



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس في علوم التسيير  
تخصص : إدارة أعمال

بغنوان:

# استخدام تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على وظائف المؤسسة دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

من إعداد الطالبتين:

✓ درب وردة

✓ قمودة وهيبة

تحت إشراف الأستاذ المحترم:

✓ بوخلخال عبد الرحيم

السنة الجامعية: 2012/2013

# شكر و عرفان

الشكر الأول و الأخير لله عزّ و جل الذي يسر لنا هذا ثم أتقدم  
بشكري الخاص إلى الأستاذ المشرفه بوخلخال عبد الرحيم على  
نصائحه و إرشاداته الذي منحنا الكثير من وقته و جسده جزاه الله  
عنا خير كما نشكر كل من ساهم في إنجاح هذا العمل المتواضع  
حتى ولو بكلمة و لانسسى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع  
ورقلة خاصة الأخ مخرمش بلخير و الأخ بوخشة جمال.

إلى كل هؤلاء أقدم جزيل شكري و عظيم امتناني

ورقة هدية

## فهرس المحتويات

III	الإهداء.....
IV	فهرس المحتويات.....
V	التشكرات.....
VI	فهرس الجداول.....
VII	فهرس الأشكال.....
VIII	فهرس الملاحق.....
أ	المقدمة العامة.....

### الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات.

02	تمهيد.....
03	المبحث الأول : ماهية التكنولوجيا.....
03	المطلب الأول : مفهوم التكنولوجيا.....
03	المطلب الثاني : خصائص التكنولوجيا.....
04	المطلب الثالث : أنواع التكنولوجيا.....
05	المبحث الثاني : ماهية نظام المعلومات.....
05	المطلب الأول : ماهية النظام والمعلومة.....
10	المطلب الثاني : عموميات حول نظام المعلومات.....
12	المطلب الثالث : نظام المعلومات في المؤسسة.....
14	المبحث الثالث : ماهية تكنولوجيا المعلومات.....
14	المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات.....
17	المطلب الثاني : خصائص تكنولوجيا المعلومات.....
17	المطلب الثالث : الشبكات المعلوماتية.....
22	خلاصة الفصل.....

### الفصل الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات بوظائف المؤسسة.

24	تمهيد.....
25	المبحث الأول: عموميات حول الهيكل التنظيمي.....
25	المطلب الأول: تعريف الهيكل التنظيمي.....
26	المطلب الثاني: أشكال الهيكل التنظيمي.....

30.....	المطلب الثالث:تصميم الهيكل التنظيمي.
31.....	المبحث الثاني: ماهية وظائف المؤسسة.....
31.....	المطلب الأول:تعريف الوظيفة.....
32.....	المطلب الثاني:تطور وظائف المؤسسة حسب المدارس الإدارية.....
34.....	المطلب الثالث:أهم الوظائف في المؤسسة.....
43.....	المبحث الثالث:استخدامات تكنولوجيا المعلومات في وظائف المؤسسة.....
43.....	المطلب الأول:النظم الوظيفية الفرعية لنظم المعلومات.....
45.....	المطلب الثاني:التطبيقات الحاسوبية المتقدمة.....
46 .....	المطلب الثالث:التسيير الإلكتروني لبعض وظائف المؤسسة.....
49.....	خلاصة الفصل.....
	<b>الفصل الثالث:دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة</b>
51.....	تمهيد.....
52.....	المبحث الأول:مجال الدراسة و متغيراتها و أدوات جمع البيانات.....
52.....	المطلب الأول:مجال الدراسة.....
52.....	المطلب الثاني:متغيرات الدراسة.....
52.....	المطلب الثالث:أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة.....
53.....	المبحث الثاني:تعريف عام بالمؤسسة.....
53.....	المطلب الأول:تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.....
54.....	المطلب الثاني:تعريف بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر بورقلة و هيكلها التنظيمي
55.....	المطلب الثالث:نشاطات المؤسسة.....
57.....	المبحث الثالث:واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها وظائف المؤسسة...57
57.....	المطلب الأول:عينة الدراسة.....
57.....	المطلب الثاني:تحليل وتفسير الاستبيان.....
69.....	المطلب الثالث:عرض نتائج الاستبيان.....
70.....	خلاصة الفصل.....
72.....	الخاتمة العامة.....
75.....	المراجع.....
78.....	الملاحق.....

# الخاتمة

# الفصل الأول

## الفصل الثاني

## الفصل الثالث



# المقدمة العامة

الملاحق

# المراجع و المصادر

### مقدمة عامة:

مع التطور والتوسع الكبير الذي شهدته المؤسسات الاقتصادية و كذا الأبحاث في مجال إدارة وتسيير المؤسسة، أو فيما يتعلق بمعالجة جوانبها المختلفة، فقد ظهرت عدة وظائف في المؤسسة، منها ما يجمع بعضها منها في نفس الوظيفة، و منها ما يضيف أخرى، و ذلك حسب الحاجات التي ازدادت في المؤسسات حيث تعتبر الوظيفة من أهم السياسات التي تستخدمها المنظمات الحديثة، وذلك من أجل الاستفادة منها من جهة وكيفية إدارتها من جهة أخرى، وخلق المناخ المناسب لهذه الوظائف، وذلك من أجل الإبداع و الابتكار و الاستفادة من التأثيرات الإيجابية عن طريق التكنولوجيا الجديدة.

ولعل استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت أحد العناصر اللازمة لتحسين نجاعة أداء هذه الوظائف، فهي تتيح فرص كبيرة لتسهيل إسهاماتها الإستراتيجية و تنميتها للخدمات ذات القيمة المضافة بدلا من التركيز على المهام اليومية و الروتينية.

إن الإدارة الحديثة أصبحت تعتمد على المعلومة السريعة المتغيرة في جميع مراحلها بدءا بالمعلومات المتعلقة بوظائف المؤسسة من حجم الإنتاج، و الاستثمار، مراعاة احتياجات العاملين، وأنشطة ومنتجات المنافسين، فيمكن القول أن التكنولوجيا الهدف المسير الذي يرى فيها السلاح لمواجهة صعوبات الاتصال و الانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل و خارج المؤسسة كم ينتظر منها تحويل الوظائف و الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية. إذن فامتلاك تكنولوجيا المعلومات أمر لا بد منه، ولكن عدم التحكم في هذه الأخيرة يفقدها معناها لأن هدف أي مسير هي الحصول على المعلومة في وقتها و كذا مدى دقتها و مصداقيتها، فإذا اختل شرط من شروطها أفقدها معناها، إذا فالحصول على المعلومة الجديدة و المفيدة يتطلب استخدام كفاءات و مهارات عالية لتسيير وظائف المؤسسة بالإضافة إلى التكنولوجيا الحديثة في هذا المجال.

و بما أن الإنسان هو الذي أوجد هذه التكنولوجيا و القادر على استخدامها لتعظيم حاجات المؤسسة فلا بد من تطبيقها لتحقيق أهداف ووظائف المؤسسة و التي تكمن أو تتجلى في تعظيم منفعة كل من المؤسسة و العاملين فيها و ذلك من خلال استخدام تقنيات التسيير من تخطيط، و تنسيق، و رقابة و تنظيم

ولأن تكنولوجيا المعلومات و وظائف المؤسسة في القرن الواحد و العشرين أصبحتا من بين الركائز الأساسية التي يمكن أن تعوض النقص الموجود في المؤسسة، ولهذا ارتأينا أن نتطرق في هذه الدراسة لموضوع



استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيره على وظائف المؤسسة

### الإشكالية

عرفت السنوات الأخيرة نمو كبير لتكنولوجيا المعلومات أدى إلى حدوث تغيير بصفة محسوسة في وظائف المؤسسة وذلك من خلال تأثيرها المباشر عليها سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي الذي فتح أمامها مجالات و توجهات جديدة، لذا فإن الدراسة تحاول الإجابة على التساؤل التالي:

✓ ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و دورها في تحقيق التكامل بين وظائف المؤسسة؟

من هنا وللإجابة على هذا التساؤل يمكن تبسيطه من خلال طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بوظائف المؤسسة؟
- فيما تتمثل تكنولوجيا المعلومات و ما هي أهم الشبكات المعلوماتية؟
- ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات على وظائف المؤسسة؟

وللإجابة على هذه التساؤلات نقترح الفرضيات التالية:

- وظائف المؤسسة هي مجموعة من الأنشطة تقوم بترجمة أهداف المؤسسة؛
- تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة فعالية أنظمة المعلومات في المؤسسة؛
- تزيد تكنولوجيا المعلومات من فعالية التكامل و الربط بين وظائف المؤسسة فيما بينها.

### أهمية الدراسة

يستمد هذا البحث أهمية من تناوله لموضوعين مهمين في مجال التسيير وهي وظائف المؤسسة و تكنولوجيا المعلومات، فالأول حظي ولازال يحظى باهتمام الباحثين فيه حيث أن التقدم و التطور الذي تتطلع إليه المنظمات يتطلب وظائف هامة و جديدة لتتماشى مع العصر من طموحات و تحديات التي يفرضها المحيط، أما الثاني فيعتبر من الأدوات التسييرية الحديثة حيث أن تكنولوجيا الجديدة للمعلومات أصبحت ذو أهمية كبيرة و ذات فعالية، وبالتالي هذا البحث سوف يعطي إضافة جديدة من خلال اهتمامه بتكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على وظائف المؤسسة.



## أسباب الدراسة

- ✓ روح الفضول في اكتشاف حبايا هذا الموضوع؛
- ✓ التخصص العلمي الذي دارسناه؛
- ✓ كون هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر كما للتكنولوجيا من دور في تطوير المنظمات؛
- ✓ التعرف أكثر على وظائف المؤسسة.

## أهداف الدراسة

- ✓ التعرف أكثر على تكنولوجيا المعلومات و معرفة مكوناتها؛
- ✓ إبراز أهمية وظائف المؤسسة باعتبارها كأداة مميزة تنافسية للمؤسسة ؛
- ✓ التعرف على استخدامات تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها على وظائف المؤسسة؛
- ✓ إظهار واقع تكنولوجيا المعلومات على وظائف المؤسسة محل الدراسة.

## حدود الدراسة

- ✓ البعد الزمني: تم إجراء الدراسة في الموسم الجامعي 2012/2013؛
- ✓ البعد المكاني: تم إجراء الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة؛
- ✓ البعد البشري: أجريت الدراسة على عينة عشوائية من عمال المؤسسة؛
- ✓ بعد الأداة: تم الاعتماد على الاستبيان.

## المنهج المتبع في الدراسة

بهدف الإجابة على إشكالية البحث وإثبات مدى صحة الفرضيات تم الاعتماد على منهج وصفي تحليلي فيما يخص الجانب النظري، باعتباره ملائم لتقرير الحقائق و فهم مكونات الموضوع، بينما تم الاعتماد على منهج إحصائي و صفي فيما يخص الجانب التطبيقي كما وضعنا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات المتعلقة بهذه الدراسة حيث يتكون الاستبيان من ثلاثة محاور:

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات؛



المحور الثاني: وظائف المؤسسة؛

المحور الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و وظائف المؤسسة.

## هيكل البحث

تجاوبا مع التساؤلات الواردة في الإشكالية :

- قسمت الدراسة إلى ثلاثة فصول اثنان منها تتعلق بالجانب النظري والثالث فهو دراسة حالة، حيث تناولنا في الفصل الأول موضوع تكنولوجيا المعلومات، فتطرقتنا في المبحث الأول ماهية تكنولوجيا من مفهومها وخصائصها وأنواعها، أما في المبحث الثاني فهو ماهية نظم المعلومات حيث يتضمن ماهية النظام و المعلومة و عموميات حول نظام المعلومات و نظام المعلومات في المؤسسة، أما المبحث الثالث و الأخير فتطرقتنا إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات من خلال إبراز مفهومها و خصائصها و التعرف على مختلف شبكات المعلومات.
- كما تطرقتنا في الفصل الثاني إلى علاقة تكنولوجيا المعلومات بوظائف المؤسسة فتناولنا في المبحث الأول إلى عموميات حول الهيكل التنظيمي من خلال إبراز تعريفه وأشكاله و تصميمه، أما المبحث الثاني إلى ماهية وظائف المؤسسة من خلال التعريف بوظائف المؤسسة و تطورها حسب المدارس الإدارية و أهم الوظائف في المؤسسة، أما المبحث الثالث فخصصناه لإبراز دور استخدامات تكنولوجيا المعلومات في وظائف المؤسسة من خلال النظم الوظيفية الفرعية لنظم المعلومات والتطبيقات الحاسوبية المتقدمة و التسيير الإلكتروني لبعض وظائف المؤسسة.
- أما الفصل الثالث و الأخير فخصصناه لدراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة فتناولنا في المبحث الأول إلى مجال الدراسة و متغيراتها وأدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة أما بالنسبة إلى المبحث الثاني فتناولنا فيه تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر و تعريف بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر بورقلة و نشاطاتها وأما المبحث الثالث فتناولنا فيه عينة الدراسة وتحليل تفسير الاستبيان و عرض النتائج الاستبيان.



## الدراسات السابقة

- سعيدي سعاد، طرودي لزهرة "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كأداة لتعزيز وظيفة الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة " أطروحة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2012/2011، غير منشورة.  
حيث توصل من خلال هذه الدراسة إلى أن هناك محدودية التوظيف الإلكتروني بسبب اقتصاد عملية الاستقطاب من المنظمة المتواجدة بها، وكذا العمل على توفير أنظمة المعلومات إضافة إلى تنوع أساليب التكوين و التعليم لتشمل الأساليب الافتراضية و أساليب التعليم.
- فضلية بركة " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بورقلة" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامع ورقلة، 2012/2011 غير منشورة.  
حيث توصلت إلى تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ميدان المعالجة باستخدام أحدث تقنيات الاتصال وكذا تبني المؤسسة الخدمة من خلال الأساليب المختلفة لتحسين جودة خدماتها من خلال وضع نظام اليقظة، تطوير ثقافة الجودة، و تنشيط الموارد البشرية و تحقيق التميز من علاقتها مع زبائنها.
- لمين علوطي "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على تحسين أداء الاقتصادي" أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير جامعة الجزائر 2004/2003  
والذي توصل إلى أن من الضرورة تطوير ثقافة المعلومات لدى الأفراد قبل استعمال المعلومات كأداة لتسيير المعلومات، و أن القرارات التي تتسم بالرشد، والخطط التي تعتمد على معلومات سليمة أو غير كاملة تؤدي إلى إهدار الموارد، ومنه تعتبر المعلومات موردا هاما لا يقل أهمية -بل يزيد- عن الموارد المادية والبشرية المتاحة للمؤسسة.



**تمهيد:**

تعد تكنولوجيا المعلومات أهم عملية استخدمها الإنسان لتحقيق التواصل مع من يحيط به، حيث كان عالم الاتصالات الحديثة تجسيدا لحاجة الإنسان إلى هذا التواصل و بدأت أولى محاولاته عبر الشبكات المحلية لتسهيل تشارك المعلومات و الخدمات مع المحيط القريب ، و لم تلبث أن توجهت التطورات إلى تأمين التواصل الشبكي مع مجموعات أكبر فظهرت الشبكات الواسعة ، و هنا كانت بداية مرحلة جديدة في ثورة الشبكات التي لم تتوقف عند هذا الحد و لكان من أعظم نتائجها ظهور شبكة الانترنت التي اتسعت لتشمل العالم فأصبح كالقرية الصغيرة.

ومن خلال ما سبق قسمنا هذا الفصل إلى مايلي:

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا؛

المبحث الثاني: ماهية نظم المعلومات؛

المبحث الثالث: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

## المبحث الأول : ماهية التكنولوجيا

لقد شهد الإنسان تطورات فكرية وعلمية كثيرة عبر الزمن ، جعله يرقى ويسمو ويتطور من أجل بناء عمران عامي ضخم يجعله يواكب التطورات في شتى المجالات ، وتعتبر التكنولوجيا أحد أسس هذا العمران الضخم إذ أصبحت في الوقت الحالي مقياس للتخلف والتحضير ، وإحدى أهم المواضيع التي تشغل حيزا كبيرا من الاهتمام لاسيما على مستوى المؤسسات لذلك سنتناول أهم جوانبها في هذا المبحث .

## المطلب الأول : مفهوم التكنولوجيا

أصبحت كلمة التكنولوجيا متداولة بكثرة في الكتابات الاقتصادية والفنية والقانونية خلال العقود الماضية إلى جانب الاهتمام بدراسة جوانبها الاجتماعية والسياسية والاقتصادية المختلفة لها على الفرد وعلى المجتمع خاصة في بلدان العالم الثالث يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما "Techno" وتعني التشغيل الصناعي والثاني "Logos" أي العلوم أو المنهج لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي<sup>1</sup>.

وإذا رجعنا إلى القواميس فنجد من يعرف التكنولوجيا بأنها فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والمعرفة والهندسة أو تطبيقها في المجال الصناعي، فهي تطبيق للعلم<sup>2</sup>. أو أنها «مجموعة المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصنيع منسوج أو منتجات معينة<sup>3</sup>». ومنه نستنتج أن التكنولوجيا هي عبارة عن مجموعة معارف مستنبطة من البحث العلمي التي يسخرها الإنسان لتوفير الوقت والجهد والتكاليف.

## المطلب الثاني: خصائص التكنولوجيا

نذكر من أهمها :

- \* التكنولوجيا علم مثقل له أصول وأهدافه ونظرياته؛
- \* التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة؛
- \* تكنولوجيا المنتج : هي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له؛
- \* التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس؛
- \* التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات؛

1 غسان قاسم اللامي ، إدارة تكنولوجيا مفاهيم و مداخل تقنيات عملية ، دار المناهج ط/1 ، عمان ، 2006 ، ص22.

2 عامر إبراهيم قندلجي ، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، جامعة الوراق ، ط/1، الأردن، 2009 ، ص35.

3 محمد مسن ، التدبير الاقتصادي للمؤسسات ، منشورات الساحل ، الجزائر ، 2001، ص83

- \* التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة؛
  - \* التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات؛
  - \* التكنولوجيا عملية نظامية تعني بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام؛
  - \* التكنولوجيا هادفة تهدف إلى حل المشكلات.<sup>1</sup>
- من خلال الخصائص التي ذكرت نستنتج منها عناصر التكنولوجيا وتمثل في :
- 1- المدخلات : تشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج من أفراد نظريات وبحوث ، أهداف ، آلات ، مواد وخدمات ، أموال تنظيمات إدارية ، أساليب عمل ، تسهيلات.
  - 2- العمليات : هي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج .
  - 3- المخرجات : هي المنتج النهائي الذي يكون في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: أنواع التكنولوجيا

تصنف التكنولوجيا على أساس معايير عديدة أهمها:

أولاً: معيار درجة التحكم: و يضم مايلي

- 1- التكنولوجيا الأساسية : هي تكنولوجيا مشاعة تقريبا وتمتلكها المؤسسات الصناعية ، والمسلمة به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا؛
  - 2- تكنولوجيا التمايز : هي عكس النوع السابق حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية والتي تجعلها متميزة عن باقي المنافس.
- ثانياً: معيار الموضوع للتكنولوجيا: و يتمثل في:
- 2- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : هي تلك المستخدمة في عمليات الصنع وعمليات التركيب والمراقبة؛
  - 3- تكنولوجيا التسيير : هي المستخدمة هي معالجة مشاكل التنظيم والتصميم وتسيير تدفقات الموارد ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية؛
  - 4- تكنولوجيا التصميم : هي التي تستخدم في نشاطات في المؤسسة بمساعدة الحاسوب؛
  - 5- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : هي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها وتزايد أهميتها باستمرار نظراً

<sup>1</sup> محمود عائم الدين ، تكنولوجيا المعلومات و صناعة الاتصال الجمهوري ، دار العربي ، مصر ، ص15

<sup>2</sup> محمد مسن ، مرجع سابق ، ص84 ، بتصرف

للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبث المعلومات .

ثالثا: معيار أطوار حياتها:

حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل ( الانطلاق ،النمو،النضج ، الزوال) ووفق لذلك ينقسم إلى :

1- تكنولوجيا وليدة ؛

2- تكنولوجيا في مرحلة النمو؛

3- تكنولوجيا في مرحلة النضج .

ربعا: معيار الاستخدام

1- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة ، وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة في المحيط الخارجي؛

2- تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: عدم توفر التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب معينة يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها؛

خامسا: معيار درجة التعقيد

1- التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: هي تكنولوجيا شديدة التعقيد يصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة؛

2- التكنولوجيا العادية: هي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للتقنيين والمختصين المحليين في الدول النامية استيعابها إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على براءتها مع المعرفة الفنية.<sup>1</sup>

## المبحث الثاني : ماهية نظام المعلومات

نتيجة التدفق المستمر للكثير من الهائل من المعلومات ، أصبحت المؤسسة تعاني من مشاكل كثيرة تتعلق بنمط إدارة هذه المعلومات ، مما أوجب إيجاد وسيلة تساعد على تحليل ومعالجة ونقل المعلومات بين مختلف المستويات وفي كافة الاتجاهات ، ولهذا كانت أفضل وسيلة لذلك هي نظام المعلومات والذي سنأتي على تحديد ماهيته في هذا المبحث .

### المطلب الأول : ماهية النظام و المعلومة

وسوف نتطرق فيه إلى ماهية النظام و ماهية المعلومة

1 إبراهيم سلطان ، نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم) ،الدار الجامعية ،مصر ،2005 ،ص 42. بتصرف.

## أولاً: ماهية النظام

## 1- مفهوم النظام

النظام هي كلمة يونانية مشتقة من systema التي تعني علاقة منظمة بين مجموعة وحدات أو مكونات وقد عرف على أنه مجموعة من الأجزاء المترابطة المتناسقة التي تحمل مع بعضها البعض ومع بيئتها لتحقيق أهداف معينة<sup>1</sup>.

أو أنه مجموعة من العناصر المترابطة المتناسقة التي تعمل مع بعضها البعض ضمن علاقات محددة وقنوات الإتصال مخصصة ، ومن أجل تحقيق هدف محدد من خلال استقبال المدخلات ومعالجتها وإجراء بعض العمليات عليها لإنتاج مخرجات مفيدة<sup>2</sup>.

كما يشير إليه بأنه مجموعة من العناصر التي يكون تركيبها مع وظائف المنظمة ، عن طريق تفاعل هذه العناصر مع بعضها البعض داخل الإطار معين ، والتي تعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العامة . في ظل الظروف والقيود التي تفرضها البيئة المحيطة ، من خلال قبول مدخلات من البيئة وإجراء عمليات تحويلية عليها لتحويلها إلى مخرجات<sup>3</sup>.

بصفة عامة يمكن تعريف النظام بأنه مجموعة من الأجزاء أو الأنظمة الفرعية التي تربط بعضها البعض بينها علاقات تفاعلية التي تعمل على تحويل عناصر الآلات، مواد أولية، معلومات... الخ إلى نتائج أو أهداف مجموعة مهمات واجبة التحقق، التي يسعى هذا النظام إلى تحقيقها.

يتصف النظام بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

\*تكامل النظام: أي أن النظام عبارة عن أجزاء متكاملة ومتفاعلة مع بعضها البعض بحيث يكون لكل منها دور معين؛

\*بساطة النظام: أي عدم احتوائه على علاقات وعمليات معقدة تعيق من حركة النظام أو فهمه؛

\*تعدد العناصر: أي يجب أن يحتوي النظام على عنصرين على الأقل؛

\*التمييز : أي تميز كل مكون من مكونات النظام بخصائص معينة حسب طبيعة النظام؛

\*المرونة : القدرة على التكيف مع المتغيرات المحيطة؛

\* القدرة على الرقابة : أي قدرة النظام على البيانات من أجل بلوغ الأهداف المرجوة<sup>4</sup>.

1 أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2009، ص 23

2 إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء، الأردن، 2004، ص 32.

3 أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 13

4 إبراهيم سلطان، مرجع سابق، ص 27. بتصرف.

## 2- عناصر النظام.

و أهم هذه العناصر هي:

\* المدخلات :هي المادة الأولية التي يرغب النظام في تحويلها إلى حالة نافعة تخدم البيئة وتمثل الإحتياجات الإنسانية اللازمة لعمل النظام ، وتعدد مدخلات النظام وتنوع على ضوء الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها فقد تكون مواد بشرية مواد عادية ،معلومات...الخ؛

\* المعالجة (العمليات) : وهي الأنشطة والعمليات التي يبذلها النظام لتحويل المدخلات إلى مخرجات وفق قواعد وضوابط عمل وخطط مرسومة مسبقا؛

\* المخرجات:وتعتبر ناتج العمليات التحويلية وقد تكون مخرجات النظام في شكل منتجات مادية وخدمات أو معلومات..الخ،ويمكن أن تكون مدخلات نظام معين هي مخرجات نظام آخر والعكس؛

\*التغذية العكسية :ويطلق عليها أحيانا بالرقابة ويقصد بها الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة تقييم عناصر النظام (مدخلات ، العمليات ، مخرجات) والتأكد من ثقتها وإمكانيتها في تحقيق أهدافها<sup>1</sup>.

## 3- أنواع النظام.

يمكن تصنيف أي نظام يكون ضمن واحد من مجموعة الأنماط الأربعة التالية :

1- نظام مغلق(closed system): يكون النظام مغلق إذا كان معزولا تماما عن البيئة المحيطة به ، ويعني ذلك عدم وجود روابط خارجية بينه وبين الأنظمة الخارجية المحيطة به، ومن تم لا يكون له تأثير خارج حدوده فضلا عن ذلك ، فإن البيئة الخارجية المحيطة به تكون عديمة التأثير عليه وعلى إجراءات تشغيله ، ويمكن عده على أنه مجموعة من العناصر والأجزاء المترابطة والمتفاعلة فيما بينها لتحقيق هدف معين له استقلال تام وارتباط ضعيف بالمحيط الخارجي.

2- نظام مغلق نسبيا : تحكم على النظام مغلق نسبيا إذا كان يتفاعل مع البيئة المحيطة به بطريقة محدودة ومعروفة وقابلة للتحكم فيها ، كما تتوفر له خاصية إمكانية التحكم في تأثيرات متغيرات البيئة على الإجراءات التشغيلية ، ويعتبر ناتج تفاعلات البيئة معه بمثابة مدخلات النظام كما أن ناتج تأثيره يمكن اعتباره بمثابة مخرجات للنظام.

3- نظام مفتوح : يعتبر نظام مفتوح إذا كان تأثير البيئة المحيطة به غير محدود وغير قابل للتحكم فيه وبعبارة أخرى وجود مدخلات ومخرجات للنظام من وإلى البيئة المحيطة به ، فإذا أشغلت فإنه يتعرض لتأثير غير قابل للتحكم نتيجة لتفاوت وتباين المدخلات فيه ، إذا فالنظام المفتوح هو الذي يتفاعل مع البيئة بحيث يؤثر فيها ويؤثر بها.

4- نظام التغذية العكسية : يعتبر النظام واحد من مجموعة تظم التغذية العكسية إذا تمت إعادة بعض المخرجات إلى نظام في صورة مدخلات له ، وذلك للمساهمة في تحقيق أهداف النظام ، فعادة يصمم النظام الخاص بالمعلومات المحاسبي لتوفير إمكانية

<sup>1</sup> سليم الحسينة ،مبادئ نظم المعلومات الإدارية ،مؤسسة الوراق ،الأردن ،2007،ص28.بتصرف.

التغذية العكسية لأغراض الرقابة ، فمن خلال التقارير الوثائق المستخرجة منه يتم توفير إمكانيات التغذية العكسية للمديرين عن أداءهم في تحقيق الأهداف التنظيمية الموكلة لهم مما يمكنهم من اتخاذ الإجراءات<sup>1</sup>.

## ثانيا : ماهية المعلومات

### 1- مفهوم المعلومات

لغويا كلمة معلومات مشتقة من مادة لغوية ثرية هي "علم" وتدور معاني مشتقات هذه المادة في العقل ووظائفه ، أي القدرة على إدراك طبيعة الأمور والمعرفة أما المفهوم الاصطلاحي لها فهي سلعة تتيح في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها ، وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معنية في التعليم والإعلام والتسليّة أو لتوفير محفز مفيد وغني لاتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة<sup>2</sup>.

كذلك عرفت أنها البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلها والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو الموقع في القرارات التي يتم اتخاذها<sup>3</sup>.

أو أنها المعلومة هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها<sup>4</sup>.

استنادا إلى التعاريف السابقة فإن المعلومات هي بيانات تمت معالجتها وتحويلها من بيانات خالية من المعنى إلى مفاهيم ذات معنى ، تساعد في اتخاذ القرار وهذا يعني أن هناك فرق بين مصطلح البيانات ومصطلح المعلومات واستعمالها كمترادفين من الأخطاء الشائعة حيث أن البيانات هي عبارة عن حقائق وأفكار تعبر عن موقف أو تصف هدف أو ظاهرة دون تعديل أو تفسير يتم التعبير عنها بكلمات أو الأرقام أو أشكال أو العلاقة بينهما بمثابة العلاقة بين المواد الأولية والمنتج النهائي بمعنى أن نظام المعلومات يعمل على تحويل البيانات إلى معلومات يستفاد منها في اتخاذ القرارات.

### 2- خصائص المعلومات

حتى يمكن للمعلومة أن تؤدي إلى زيادة المعرفة لدى مستخدميها في الأسلوب والوقت والملائمين لا بد أن تتوفر فيها بعض الخصائص نوجزها باختصار في مايلي :

- 1- التوقيت : بمعنى أن تكون المعلومات مناسبة زمنيا لاستخدامات المستفيدين ويتطلب ذلك ضرورة تخفيض الوقت اللازم لمعالجة البيانات ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسب الإلكتروني الذي يمكن من الحصول على المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب.
- 2- الدقة : وتعني أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء الصريحة التي يكون سببها بيانات معينة أو الأخطاء الفنية الناتجة عن المعلومات غير المناسبة زمنيا، ويمكن التعرف على معدل الدقة عن طريق نسبة المعلومات الصحيحة إلى إجمالي المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة .

<sup>1</sup> بشير عباس العلق ،تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،الأردن ،2007 ، ص 12-22 بتصرف.

<sup>2</sup> إبراهيم سلطان ،مرجع سبق ذكره ،ص 43.

<sup>3</sup> إسماعيل محمد السيد ،نظم المعلومات ،لاتخاذ القرارات الإدارية ،المكتب العربي الحديث ،مصر ،ص 57.بتصرف.

<sup>4</sup> Firre Carrier ;Jémyhudou ,Suzane Jean ,Bases Dannée Dans Le Développement de Systèmes ,Caétam ,morin ,ouebee ,1991.

- 3- الصلاحية : بمعنى أن تكون المعلومات ملائمة ومناسبة لطلب المستفيد في إدارة أي منظمة سوف تشعر بالإحباط عندما يتحقق لها بعض معلومات دقيقة في الوقت المناسب ولكنها غير متكاملة.
- 4- الوضوح : وتعني هذه الخاصية أن تكون المعلومات منسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقص ويكون عرضه بالشكل المناسب للمستفيد.
- 5- المرونة : يقصد بالمرونة قابلية المعلومات تكيف تلبية للإحتياجات المختلفة لجميع المستفيدين .
- 6- عدم التحيز: وتعني هذه الخاصية عدم تغير محتوى المعلومات بما يجعله مؤثرا على المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين<sup>1</sup>.

### 3- مصادر وأنواع المعلومات

#### 3-1 مصادر المعلومات

- 1- المصادر الداخلية : وهي تتكون من أشخاص مثل المشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بمختلف مستوياتهم داخل المنظمة ويتم تجميع المعلومات هنا إما على أساس رسمي طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل وأيضا قد يتم التجميع على أساس غير رسمي من خلال الاتصالات والمناقشات غير الرسمية.
- 2- المصادر الخارجية : وتتضمن هذه المصادر بعض التقسيمات مثل العملاء والموردين والمنافسين والنشرات المهنية وهذه المصادر تمد المنظمة بالمعلومات البيئية والتنافسية التي تعطي المديرين قاعدة هامة من المعلومات تساعدهم على اتخاذ ما يرونه من قرارات<sup>2</sup>.

#### 3-2 أنواع المعلومات

- 1- درجة الرسمية : وفق لدرجة الرسمية فهناك معلومات رسمية ومعلومات غير رسمية ، فالمعلومات الرسمية هي كل المعلومات التي تخرجها وتقدمها نظم المعلومات داخل المنظمة أما المعلومات غير الرسمية فهي التي من خارج نظم المعلومات الخاصة بالمنظمة.
- 2- مصدر المعلومات : هناك مصدرين للمعلومات فأما أن تكون داخلية أو خارجية فالمعلومات عن عمليات المنشأة تمد معلومات داخلية ، أما المعلومات عن البيئة فهي معلومات خارجية ويمكن تصنيف المعلومات وفق هذا المعيار إلى معلومات أولية ومعلومات قانونية.
- 3- درجة التغير: فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير فعلى سبيل المثال نجد في مصلحة الأحوال المدنية والتي تقوم باستخراج بطاقات الهوية فإن أسماء المواطنين وتواريخ ميلادهم تعتبر معلومات ثابتة لا تتغير ، وقد تكون المعلومات متغيرة مثل عناوين السكن والحالة الاجتماعية والوظيفة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> محمد الصبري ، نظم المعلومات الإدارية مؤسسة حورس الدولية ، مصر ، 2005، ص 140-141. بتصرف.

<sup>2</sup> محمد الصبري ، مرجع سابق ذكره ، ص 138. بتصرف.

<sup>3</sup> أحمد فوزي ملوخية ، مرجع سابق ذكره ، ص 51-52.



## المطلب الثاني : عموميات نظام المعلومات

تعد المعلومات فعلا ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة مما يستوجب ضرورة وجود نظام متطور لجمع وتشغيل وتجهيز وإنتاج هذه المعلومات في المنظمة لتسهيل القيام بوظائفها وتحقيق أهدافها.

## أولا : مفهوم نظام المعلومات

يمكن تعريف نظام المعلومات بأنه نظام متكاملة من العنصر البشري والآلة ويهدف إلى تزويد المنظمة اللازمة لتدعيم واستمرار العمليات العادية واليومية<sup>1</sup>

أو أنه «مجموعة الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل المنظمة<sup>2</sup>»

كما يعرف أيضا بأنه «نظام فرعي للمؤسسة ليعتبار أنها عبارة عن نظام معقد تكونه ثلاث نظم فرعية «

\*نظام عملي (تنفيذي): هو نظام الإنتاج، ووظيفة تأمين العمليات في المؤسسة؛

\*نظام القيادة: هو نظام القرارات، ووظيفة إعداد تأمين تحولات النظام العملي؛

\*نظام المعلومات: وظائفه إنتاج وتخزين المعلومات ووضعها تحت تصرف نظام القيادة والنظام العملي.

وبصفة عامة يمكن تعريف نظام المعلومات على أنه نظام يتكون من مجموعة من العناصر أو الأجزاء، المعلومات، الأفراد، الإجراءات، التجهيزات المتداخلة والمتفاعلة والتي تعمل معا بشكل متناسق من خلال مجموعة من العمليات المنظمة وعرض المخرجات والنتائج بالأشكال المختلفة المعلومات، تقارير الأشكال، رسومات مخططات لدعم القرارات وتطوير وتحسين الأداء للمستخدمين للنظام وإمدادهم بالمعلومات الصحيحة في الوقت المناسب.

و لكي يكون نظام المعلومات مناسب وفعال لا بد أن تتوفر فيه مجموعة من الخصائص نذكر منها:

✓ ترابط مكونات وعناصر النظام؛

✓ التوازن من الأهداف المختلفة المطلوب تحقيقها؛

✓ إمكانية إدخال التعديلات اللازمة على النظام لمواجهة الاحتياجات الجديدة لعملية اتخاذ القرارات؛

✓ أن يتصف بسرعة الاستجابة للاسترجاع وبتحسين المعلومات؛

✓ أن يكون هذا النظام اقتصادي، بمعنى أن تكون العمليات ومنافعها متوازنة مع التكاليف؛

1 بشير عباسي العلان، مرجع سابق ذكرة، ص 22.

2 أحمد فوزي ملوخية، مرجع سابق، ص 4.

✓ أن يستخدم أحد التقنيات لتكنولوجيا في مجال المعلومات ، حيث يستفيد النظام من إمكانيات الحاسوب لرفع كفاءة المعلومات وتحقيق تكلفة التشغيل؛

✓ أن يكون النظام امن بحيث يصعب اختراقه والتسجيل عليه<sup>1</sup>.

### ثانيا : أنشطة نظام المعلومات

يقوم نظام المعلومات بعدة أنشطة والتي تشكل في مجملها خطوات تحويل البيانات إلى معلومات أهمها:

1- تجميع البيانات : ويتم ذلك أما من المصادر الداخلية المتمثلة في نشاطات المؤسسة بواسطة تقارير أو اجتماعات أو سير الأراء ، وأما من المصادر الخارجية باستخدام الوسائل المختلفة مثل المسح ال شامل ، المقابلة... الخ ويتم إدخالها إلى النظام وتخزينها.

2- تشغيل البيانات: أي تحويلها إلى معلومات، ويتم ذلك بعدة عمليات وفي بعض الأحيان يتم نسخ أو تطوير البيانات في مستندات أو وسائل حفظ أخرى.

3- إدارة البيانات : تتم بثلاث خطوات تتمثل في التخزين والتحديث والاستعادة.

4- إنتاج المعلومات: تتمثل النشاط النهائي في نظام المعلومات في صنع المعلومات في يد المستخدمين ويتم بخطوتين:

● إنتاج تقارير تحتوي على معلومات ناتجة من تشغيل البيانات المخزنة؛

● تقديم التقارير بصورة مفهومة للمستخدمين.

5- رقابة حماية البيانات : باستعمال مختلف أساليب الوقاية والأمان لتفادي الأخطاء عند إدخال بيانات.<sup>2</sup>

### ثالثا : مكونات نظام المعلومات

استناد إلى التعريف السابقة فإن نظام المعلومات يتكون من خمسة مكونات وهي :

1- المدخلات : بما أن النظام قائم على التفاعل بين عناصره أو مكوناته إذا لا بد من وجود موارد مادية أو بشرية والتي تشكل المادة الخام لهذا التفاعل .

2- المعالجات : تعتبر المعالجات مطونا أساسيا في النظام لكونه يحول المادة الخام (المدخلات) والتي تدخل إلى النظام إلى مخرجات تحقق أهداف النظام المحددة فيها أي أن التفاعل بين المكونات الخاصة بالنظام تتم بواسطة تحكم تلك التفاعلات وتحدد مساراتها وترشدتها بغية الوصول إلى ما هو مطلوب إجرائه على المدخلات لغرض تحويلها إلى مخرجات مفيدة .

<sup>1</sup> كمال الدين الزهراوي ، مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية القاهرة 2002، ص20. بتصرف.

<sup>2</sup> نجم عبد الرحمان الحميدي وآخرون ، نظم المعلومات الإدارية (مدخل عام)، ط-1 دار وائل الأردن 2002، ص23 . بتصرف .

3- المخرجات : إن إجراء المعالجات على مدخلات للنظام في إطار المتغيرات المحيطة بالنظام وفقا لما هو مطلوب من النظام تحقيقه سيتم الحصول على نتائج يطلق عليها بالمخرجات .

4- التغذية العكسية : إن التطوير المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به يتوجب توجيه متابعة تقييم عمليات تنفيذ المخرجات لذا يتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج والمخرجات الخاصة به.

### المطلب الثالث : نظام المعلومات في المؤسسة

وهي تتوى على تطور نظام المعلومات ومبرراته، وكذا أنواع هذا النظام.

أولا : تطور نظام المعلومات ومبرراته

#### 1- تطور نظام المعلومات

شهد نظام المعلومات عدة تطورات وتغيرات صاحب ذلك التكنولوجيا الجديدة المستخدمة في المؤسسة ضمن كافة المستويات والوظائف التنظيمية وهذا كله من أجل تسهيل عملية اتخاذ القرارات بالنسبة لمتخذي القرار.

1- مرحلة النظام اليدوي : وهي مرحلة ما قبل الحاسوب وتعتمد في الأساس على النظام اليدوي الذي يركز على أبسط الوسائل في معالجة البيانات وكذلك بعض الأدوات البسيطة لأن عملية نقل المعلومات كانت تتم عن طريق تسجيله في سجلات وأوراق تقدم لمن يحتاجها ومع مرور الوقت أصبحت السجلات ضخمة جدا والحسابات معقدة.

بالإضافة إلى الإجراءات التي يقدمها فأصبح النظام يتميز بالتكلفة العالية وعدم الثقة في المعلومات التي قدمها وهذا أحر الباحثين على تطوير هذا النظام نسبيا من خلال تطوير الأدوات التي كان يستعملها ويعتمد عليها وإيجاد أخرى فعالة تساعد على عملية العد من أجل تسهيلها وتسييرها ، وبالفعل مع مطلع عام 1870 حدثت قفزة نوعية لهذا النظام ، وذلك بظهور أول آلة كاتبة ليتم بعدها بوقت قليل اكتشاف الحاسبة المكتبية وآلة مسك الأوراق وبعض الأدوات الأخرى التي سهلت عمليات هذا النظام وخففت من الأعباء .

2- مرحلة النظام الآلي : تعرف بمرحلة ما بعد الحاسوب لأن الحاسوب يعتبر الركيزة الأساسية التي يستند عليها هذا النظام في أدواته لمختلف مهامه وعملياته ، رغم أن ظهور الحاسوب كان مع بداية الخمسينات من القرن العشرين إلا أن استعماله في المؤسسات لم يتم إلا من مطلع ال من نفس الح لأن تكلفته شرائه انخفضت حيث تم استخدامه في بداية الأمر بمجال كتابة ومعالجة النصوص ونظرا للتقدم التكنولوجي السريع في ميدان المعلوماتية فقد زادت كفاءته وتصنيف نوعيته مع استمرار أسعار اقتنائه في التدي فأصبحت سرعة معالجة البيانات من مليون في الثانية إلى مليار عملية في الثانية مع مطلع التسعينات.

بالإضافة إلى ما سبق لا يمكن غض النظر عن جانب البرمجيات الذي ساعد تطوره في زيادة استعمال الحاسوب بشكل واسع وكبير في مجال الإدارة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سلطان محمد تركي ، نظم المعلومات والحاسب الآلي ، دار المريخ الرياض 1985. ص90. بصرف

2- مبرراته :

- هناك عدد من المبررات التي تدعو إلى بناء نظم المعلومات في المؤسسات المختلفة ، يمكننا أن نخصرها في الآتي .
- التطور في الوظائف والأعمال وتعقدتها بحيث أصبح من الصعب وربما من المستحيل معها الإنجاز والضبط من دون نظام محكم للمعلومات.
- ازدياد الحاجة إلى المعلومات الدقيقة والسريعة والمكتملة أو الشاملة وهذا النوع من المعلومات لا يؤمن إلى عن طريق نظام جيد يمثل هذه المعلومات .
- التطورات التكنولوجية السريعة سواء كان ذلك على مستوى الحواسيب أو التكنولوجيات الأخرى المصاحبة لها ، إضافة إلى تطور تكنولوجيا الإتصال وتناقل المعلومات.
- ازدياد التنافس بين المؤسسات المختلفة كنتيجة طبيعية للتطور التكنولوجي ، والحاجة إلى المعلومات التي تؤمن للمؤسسات البقاء والنجاح في وسط مثل هذا التنافس .
- متخذوا القرارات من المديرين ورجال الأعمال ، والقادة السياسيين بحاجة ماسة إلى نظم متطورة للمعلومات.<sup>1</sup>

ثانيا : أنواع نظم المعلومات

هناك أنواع متعددة من نظم المعلومات أهمها:

1. نظم تشغيل البيانات : يهدف هذا النوع من نظم المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة ، و يعتمد هذا النظام على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية اليومية التي تتم في مجالات النشاط المختلفة مثل الاجور ، نظم الحجز الفندقية.
2. النظم المعرفية: تهدف تلك النظم إلى دعم العاملين في مجال المعرفة والمعلومات داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة الجديدة و الخبرة الفنية بشكل متكامل .
3. نظم تجهيز المكاتب أليا : تعد تلك النظم نوعا خاصا من نظم تشغيل المعلومات و التي يمكن استخدامها في نطاق أعمال و أنشطة المكاتب ، و تجهيز المكاتب أليا يشمل كل أنواع نظم الاتصالات الرسمية و غير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة و غير المكتوبة من شخص لآخر سواء داخل أو خارج المنظمة.
4. نظم المعلومات الإدارية : يتزايد حجم المنظمات وما تتعامل فيه من معلومات أصبحت نظم معالجة البيانات غير قادرة على توفير احتياجات متخذي القرار من معلومات و لذلك اتجهت المنظمات إلى تطبيق نظم المعلومات الإدارية المعتمدة على الحاسب الآلي.

<sup>1</sup> فايز جمعة ، صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار حامد ط-2 ، الأردن 2007 ص53 . بتصرف.

5. نظم دعم القرارات : و هي نظم المعلومات تهدف إلى مساعدة المديرين عند اتخاذهم القرارات غير متكررة أي لا يمكن تحديدها مسبقا ، وتعتمد نظم دعم القرارات على ما تنتجه تشغيل البيانات و نظم المعلومات الإدارية من معلومات، وكذلك معلومات من خارج المنظمة ويتم تصميم نظم دعم القرارات وتقيدها للاستجابة للاحتياجات غير المخططة من المعلومات .
6. نظم الإدارة العليا : و هي تلك النظم الذي يتم تصميمها لمساعدة المديرين الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في المنظمات و الذين لهم تأثير ملموس على سياسات و خطط و إستراتيجيات المنظمة ، وتتعامل تلك النظم مع القرارات التي تلعب البنية الخارجية دورا ملموسا و مؤثرا عند اتخاذها ، أي أنها قرارات ذات درجة عالية من عدم التأكد بشأن المعلومات التي يحتاجها متخذ تلك القرارات.
7. النظم الخبيرة : تستخدم النظم الخبيرة لمساعدة متخذ القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها وتعتمد تلك النظم غير الروتينية على نتائج ما يطلق عليه بالذكاء الاصطناعي حيث تقوم تلك النظم على فكرة محاكاة عملية اتخاذ القرار التي يقوم بها الإنسان أو المتخصص في مجال معين.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث : ماهية تكنولوجيا المعلومات

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقه في كافة نواحي الحياة ، و أبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها ، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات.

### المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل الأدوات و التقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها و تشمل كل من عتاد الحاسوب و المكونات المادية للحاسوب ، برامج الحاسوب.<sup>2</sup>

كما يعتبرها البعض هي "عبارة عن استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل الحاسوب و الطباعة و الإنترنت و المساحات الضوئية و الأجهزة الخلوية و غيره من الوسائل في عمليات جمع البيانات و حفظها ومعالجته و توزيعها و بثه بسرعة و دقة كبير من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات و حل المشكلات وتحليل البيانات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أحمد فوزي فوزي ملوخية، مرجع سبق ذكره، صص 11-14 ، بتصرف.

<sup>2</sup> سعد غالب يسين ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج ط.1، الأردن 2007 ، ص 44

<sup>3</sup> خضر مصباح إسماعيل طيطي، أساسيات إدارة المشاريع و تكنولوجيا المعلومات ، دار حامد، ط1، الاردن 2010 ، صص 22-23 .

كما عرفتها وزارة التجارة و الصناعة البريطانية تعريف شاملا هي الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو ضوئية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية و اللاسلكية.<sup>1</sup>

من خلال هذه التعاريف يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات هي مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها و تخزينها و استرجاع المعلومات وذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الاتصالات الحديثة .

و تتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها في ما يلي:

1. المكونات المادية و تطورها : يشتمل الحاسوب أو المكونات المادية على :

- وحدة الإدخال : تمثل حلقة تواصل بين الحاسوب و بين المستخدم حيث يقوم بنقل البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية و تشمل على لوحة المفاتيح ، القلم الضوئي الفأرة ، قارئ حروف ضوئي عصا التحكم اليدوي و غيرها.
  - وحدة المعالجة المركزية : وتمثل الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب والتي يتم فيه معالجة جميع البيانات الداخلة لتولي المخرجات المطلوبة و التي تتكون من الحساب و المنطق وحدة التحكم ووحدة الذاكرة.
  - وحدة الإخراج : تؤدي مهمة إيصال الحاسوب للوسط الخارجي لنقل المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة وأهم هذه الوسائل الشائعة الشاشة المرئية ، الطابعة ، الأشكال البيانية ، الوسائل المغنطة المصغرات الفيلمية والمخرجات الضوئية .
  - وحدة الذاكرة الثانوية والمساعدة : وتستخدم لأغراض تخزين مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية مما يحتم إضافة الذاكرة الثانوية ومن أهم الوسائط الشائعة هي الأشرطة المغناطيسية والأغراض المغناطيسية.<sup>2</sup>
- وقد مرت أجهزة الحاسوب بتطورات يمكن أن تحدها في خمسة أجيال.
- الجيل الأول : الذي بزغ في أوائل الخمسينيات حيث قامت عدة شركات في الولايات المتحدة الأمريكية بإنتاج الحاسبات الآلية لكي تستخدم تجاريا في الصناعة الحكومية ،ومن الشركات التي كان لها السبق في ذلك شركة ريمنتون ران الأمريكية التي أنتجت جهاز الكمبيوتر وأطلقت عليه اسم univag إلا أنه يلاحظ على أجهزة الكمبيوتر لهذا الجيل كبر الحجم و استخدام الصبائيات المفرغة.
  - الجيل الثاني: لقد توصل إليه في أواخر الخمسينيات وبداية الستينات حيث أصبح ذا حجم متوسط إدخال "الترانزيستور" في تصنيعه بدل من الأنابيب المفرغة، وقد ساعد في التغلب على مشكلة الحرارة وتقليل من معدلات الأخطاء والتوقف.
  - الجيل الثالث : بدأت معالمة تصدر في أواخر الستينات معتمدا على استخدام الدوائر المتكاملة المتناهية الصغر التي حلت محل التواتر يستورد في الكمبيوتر وأصبحت أجهزة هذا المسير تتسم بالصغر وقلة التكلفة التي صارت في متناول الكثيرين.

<sup>1</sup> بوخشبة قوي ، الإتصالات الإدارية ، داخل المنظمات المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2010، ص 86 .

<sup>2</sup> هاني شحادة الحوري ، تكنولوجيا المعلومات ، دمشق، 1997 ، ص 53-55 ، بتصرف

- الجيل الرابع : تم التوصل فيه لصناعة الذاكرات المعتمد عليها على شرائح أو رقائق السليكون ذات الحجم المتناهي الصغر ولكن ساعات تخزينه كبيرة جدا ، كما أدى إلى انتشار أجهزة الكمبيوتر الشخصي أو الميكر والكمبيوتر المعتمد على الرقائق الدقيقة .
  - الجيل الخامس: هو جيل المستقبل الذي تتسارع الأبحاث وتزايد الاستثمارات نحو تطويره بحيث تزداد قدرته على قراءة وكتابة لغات عديدة والتفكير مليا إلى حد يشبه العملية التي تقوم بها المخ البشري.
  - 2- البرمجيات وتطورها : تعمل برمجيات الحاسوب على تشغيل وإدارة المكونات المادية والقيام بمختلف التطبيقات ، وتنقسم إلى
    - برمجيات النظم : تعتبر البرمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته بعضها البعض ويضم هذا النوع برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعد من قبل الشركة المختصة للحاسوب وتخزن فيه داخليا وتعتبر جزء لا يتجزأ من الحاسوب نفسه.
    - برمجيات التأليف: هي مجموعة البرامج التي تعني بترجمة التعليمات والتعزيزات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة.
    - البرمجيات التطبيقية : هي برامج معدة لتشغيل عمليات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها .
- و قد مرت البرمجيات بتطور يمكن أن تحدها في أربع مراحل هي:
- المرحلة الأولى: (1950-1960)
- فقد تميزت هذه المرحلة بدايات ظهور البرمجيات بالتوجه نحو نظام المعالجة بالدفعات حيث يكون عمل المحوسب غير فوري أو مباشر ، كذلك قد اتسمت هذه المرحلة بتوزيع وتسويق محدود للنظام والبرمجيات.
- المرحلة الثانية : (1960-1975)
- حيث تميزت هذه المرحلة بظهور نظم تعدد المستخدمين ونظم الاسترجاع الفوري وبالوقت الحقيقي وبناء قواعد البيانات، ومنتجات برمجية وبالإضافة إلى تطور نظم البحث الآلي المباشر.
- المرحلة الثالثة: ( من منتصف 1975 -حتى نهاية الثمانيات)
- فقد بدأ التطور في مجال البرمجيات في منتصف السبعينات من القرن الماضي وأدى إلى ظهور نظم تراسل وتوزيع البيانات وبرمجياته الخاصة على مستوى شبكات المعلومات .
- المرحلة الرابعة : (1990-الوقت الحاضر)

فقد تطورت نظم الحواسيب المكتبية ذات القدرات الواسعة ، وظهرت النظم الخبيرة ونظم الذكاء الصناعي.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني : خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها:

- التفاعلية : إن المستعمل هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت ، فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات .
- اللامركزية : وهي خاصية تسمح باستغلال تكنولوجيا المعلومات ، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.
- قابلية التواصل : وتعني إمكانية الربط بين أجهزة الإتصال المتنوعة الصنع ، أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم الصنع منه .
- التلازمة : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت مناسب للمستخدم ، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت ، ففي البريد الإلكتروني مثلا نجد الرسالة ترسل مباشرة من المرسل إلى المستقبل ودون الحاجة إلى تواجد هذا الأخير أثناء العملية .
- قابلية التحرك و التحويل : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط أو حامل للآخر ، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة .
- العالمية الكونية : وهي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح للرأسمال أن يتدفق الكترونيا خاصة بالنظرية إلى سهولة المعلومات التجارية التي يحركها الرأسمال المعلوماتي فتسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية .

### المطلب الثالث : الشبكات المعلوماتية

وهي تتكون من الانترنت،الانترانت،الاكسترانت

أولا : الانترنت

#### 1. مفهوم الإنترنت

يمكن تعريف الانترنت على أنه مجموعة من شبكات الحواسيب على اختلاف أنواعها وأحجامها وشبكات الاتصالات ترتبط فيما بينهما لتقدم العديد من الخدمات والمعلومات ، بين الأفراد والجماعات تعتمد نظم تراسل عالمية عرفت

<sup>1</sup> المراجع السابق، ص 56.57 ، بتصرف



ب) (ICP / IP) وبرمجيات تشكيل لغة تخاطب واحدة تفهمها جميع الشبكات والحواسيب المتصلة بالإنترنت تساعد على نقل وتبادل المعلومات أو هو تجميع لشبكات متصلة فيما بينها التشكيل بذلك شبكة عالمية أكبر .

ويمكن تعريف أيضا (هي مزيج من عدد كبير من الشبكات الفرعية التي تعمل بنظام مفتوح يسمح للاتصال بين مجموعة هائلة من الحواسيب وفق لغة مشتركة واحدة هي مراسيم (ICP / IP) التي تسمح بخلق نوع من التفاعل عن طريق تبادل المعلومات بسرعة عالية وبطريقة مرنة ولا مركزية .)

وبهذا يمكن تعريف الانترنت أنها شبكة عالمية تربط عدد لا متناهي من الحواسيب من مختلف بقاع العالم وذلك وفق بروتوكولات معينة.

وللإنترنت مجموعة من الخصائص ميزتها عن باقي الشبكات أهمها :

- 1- الإنترنت مفتوحة ماديا ومعنويا : فبإمكان أية شبكة فرعية أو محلية في العالم أن ترتبط بشبكة الإنترنت ، وتصبح جزءا منها دون قيود أو شروط سواء من حيث الموقع الجغرافي أو التوجه السياسي أو الاجتماعي .
- 2- الإنترنت شعبية : فلا توجد وسيلة حاليا تضاهي شعبية الإنترنت لأنها وسيلة جماهيرية وليست مقصورة على فئة معينة ، فسرعة التواصل عبر الشبكة الإنترنت هي سرعة الضوء ناقلة معها البيانات والمراسلات والمعارف والمداومات المالية والعقود والاستشارات ، فقد أصبح العالم كوكبا لا يعرف فيه التوصل دوما.
- 3- الإنترنت تجارة إلكترونية هائلة: فالإنترنت تعد وسيلة تجارية وتسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى، فالتجارة في المستقبل و أسواقها ستكون على الشبكة.
- 4- الإنترنت متطورة باستمرار : فالبحوث في مجال تكنولوجيا المعلومات خاصة الشبكات هي متطورة ومستمرة في النمو نحو الأحسن ، فعالم الإنترنت كل يوم يعدنا بالجديد و المفاجآت والاختراعات والابتكارات المذهلة .

## 2. خدمات الانترنت

تقدم شبكة الإنترنت العديد من الخدمات لمستخدميها ، هذه الخدمات يمكن ذكرها كمايلي :

- 1- خدمات البريد الإلكتروني Email : ويعد من أهم الخدمات التي تقدمها الشبكة وأشهرها فمن خلاله يسمح للمستخدمين تبادل المراسلات بين الأفراد من أطراف العالم ، وبسرعة زهيد وبسرعة فائقة وللبريد الإلكتروني عدة ميزات هي :
  - سرعة وصول الرسالة في المستقبل؛
  - عدم الرد على الرسائل الإلكترونية؛
  - يمكن إبقاء الرسائل الإلكترونية على حالها أو طبعها ، كما يمكن إعادة إرسالها ومعانيها؛
  - التفاعلية بمجرد وصول رسالة جديدة يُؤشر لها عند وقت الاستعمال؛
  - مجهولية صاحب الرسالة حيث لا يظهر على الشاشة .

2- المجموعات الإخبارية NEZSGROUPS : هي منتديات تجمع بين الأفراد مهتمين بنفس الموضوع . منظمين في شكل مجموعات اهتمام كل مجموعة معالجة أو مناقشة موضوع معين بحيث تأخذ اسمها من نوعية أو صنف الموضوع المعالج.

3- بروتوكول نقل الملفات وتبادلها ETP : يستخدم هذا البروتوكول عند تبادل المعلومات بين الحواسيب ، سواء تعلق الأمر بنصوص أو برامج ، أو صور وغيرها ، ويمكن عبر هذا البروتوكول طبع المعلومات من حواسيب أجنبية خارجية على الحواسيب الخاصة وبالعكس.

ومن أهم خصائص هذا البرنامج العمل بشكل تفاعلي بين المستخدم والحاسب المضيف على الجانب الآخر من الشبكة أو من خصائص أيضا أن يكون ما تعرف به (ID) أي تحقيق شخصية ورقم حساب وعنوان البريد الإلكتروني ، وكلمة عبور تمكنك من الاستفادة من الجهاز على الطرف الآخر .

4- خدمات تيلنت Telinet : وهي خدمة الربط عن بعد ، وهي عبارة عن برنامج خاص يتيح للمستخدم أن يصل إلى جميع الحواسيب في جميع أنحاء العالم ، وأن يرتبط بها ، بحيث تجعل من الممكن استخدام البرامج الجاهزة للحواسيب الأجنبية ، بل وتجعلها كما لو أنها موجودة داخل الحواسيب الشخصية ، بحيث لا يعرف المستخدم أثناء الاتصال على أي حاسوب يعمل وتسير التيلنت وفق مبدأ خادم الزبائن المستفيدين (Client Server Prinz) الذي يضع الزبون والحاسوب عند البرنامج المرغوب فيه أما عناوينها فتكون من خلال نقاط سلاسل من الأرقام مقسمة إلى أقسام يحددها الحاسوب بدقة فائقة .<sup>1</sup>

ثانيا : شبكة الإنترنت

### 1- تعريف الإنترنت

تعرف الانترنت على أنها : " شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة ، لكنها تستخدم بروتوكولات الإنترنت وكل أدواتها ."<sup>2</sup>

كما تعرف كذلك "أنها شبكة محلية تعتمد تقنيات الإنترنت والشبكة العنكبوتية والسطح البيئي الذي تتميز به الحواسيب الميكروية ، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات ، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو الشركة المعينة"<sup>3</sup>.

وبهذا يمكن النظر إلى شبكة الإنترنت أنها عبارة عن شبكة محلية " LAN " تستخدم أو تطبق عليها تكنولوجيات وتطبيقات الإنترنت ( بروتوكولات).

2- أسباب استخدام الإنترنت : تستخدم شبكة الإنترنت بصورة واسعة من قبل المؤسسات المتوسطة والكبيرة وذلك للأسباب التالية<sup>4</sup> :

<sup>1</sup> عزيزة عبد الرحمان العتيبي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دار حامد، الأردن، 2010 ، ص18 ، بتصرف.

<sup>2</sup> سعد غالب ياسين ، مرجع سبق ذكره ص8.

<sup>3</sup> عبد مجيد ميلاد - المعلوماتية وشبكات الإتصال الحديثة- 2003 ، ص17

<sup>4</sup> بشير عباس العلاق ، مرجع سبق ذكره ، ص20

● تخفيض التكاليف : يعمل جهاز الخادم في شبكة الإنترنت على تقليل الحاجة من جودة نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات وهذه لوجود تشابه بنيوي بين الإنترنت والإنترنت ، حيث تسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة ويسر ، وكذلك وصول للبيانات المشتركة إلى المستخدمين كل حسب صلاحيته ، وبالتالي يمكن للمؤسسة أن تستغنى عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية التي تقدم الإنترنت حلولاً إلكترونية لها مثل :

دليل الهاتف وطلبات الصيانة والخدمات الإدارية المتعددة .

● توفير الوقت : تساهم الإنترنت تقليل الكثير من الوقت الضائع في الإتصال بين أقسام وإدارات المؤسسة الواحدة ، كما يعد وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها ، فإن تنظيم تبادل المعلومات الإدارية يتم عن طريق نماذج معيار بث متفق عليها ولا يتم إرسالها عن طرق النظام الداخلي قبل إستيحاء المعلومات المطلوبة بكاملها ، من تم يتم حفظها آلياً في الجهاز المزود أو جهاز خادم البريد الإلكتروني ، وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جداً ، وبذلك تؤمن الإنترنت الدقة وتوفير الوقت .

● الاستقلالية والمرونة : توفر الإنترنت إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض ( Browser ) ومن مناصب عمل مختلفة ، تمكن هذه الميزة المستخدمين من الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن منصة العمل التي يعملون عليها ، إضافة إلى أن نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي ولا يحتاج إلى أي عمليات إعداد مسبقة .

● تسخير خدمات الإنترنت : تسمح الإنترنت للمستخدم باستعمال الخدمات التي توفرها الإنترنت مع الفرق في كون هذه الخدمات تتم على مستوى المؤسسة وهي تسير من خلال ما يسمى بخادم الإنترنت ومن أهم هذه الخدمات <sup>1</sup> .

- خدمة البريد الإلكتروني؛

- خدمة البريد الفوري ؛

- خدمة البحث عن المعلومات ؛

- خدمة منتديات الحوار على الويب .

### ثالثاً : شبكة الإكسترانت

وتعرف على أنها " نتائج (تزاوج) كل من الإنترنت والإنترنت ، فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركات أعمال المؤسسة بالمرور عبر جدران نارية التي تمنع لوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة (أو على الأقل جزء ) ، وقد يكون هؤلاء الشركات موردين ، موزعين ، شركاء عملاء أو مراكز بحيث تجميع بينها شراكة عمل في مشروع واحد <sup>2</sup> .

<sup>1</sup> بشير عباس العلق ، سعد غالب ياسين ، الأعمال الإلكترونية ، دار المناهج ، عمان ، 2006 ، ص ص59-60 ،

<sup>2</sup> إبراهيم بختي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص24-25

" الإكسترنات هي المشاركة بين الإنترنت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين.<sup>1</sup>  
 " الإكسترنات تتمثل في شبكة في شبكة الإنترنت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى مضيفيها، للبعض من شركائها على غرار المزودين، فهي إذن شبكة إنترنت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع المزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء المزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة، وتقوية العلاقة مع المزودين وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات.<sup>2</sup>

فالإكسترنات إذن وجدت قصد الاستجابة للتعامل مع المحيط الخارجي ، أي لتوفير السهولة والسرعة في التعامل مع الأطراف الخارجية عن المؤسسة من موردين ، زبائن ، وتنظيمات حيث تستخدم كذلك تطبيقات شبكة الإنترنت في نقل وتحويل البيانات والمعلومات .

وتقسم الإكسترنات من جهة نظر الأعمال إلى ثلاثة أصناف أساسية :

- شبكات الإكسترنات للتزويد : تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آليا ، للمحافظة على قيمة ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية استناد القاعدة نقطة الطلب للتحكم في المعروض ، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبيات بسبب عجز في المستودع .
- شبكات الإكسترنات للتوزيع : تمنح صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم ، وتقدم لهم خدمات الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى .
- شبكات الإكسترنات التنافسية : تمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرص متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات مما يرفع من مستوى الخدمة ، ويعزز وجود المنتجات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> صالح الحناوي وآخرون ، مقدمة في : الأعمال في عصر التكنولوجيا ، دار الجامعة ، الإسكندرية ، مصر 2004 ، ص 162 .

<sup>2</sup> عبد مجيد ميلاد ، مرجع سبق ذكره ، ص 24-25 ، بتصرف .

<sup>3</sup> إبراهيم بختي ، مرجع سبق ذكره ، ص 24-25 ، بتصرف .

**الخلاصة :**

مما تقدم فإن تكنولوجيا المعلومات استطاعت أن تحقق في القرن العشرين أقوى نجاحاتها من خلال جذب انتباه كل العالم لها عامة والمؤسسات خاصة حيث استطاعت أن تقرب المسافات بين الأفراد والمؤسسات دون أن يكون لها أو لاختلاف اللغات أو الأديان أهمية تذكر، كما كان لها التأثير الكبير على المؤسسات التي لا يمكن أن تعمل إلا في ظلها .

تمهيد:

إن التطور الكبير الذي شهدته المؤسسة عبر الزمن في مختلف المجالات و توسع نطاق المبادلات و تشابكها جعل المؤسسة تتعامل مع عدة أطراف مختلفة مما أوجب عليها تبني وظائف جديدة و هامة داخل هيكلها التنظيمي من أجل التجاوب مع التغيرات البيئية و مواجهة التعقيدات التي تميز المؤسسات ولاسيما الكبرى منها ,و كذلك تفادي تراكم الأخطاء. و لكي تقوم بهذه الأخيرة على أكمل وجه وحب عليها إدماج تكنولوجيا المعلومات من أجل إحداث توازن و فعالية في المؤسسة.

لدى سوف نحاول في هذا الفصل التطرق إلى مايلي:

المبحث الأول : عموميات حول الهيكل التنظيمي

المبحث الثاني : ماهية وظائف المؤسسة

المبحث الثالث : استخدامات تكنولوجيا المعلومات في وظائف المؤسسة

## المبحث الأول: عموميات حول الهيكل التنظيمي

يغطي موضوع الهيكل التنظيمي باهتمام كتاب و علماء الإدارة لما له من أهمية في حياة المؤسسات حيث يتركز على أسس علمية سليمة، فهو أحد الوسائل الفعالة و اللازمة لتحقيق الانسياب الدقيق و المنظم للأعمال، و تحقيق التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية داخل التنظيمات رغبة في الوصول إلى الأهداف

### المطلب الأول: تعريف الهيكل التنظيمي

لقد وردت العديد من التعاريف للهيكل التنظيمي، يمكن ذكر منها مايلي:

يعرف الهيكل التنظيمي على أنه: إطار يوضح التقسيمات أو الوحدات و الأقسام الإدارية التي تتكون منها المنظمة، مرتبة على شكل مستويات فوق بعضها البعض حيث يوضح من خلال هذا الهيكل الأوامر و التعليمات و التوجيهات من المستوى الأعلى إلى المستوى الأدنى ونقاط إتخاذ القرارات و مراكز السلطة و المسؤولية<sup>1</sup>

كما يعرفه عبد الباري ذرة بأنه "ترتيب للعلاقات المتبادلة بين أجزاء ووظائف التنظيم"<sup>2</sup>

كما يمكن تعريفه على أنه "الشكل الذي تحدد المنظمة من خلاله المهام و كيفية استخدام الموارد البشرية و التعاون و التنسيق"<sup>3</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الهيكل التنظيمي على أنه مخطط يقدم مختلف الوحدات الموجودة في المؤسسة، وهو أحسن وسيلة للإعلام الداخلي.

ويتميز الهيكل التنظيمي بالخصائص التالية :

- \* مراعاة التخصص، وذلك على مستوى الأفراد و الوحدات؛
- \* توفر شبكة الاتصال فعالة تربط أجزاء المنظمة ببعضها البعض؛
- \* مراعاة نطاق الإشراف المناسبة بالنسبة للمناصب الإدارية؛
- \* التمييز بين الأنشطة الهامة الرئيسية و الأنشطة الأقل أهمية الثانوية؛
- \* العمل التنظيمي الجيد هو الذي يراعي العنصر الإنساني في خطواته و مرحله؛

<sup>1</sup> زيد منير عوي، التنظيم الإداري مبادئه و أساسياته، دار أسامة، ط/1، الأردن، 2006، ص112

<sup>2</sup> موسى اللوزي، التنظيم و إجراءات العمل، دار وائل ط/1، الأردن، 2010، ص45

<sup>3</sup> مهدي حسن زويلف و آخرون، التنظيم الإداري الأساليب و الاستشارات، زمزم، ط/1، الأردن، 2010، ص155

\*التركيز على الجماعة و روح الفريق و العمل الجماعي التعاوني.<sup>1</sup>

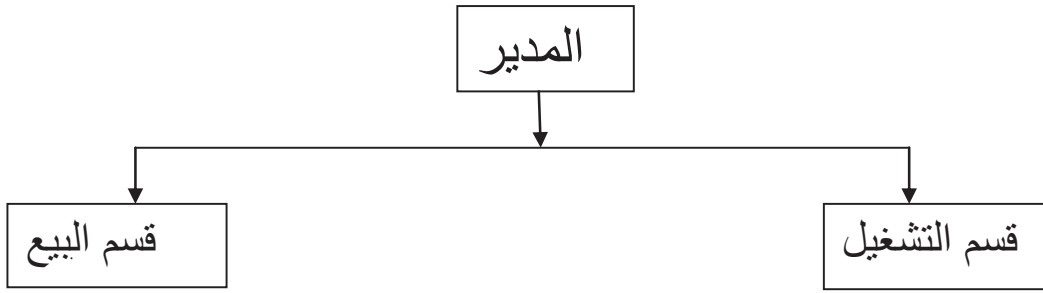
### المطلب الثاني: أشكال الهيكل التنظيمي

يمكن حصر الأشكال المختلفة للهيكل التنظيمية فيمايلي:

أولاً: الهيكل البسيط:

1. تعريفه: هو الذي تركز عدد الوحدات التنظيمية محدودة جداً لذلك لأن تركيز الهيكل ينصب فقط على العمليات الرئيسية و النشطة الهامة للمنظمة.

الشكل رقم (1-2): الهيكل البسيط



المصدر: أحمد ماهر، التنظيم، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص 138

2. مزايا هذا الهيكل:

\*البساطة : لأن الهيكل صغير و عمليات و يركز فقط على العمليات الهامة؛

\*المرونة : فالهيكل قادر على مواكبة نفسه مع الظروف وسرعة.

3. العيوب

\*لا يناسب المنظمة إن كبرت و توسعت أعمالها؛

\*تعتمد كلية على مالك المنظمة، فصحته تؤثران على إدارة كما أن السلطة مركزه شكل كامل في يده.<sup>2</sup>

ثانياً: الهيكل الوظيفي:

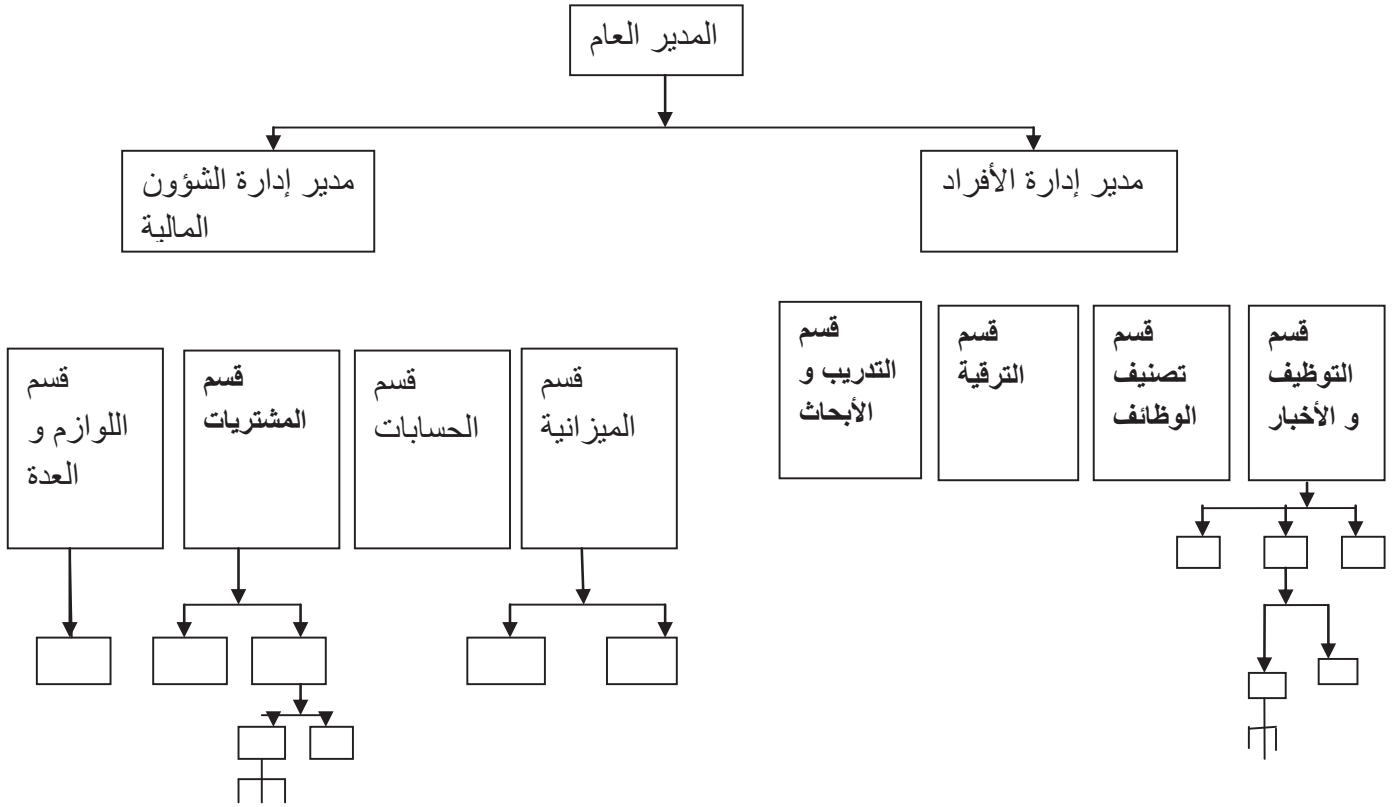
1. تعريفه : هو الهيكل القائم على أساس جميع الأفراد و الوظائف بناءً على شابه المهارات المتشابهة و الموارد المستخدمة .

<sup>1</sup> زيد منير عيوي، مرجع سابق، ص 119

<sup>2</sup> أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 137



الشكل رقم (2-2): الهيكل الوظيفي



المصدر: محمد عبد الفتاح باغي، مبادئ إدارة العام، دار واقل، عمان، 2011، ص 264

2. مزايا هذا الهيكل

\* الاستفادة من الاقتصاديات الحجم و كفاءة استخدام الموارد؛

\* تخصيص المهام يتطابق مع الخبرات و التدريب؛

\* جودة عالية في التقديم الحلول للمشاكل الفنية.

3. العيوب

\* صعوبة إسناد بعض المهام و المسؤوليات ذات الأهمية القصوى؛

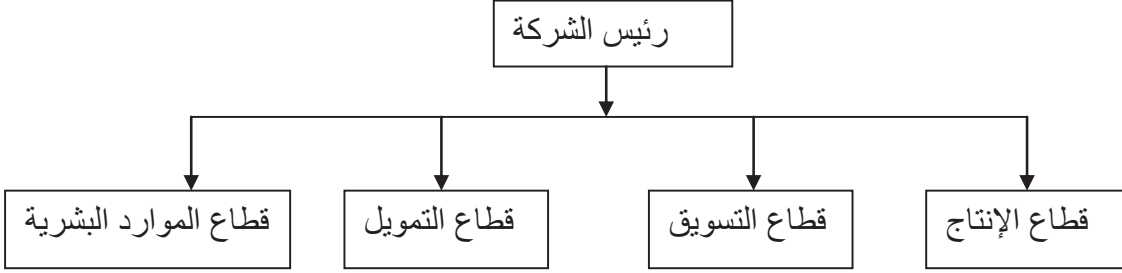
\* نقص التنسيق و تشويش الاتصالات عبر الوظائف التخصصية في هذا الهيكل.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد الفتاح باغي، مرجع سابق، ص 262

ثالثا: الهيكل القطاعي:

1. تعريفه: يظهر هذا الهيكل في الواقع العملي كما نعرفه في الشكل الشركات القابضة وما يتبعها من الشركات تابعة المركز الرئيسي الذي يتبعه مصانع أو فروع مستقلة.

الشكل رقم (3-2): الهيكل القطاعي لإحدى الشركات



المصدر: أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص 143

2. مزايا هذا الهيكل:

\* قدرة عالية من المنظمة على مواكبة و مواجهة الظروف المتغيرة من حولها؛

\* إمكانية استخدام أدوات لتنسيق بين القطاعات التي تتبع الشركة؛

\* تحقيق درجة عالية من اللامركزية لصالح القطاعات التي تتبع الشركة.

3. العيوب

\* التفتت ألي قطاعات مستقلة يقضى على إمكانية تحقيق اقتصاديات الحجم الكبيرة ؛

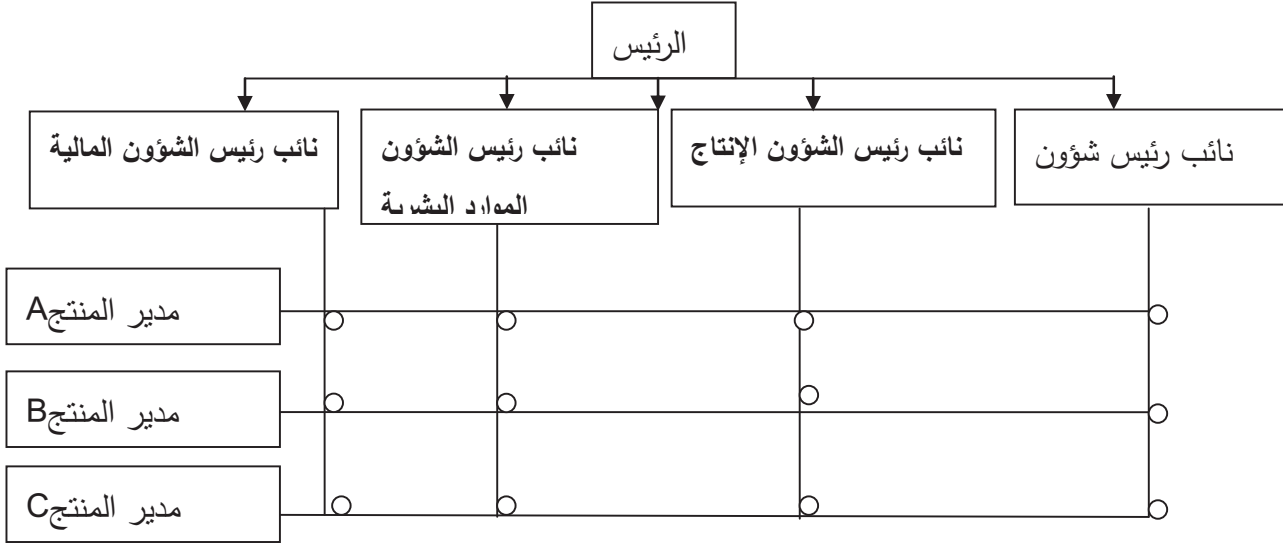
\* صعوبة تحقيق تنسيق و التكامل بين قطاعات مستقلة عن بعضها.<sup>1</sup>

رابعا : الهيكل المصفوفي

1. تعريفه : هو الهيكل يجمع بين نمط الوظيفي و نمط الأقسام الكبيرة لتدعيم مزايا الإثنين و عيوبها في إطار برامج أو مشاريع أو منتجات و من خلال فرق العمل.

<sup>1</sup> احمد ماهر، مرجع سبق ذكره ، ص ص 149-150

الشكل رقم (4-2): الهيكل المصفوفي



المصدر: صالح مهدي محسن العامري ، طاهر محسن منصور الغالي ، الإدارة و الأعمال ، دار وائل ، عمان ، ص 341

2. مزايا هذا الهيكل:

\* كفاءة أكبر باستخدام الموارد؛

\* مرونة وتكيف للبيئة المتغيرة؛

\* خدمة أفضل للزبائن.

3. العيوب

\* إحباط و غموض نتيجة السلطة المزدوجة؛

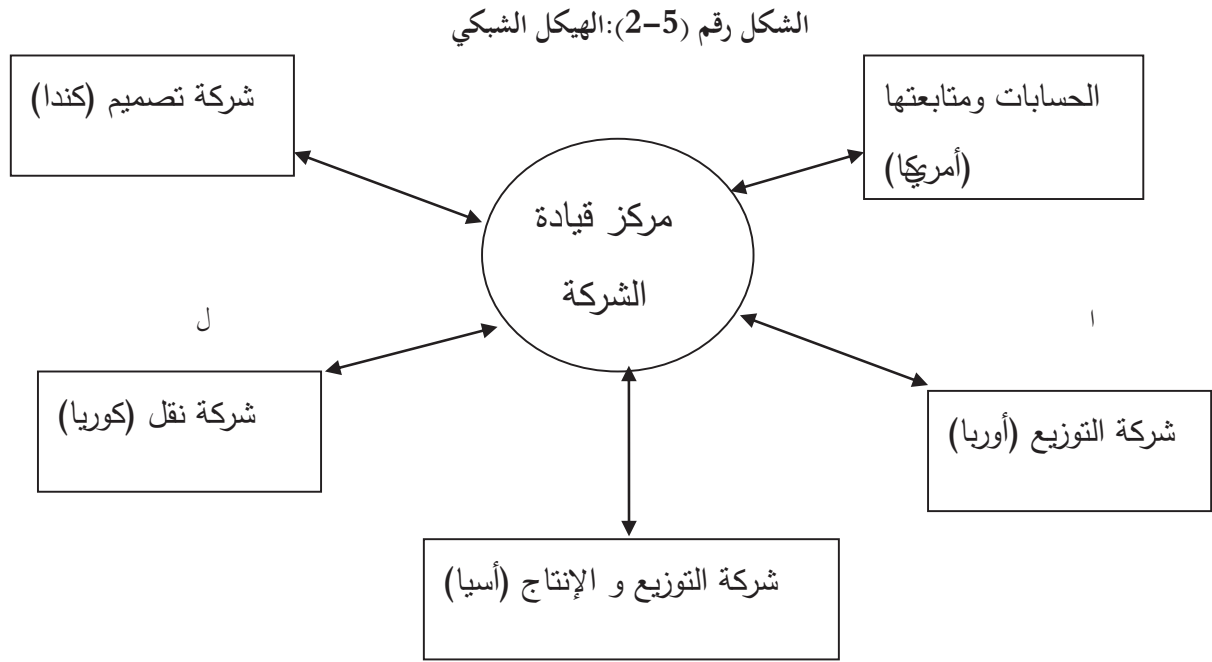
\* صراعات بين طرفي الهيكل.<sup>1</sup>

خامسا: الهيكل الشبكي

1. تعريفه: هو الهيكل الذي يفصل الوظائف الرئيسية و يجلها إلى شركات متعددة و التي يتم التنسيق بينها من خلال مركز إلى

قيادة صغيرة.

<sup>1</sup> صالح مهدي محسن العامري ، مرجع سابق، ص 340-341



مرجع سابق ، ص 344

المصدر : صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي،  
2. مزايا هذا الهيكل:

\*تساعد على تنشيط المنظمة؛

\*الاستفادة من خبرات متخصصة جدا من الخارج؛

\*القدرة على المنافسة.

3. العيوب:

\*كلما كانت الشبكة كبيرة تصبح عملية الرقابة و السيطرة صعبة؛

\*يمكن فقدان المهام الرئيسية التي يجب أن تقوم بها المنظمة.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: تصميم الهيكل التنظيمي

يمكن تصميم و إعداد الهيكل التنظيمي بالاعتماد على أحد الاتجاهات الثلاثة التالية:

أولا: الهيكل التنظيمي التنفيذي:

\*تعريف الهيكل التنظيمي التنفيذي : و هو ما يسمى بالتنظيم الرأسي أو العسكري أو السلطوي و يعقد التنظيم التنفيذي على مركزية السلطة و تسلسل علاقات الرأسية التي تربط المستويات الإدارية ببعضها البعض ضمن الهيكل التنظيمي في هذا الهيكل

<sup>1</sup> صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، مرجع سبق ذكره ، ص ص 344-345

يملك كل رئيس سلطة كاملة في توجيه عمل مرؤوسيه، و السلطة تناسب من القمة إلى القاعدة الهرم التنظيمي بشكل مباشر و متصل.

-أهم المشاكل التي يعاني منها الهيكل التنظيمي التنفيذي:

- ✓ إرهاق الرؤساء بالواجبات لعدم وجود إستشارين؛
- ✓ لا يعتمد على مبدأ تقسيم العمل و التخصيص؛
- ✓ لا يناسب المنظمات الكبيرة التي تعتمد على تطبيق اللامركزية.

ثانيا : الهيكل التنظيمي الوظيفي:

\*.تعريف الهيكل التنظيمي الوظيفي : يقوم هذا النوع من التنظيم على أساس تطبيق اللامركزية التخصيص، بحيث يقسم نشاط المنظمة إلى أنشطة رئيسية و أنشطة فرعية و تستند مهمة أداء كل نشاط إلى وحدة إدارية متخصصة يرأسها مدير متخصص في مجال نشاطها، وله الحق في إصدار الأوامر لكل من يعمل ضمن نطاق تخصصه.

ثالثا : الهيكل التنظيمي التنفيذي الاستشاري

\*تعريف الهيكل التنظيمي التنفيذي الاستشاري : يعتمد هذا النوع على قيام التنظيم التنفيذي بالاستعانة بمستشارين كالمستشار الحالي أو القانون أو الفني، بهدف تقديم النصح و المشورة الإدارات أو المديرين التنفيذيين، كما يساعدهم على أداء أعمالهم بشكل أحسن و يخفف عنهم ضغط العمل و إضاعة الوقت.<sup>1</sup>

## المبحث الثاني: ماهية وظائف المؤسسة

تعتبر وظائف المؤسسة مهمة جدا كونها تتعلق بحالة المؤسسة ككل وككيان فهي توضح للمسؤولين حالة المؤسسة بحيث تشمل تحديد الخصائص التي يرونها مناسبة في ضوء التغيرات المتوقعة في البيئة الخارجية وإمكانيات المؤسسة و تشمل أيضا ما يجب أن يهتم به المدير التنفيذي الأعلى و كل من هم بموقع إدارة على هؤلاء توجيه العمل اليومي و التأكد من تحقيق أهداف المؤسسة.

### المطلب الأول: تعريف وظيفة المؤسسة

تعرف الوظيفة على أنها "مجموعة من الفعاليات و النشاطات التي لها دور أساسي في بقاء المنظمة"<sup>2</sup> كما يمكن تعريفها بأنها "مجموعة متجانسة و متكاملة تؤدي دورا معيناً و منفصلاً إلى حد ما عن باقي الأدوار في المؤسسة"<sup>3</sup> أو هي "مجموعة عمليات و مهام تؤطر تلك الأنشطة المرورية و تساهم في توجيهها نحو تحقيق أهدافها بعد تحديد هذه الأهداف"<sup>4</sup>

<sup>1</sup> زيد عبودي، مرجع سبق ذكره، ص 117-118، بتصرف

<sup>2</sup> سعاد نائف برنوطي، الإدارة أساسيات إدارة الأعمال ، دار وائل ، ط/5، عمان، 2009 ، ص 181

<sup>3</sup> ناصر دادي عدون ، المؤسسة الاقتصادية موقعها في الاقتصاد ، وظائفها تسييرها ، دار المحمدية العامة ، الجزائر، 2006 ص 23

<sup>4</sup> عمر صخري ، اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط/6 ، الجزائر ، 2008 ، ص 28

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن وظيفة المؤسسة هي مجموعة من العمليات المتجانسة و المتكاملة التي تعمل على ترجمة نشاط المؤسسة إلى هدف تريد تحقيقه.

### المطلب الثاني: تطور وظائف المؤسسة حسب المدارس الإدارية

هناك العديد من المدارس التي تطرقت إلي وظائف المؤسسة نذكر منها:

#### أولاً: المدرسة العلمية التقليدية:

ظهرت هذه المدرسة العلمية في الثلث الأول من القرن العشرين، وعلى الرغم من التقدم العلمي الحاصل إلا أنها مازالت آثارها مستمرة كما مازلت ذات فائدة كبيرة للأعمال في الدول

#### 1. مدرسة العمليات الإدارية:

يرون أصحاب هذه المدرسة وظائف المؤسسة كما يلي:

1-1 التخطيط: و الذي يتناول تحديد الأهداف مستقبلية للمنظمة ووضع البرامج لتحقيق هذه الأهداف؛

2-1 التنظيم : و الذي يشمل تحديد الأعمال المطلوبة و تقسيمها و إقامة الدوائر و تحديد مسؤوليات و سلطات كل فرد و دوائر؛

3-1 الرقابة: وتشمل متابعة ما تم إقراره رسمياً و التأكد من تحقيقه؛

4-1 التوجيه: ويشمل كل ما يتعلق بالقيادة و تحفيز العاملين و خلق الولاء لديهم.

ولكن في حدود السبعينات أدركوا أهمية المعلومات و المعارف كمورد مثل الموارد المالية و المادية و البشرية و لذلك أعادت التطرق إلى وظائف المؤسسة بشكل أكثر تعميقاً فأصبحت مدرسة العمليات الإدارية حالياً تصنف وظائف المؤسسة إلى:

5-1 وظيفة العمليات و الإنتاج : و تشمل خلق و تحقيق الشيء الذي تقام المنظمة لتحقيقه؛

6-1 وظيفة التسويق : أي تصريف و بيع المنفعة و الخدمة التي تنتجها فتوصلها إلى من يحتاجها؛

7-1 التوظيف : و تتعلق بتوفير الجهد البشري الضروري للعمل؛

8-1 المعارف و المعلومات : و تتعلق بالحصول على المعارف و المعلومات الضرورية لإقامة المنظمة و تشغيلها؛

9-1 الإدارة : و تتعلق بالحصول على الموارد و الإشراف على حسن استخدامها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سعاد نائف برنوطي ، مرجع سابق، ص 181-183 ، بتصرف.

## 2. مدرسة الإدارة العلمية:

هي مجموعة من علماء الإدارة يرون بأن الإدارة العلمية هي إدارة تهتم بتصميم مواقع العمل و خطوات عمل العاملين، كما أنها تركت بصمات في الإدارة مازال تأثيرها قائما حتى الآن، وذلك من خلال تقسيمها لوظائف الإدارية والتي تمثلت في:

*الوظائف الإنتاجية	*الوظائف الحاسبية	*الوظائف المالية
*الوظائف التسويقية	*الوظائف الأمنية	*الوظائف التطويرية

إن هذه الوظائف تعتبر من المؤشرات الدالة على وجود العمليات التنموية و لقد اعتبرت هذه المدرسة التخطيط، التنظيم والرقابة، و التوظيف و التنسيق وظائف تخص العمليات الإدارية تساعد على التنمية الإدارية.

## 3. المدرسة البيروقراطية:

هي مجموعة من العلماء يهتمون بمساعدة الإدارات العليا لجعل المنظمة بيروقراطية، أي تعمل كليا وفق تعليمات وأنظمة معدة بشكل علمي و موضوعي و تفيدها على الجميع.

ركزت هذه المدرسة من حيث وظائف المؤسسة على تخطيط جديد وحددت نشاطا و مهام المتعلقة بكل وظيفة من أجل تسهيل عمليات الرقابة و الحاسبة كل فرد ارتكب مخالفات وظيفية<sup>1</sup>

### ثانيا : المدرسة الإدارية الحديثة

أسهم التقدم العلمي و الإداري الذي حصل في الدول الغربية بعد الحرب العالمية الثانية في ظهور نظريات جديدة في الإدارة شكلت مدارس علمية جديدة ومن بين هذه المدرسة مايلي:

#### 1. مدرسة المنظومة:

تتميز هذه المدرسة العلمية عن المدارس الأخرى بأنها تنظر إلى الإدارة كجهاز متكامل وترى هذه المدرسة أن وظائف المؤسسة كالآتي:

1-1 اقتناء : و الحصول على الموارد و المدخلات هذه الموارد و المدخلات تشمل الموارد المادية و البشرية و المالية و المعلوماتية؛

2-1 الحفاظ : على هذه الموارد و المدخلات و صيانتها،بضمان تصريفها (أو التسويق)؛

3-1 تحويل : المدخلات إلى مخرجات (ما يقابل العمليات و الإنتاج)؛

4-1 ضبط الكل و توجيه و هو الإدارة.

<sup>1</sup> موسي اللوزي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 346-356، بتصرف

أي أن مدرسة المنظومة تركز على الموارد و عمليات التحويل ، فترى بأن العمليات الخاصة بكل موارد تشمل اقتناء، صيانة و تطويره، واستخدام في التحويل و ضبطه<sup>1</sup>

### لمطلب الثالث: أهم وظائف المؤسسة

للمؤسسة العديد من الوظائف نذكر منها:

#### أولاً: وظيفة التخزين

1. تعريف وظيفة التخزين: نستطيع أن نعرف وظيفة التخزين بأنها الوظيفة التي توكل إليها المهام التالية:

- استقبال مواد الخام و الأجزاء القطع و الأدوات و الأجهزة و الأصناف الأخرى و إضافتها إلى عهدة المخازن؛

- حفظ و تخزين الأصناف المختلفة و المحافظة عليها؛

- تزويد الأقسام المستهلكة أو المستخدمة بالأصناف اللازمة؛

- تدنية التقادم الفني للأصناف و حفظ فائض بطريقة مناسبة لحين التصرف فيها؛

- الكشف عن أي ركود و تراكم في المخزون أو أي اختلاف أو استهلاك غير عادي و ذلك من خلال أنظمة الرقابة.<sup>2</sup>

و يمكن تعريفها على أنها " حفظ المواد لفترة زمنية محددة من فترة أو تاريخ تخزينها إلى حين استعمالها مع مراعاة مدة حياتها، و تحفظ ضمن شروط السلامة، و هو معدل للتدفق المادي"<sup>3</sup>

3. أسباب التخزين : تستخدم المؤسسة مكان التخزين الأربعة أسباب رئيسية هي:

\*تقليل تكاليف النقل و الإنتاج: تعتبر المخازن و الأمور المتعلقة بها مصاريف إضافية ولكن يمكن مبادلتها مع تكاليف أقل يمكن تحقيقها من التحسين في النقل و الإنتاج.

\*التنسيق بين العرض و الطلب : المنشأة التي لها إنتاج موسمي عالي مع طلب ثابت تكون لديها مشكلة التنسيق بين العرض و الطلب و عندما يصبح هذا الأخير غالب جدا فإن المخازن تكون مطلوبة، و يمكن أيضا أن تؤدي اعتبارات سعر السلعة إلى الحاجة إلى المخازن؛

\*احتياجات الإنتاج : يحتاج صانع بعض المنتجات مثل الجينة وجودها فترة من الوقت في المخازن، وهذا لا يخدم فقط الاحتفاظ بالمنتج خلال هذه المرحلة من التصنيع، وإنما أيضا يمكن أن يستخدم لحفظ المنتج وقت تخفيض الضرائب؛

<sup>1</sup> سعاد نائف برنوطي، مرجع سابق، ص 183 ، بتصرف

<sup>2</sup> عبد الغفار حنفي ، إدارة الموارد و الإمداد ،الدار الجامعية ، مصر ،1998، ص 203

<sup>3</sup> صلاح الشنوني، الأصول العلمية للشراء و التخزين، مؤسسة شهاب الجامعة ، الأردن، 1993، ص 48



\*اعتبارات التسويق : يختص التسويق غالباً بكيفية إتاحة المنتج بسرعة للسوق، و يتم استخدام المخازن لوضع قيمة المنتج، أي أنه باستخدام المخازن يكون المنتج قريباً من العملاء.

#### 4. وظائف التخزين: منها مايلي:

1.4 التملك: إن الاستخدام الأكثر وضوحاً للتخزين هو توفر و تملك البضائع، يحدد طول الوقت الذي من المحتمل أن يتم فيه توفير البضاعة و الاحتياجات الضرورية لخصائص التخزين وتتنوع التسهيلات من التخزين طويل الأجل إلى التخزين ذي الغرض العام و التخزين المؤقت للبضاعة؛

2.4 الدمج : تؤثر هياكل معدل النقل على استخدام تسهيلات التخزين، فإذا كانت البضاعة تنشأ من أكثر من مصدر فربما يكون اقتصادياً أن يتم تحديد نقطة التجميع لدمج الشحنات الصغيرة و ذلك يؤدي إلى تخفيض إجمالي تكاليف النقل؛

3.4 تفتيت الحجم : إن استخدام تسهيلات التفتيت لتخزين الشحنة هو عكس استخدامها لدمج الشحنات، ويتم نقل الحجم الشحنت التي لها معدلات نقل منخفضة إلى المخازن ثم يعاد شحنها في كميات أصغر حسب طلب العملاء؛

5.4 الخلط : تسمح نقطة الخلط بتجميع الشحنات بنسب من خلط المنتج في نقطة واحدة و بعد ذلك يتم تجميعها في طلبات و إعادة شحنها للعملاء.

#### 5. بدائل التخزين: نذكر منها

5-1- تملك المكان: إن تملك المخازن الخاصة يؤدي إلى تحكم أفضل و تقليل التكاليف و مرونة أكبر بالمقارنة بالمخازن المستأجرة؛

5-2- استئجار المكان: توفر العديد من الشركات خدمات المخازن لشركات أخرى، على أساس مدة قصيرة الأجل، و هي تؤدي نفس الخدمات التي يتم تنفيذها في ظل تملك المكان؛

5-3- أنواع المخازن: يمكن تصنيف المخازن إلى عدد محدود من المجموعات مثل القطن و التبغ ومنتجات أخرى تفسد بسهولة؛

5-4 مخازن تخزين الحجم الكبير: تقوم بعرض المخازن بتخزين و تسليم المنتجات في أحجام مثل الكيماويات السائلة؛

5-5 مخازن البضائع المنزلية: تخص هذه المخازن بتخزين الأشياء المنزلية و الأثاث و صانعو الأثاث هم الذين يستخدمون هذه المخازن، و أيضاً الشركات التي تنقل السلع المنزلية.

#### 6. مزايا المخازن:

توفر المخازن العمة مزايا كثيرة عن المخازن المملوكة، و من هذه المزايا:

\*عدم وجود استثمار ثابت: لا يتطلب استخدام المخازن العمة استثمار أو يكون كل التكاليف المخازن لشركة المستخدمة متغيرة، أي أنها تمثل جزءاً مباشراً من الخدمات المستخدمة؛

\*تقليل التكاليف: يمكن للمخازن العمة أن تقلل التكاليف عن المخازن المملوكة عندما تكون المساحة المستغلة قليلة؛

\*مرونة الموقع: لأن ترتيبات المخازن العامة تكون عادة عملا أساسيا قصير الأجل فمن السهل و غير المكلف تغيير موقع المخازن كتنقل الأسواق.<sup>1</sup>

ثانيا: وظيفة التمويل:

### 1. تعريف وظيفة التمويل:

يعتبر التمويل عصب المؤسسات وذلك لما يوفره من موارد للاستمرار في النشاط و التغلب على العراقيل التي تواجه هذه المؤسسات وهذا بدوره جعل جملة من المفكرين يسعون إلى إعطاء تعاريف ومفاهيم للتمويل .

لقد وردت العديد من التعاريف للتمويل، يمكن ذكر منها مايلي :

حيث عرف بأنه : "إمداد المؤسسات بالمال اللازم لإنشائها أو توسيعها أو تفريقها وهو من أعقد المشاكل التي تواجهها التنمية الصناعية في كل البلدان بشكل عام، إذ لا يمكن قيام أي عمل دون وجود رأس مال، ويقدر حجم التمويل وتسيير مصدره وحسن استثماره يكون العائد أو الربح، الذي هو هدف كل نشاط اقتصادي".<sup>2</sup>

وقد عرف كذلك بأنه : "الإمداد بالأموال في الأوقات الحاجة إليها".<sup>3</sup>

كما عرف التمويل أيضا على أنه : "توفير المبالغ النقدية اللازمة لدفع وتطوير مشروع خاص وعام".<sup>4</sup>

يعرف التمويل بمعناه الاقتصادي على أنه مجموعة الطرق والوسائل المالية وجميع القرارات التي تتخذها الإدارة المالية لجعل استخدام الأموال استخداما اقتصاديا بما في ذلك الاستخدامات البديلة.<sup>5</sup>

ومن خلال التعاريف التي تقدمت يمكن إعطاء تعريف شامل للتمويل حيث تعتبر عملية التمويل في المؤسسة من أهم العمليات الحيوية فالمال يمثل عصب حياتها لذلك تهتم سياسة التمويل بكيفية الحصول على الأموال من مصادرها المختلفة، كما تهتم بأنواع الضمينات الممكن تقديمها و الالتزامات الممكن قبولها مقابل الحصول على هذه الأموال.

**2. خصائص التمويل :** للتمويل خصائص كثيرة تبين الفروق الأساسية بين أموال الملكية و أموال الاقتراض وهي تدور حول أربعة أمور تتمثل في :

\*ميعاد الاستحقاق : ويقصد بتاريخ الاستحقاق اليوم الذي يجب على المدين القيام بسداد ما يستحق عليه للدائن و ينص على هذا التاريخ في عقد الدين، لذلك فإن أموال الاقتراض لها أجل محدد حيث يعتبر التزام بسدادها في ذلك الموعد المحدد و أي تأخير يؤدي إلى قيام الدائنين بالمطالبة القضائية لحقوقهم و المطالبة بتصفية المشروع. أما أموال الملكية ليس لها أجل محدد بل يحدد

<sup>1</sup> رونالد تاش بالو ، تعريف مراجعة تركي إبراهيم سلطان ،أسامة أحمد مسلم ؛مبادئ التخزين ،دار المريخ، السعودية ،2008، صص274-286 .

<sup>2</sup> الجودي صاطوري، أثر كفاءة سوق رأس المال على الاستثمار في الأوراق المالية دراسة حالة الجزائر، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، في علوم التسيير غير منشورة، فرع مالية، المدرسة العليا لتجارة، 2006، ص3.

<sup>3</sup> طارق الحاج ،مبادئ التمويل، دار الصفاء، ط/1، عمان، 2009، ص21.

<sup>4</sup> فريد بنجاز يعدل، تقنيات و سياسات التسيير المصرفي، دار المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2003، ص23.

<sup>5</sup> محمد شقيق -حسن طيب ،محمد إبراهيم عبيدات، أساسيات الإدارة المالية ، دار المستقبل ، 1997- ص20.

أجلها بمدة المشروع بحيث لا يستطيع المالك استرداد أمواله من المشروع إلا حين تصفيه المشروع ويكون حسب نتائج هذه التصفية.

\*الحق في الدخل: توجد أربعة مظاهر تميز أموال الملكية عن أموال الاقتراض من حيث الحق في الدخل، تتمثل في:

- ✓ النوع (التسمية): حيث يعتبر الدخل الذي تحصل عليه أموال الملكية ربحاً، أما دخل أموال الاقتراض فائدة؛
- ✓ الأولوية: إن أموال الاقتراض تحصل على حقوقها (الفائدة) قبل أي توزيع لربح أموال الملكية فيجب أولاً تسديد الالتزامات التي تقع على المنشأة تجاه دائئتها ثم يوزع أرباح للمالكين؛
- ✓ التأكد: يجب التأكد من أن أصحاب الاقتراض يحصلون على فوائد في مواعيد محددة أما أموال الملكية لا تحصل على دخل إلا لذا حقق المشروع ربحاً؛

✓ المقدار: مقدار الفائدة محصل عليها من أموال اقتراض تحدد مسبقاً عند اقتراض و يتأثر بمقدار الأرباح المحققة للمشروع، أما أموال الملكية دخلها يتذبذب من سنة لأخرى حسب مقدار الأرباح وحسب إنفاق على توزيعها على أصحاب المشروع.

\*الحق على الأصول: تتمثل الأصول في كل الموجودات المشروع والتي ينتج عن إدارتها بشكل جديد دخل جديد، حيث ينظر أصحاب الملكية للمشروع نظرة استمرارية، أما أصحاب الاقتراض فهو ملك يهمهم زيادته و بالتالي زيادة حقوقهم.

\*السيطرة و الإدارة: تعتبر الإدارة حق أساسي و مباشر لأصحاب أموال الملكية في جميع المشاريع مهم اختلاف شكلها القانوني و الحكمة في إعطاء الحق هو حجم المخاطرة التي تتعرض لها استثماراتهم والتي تفوق المخاطرة التي يتعرض لها جملة أسهم ممتازة وأصحاب الاقتراض، أما الدائنين ليس لهم الحق في الإدارة وإن كان بعضهم يشترط التدخل فيما يتعلق بقرض الذي يمنحونه.<sup>1</sup>

### 3. أهمية التمويل:

لكل بلد في العالم سياسة اقتصادية وتنموية يتبعها أو يعمل على تحقيقها من أجل تحقيق الرفاهية لأفراده، وتتطلب هذه

السياسة التنموية وضع الخطوط العريضة لها و المتمثلة في تخطيط المشاريع التنموية وذلك حسب احتياجات وقدرات البلاد التمويلية. وهما تنوعت المشروعات فإنها تحتاج إلى التمويل لكي تنمو وتواصل حياتها حيث يعتبر التمويل بمثابة الدم الجاري للمشروع، ومن هنا نستطيع القول أن التمويل له دور فعال في تحقيق سياسة البلاد التنموية وذلك عن طريق:<sup>2</sup>

\*زيادة وتعظيم العائد الذي يحصل عليه المساهمين أصحاب رأس المال و ذلك من خلال العمل على توجيه الموارد المالية نحو مجالات الاستخدام التي تزيد من الأرباح لوفاء بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المجتمع؛

\*تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي للبلد، بما يساهم في تحقيق التنمية الشاملة؛

\*يجول التمويل دون توقف الأعمال، كما أن نقص التمويل إلى تأجير المشروعات وضياع الفرص وبالتالي انخفاض الإيرادات، و التمويل بمبالغ أكثر من الحاجة بمعنى تعطيل الأموال مع دفع تكلفتها دون أن تنتج إيرادات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد الطيب وآخرون، الإدارة المالية في القطاع الخاص، دار المستقبل، ط1، عمان، 2009، ص185 بتصرف.

<sup>2</sup> الجودي صاطوري، مرجع سبق ذكره، ص3

<sup>3</sup> فريد النجار، البورصات والهندسة المالية، مؤسسة الشباب الجامعية، مصر، الإسكندرية، 1999، ص16

وتجدر الإشارة إلى أنه عادة ما تعتمد آلية التمويل على جملة من الحوافز، التي تعمل عن طريقها الوحدات الاقتصادية ذات العجز، الأمر الذي يعطي الحركية اللازمة و الضرورة لتحقيق نمو اقتصادي مقبول وتنمية اقتصادية شاملة، ومن ثم تحقيق الرفاهية للمجتمع .

4. أنواع التمويل: ينقسم التمويل إلى عدة أقسام وفق المعايير التالية:

#### 4-1- حسب المصدر

4-1-1 التمويل الداخلي: يعني مقدرة المنشأة على تغطية احتياجاتها المالية اللازمة لسداد الديون و تنفيذ الاستثمارات الرأسمالية وكذلك زيادة رأسمالها العامل من الأموال الذاتية للمنشأة ويشمل التمويل الداخلي على الفائض النقدي المتولد من العمليات الجارية وكذلك ثمن بيع الأصول الثابتة ومع ذلك نستطيع التمييز بين نوعين من التمويل الداخلي من خلال الهدف من التمويل وهي:

\* تمويل داخلي بهدف المحافظة على النظافة الإنتاجية للمنشأة؛

\* تمويل داخلي بهدف التوسع في نشاط المنشأة الاستثماري.

4-1-2 لتمويل الخارجي: يعني تمويل الاستثمارات الجديدة في المنشأة الأعمال بالاعتماد على الأموال التي يتم الحصول عليها من المصادر الخارجية، وتحصيل المنشأة الأعمال بالاعتماد على الأموال التي يتم الحصول عليها من مصادر خارجية وتحصل المنشأة على تلك الأموال بشروط وإجراءات يحدده سوق المال و عائد الفرصة البديلة وبالتالي تحتاج عمليات التمويل الخارجية إلى وقت أطول من التمويل الداخلي وذلك من أجل دراسة الوضع المالي وشروط و التكلفة و العائد المتوقع جراء ذلك.<sup>1</sup>

#### 4-2- حسب فترة الاستحقاق: وتنحلي في:

4-2-1 تمويل قصير الأجل: هي الأموال المتاحة للمستثمر لتمويل الفرص الاستثمارية و تمثل التزام قصير الأجل يتعين على المستثمر الوفاء به في الفترة لا تزيد من سنة؛

4-2-2 تمويل متوسط الأجل: ويتمثل في نوع من القروض التي تلتزم المنشأة عند الحصول عليها بسداد كل من أصل القرض و الفائدة المستحقة في تاريخ معين عادة يتراوح ما بين سنتين إلى خمس سنوات ج- تمويل طويل الأجل: هو تلك الأموال المتاحة للمستثمر لتمويل الفرص الاستثمارية و تمثل التزام على المشروع كشخصية معنية مستقلة إزاء الملاك والغير، وتكون مدتها تتجاوز خمس سنوات.<sup>2</sup>

#### 4-3- حسب الملكية و تنقسم إلى :

4-3-1 مصادر من مالكي المؤسسة : كزيادة رأس المال و احتفاظ بجميع الأرباح أو جزء منها؛

<sup>1</sup> محمد إبراهيم عبد الرحيم، اقتصاديات الاستثمار و التمويل والتحليل المالي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008، ص22

<sup>2</sup> دبة فلة، أثر مصادر التمويل في اختيار المشاريع الاستثمارية، مذكرة نيل شهادة ليسانس في العلوم التجارية، جامعة ورقلة، دفعة 2011، ص27 غير منشورة

4-3-2 مصادر غير المالكين (المقرضين): وقد يكونون مستأجرين للمنشأة أو بنوك التمويل أو مؤسسات مالية ، ويطلق عليه أموال الاقتراض.<sup>1</sup>

ثالثا: وظيفة التسويق:

1. تعريف وظيفة التسويق:

يعتبر التسويق علما من علوم التسيير الأكثر أهمية داخل المؤسسة، وقد عرف مع الوقت تطورا ملحوظا، حتى أصبح يحتمل المكانة المركزية بين وظائف المؤسسة، و يعبر عن ضرورة الاهتمام بالمحيط و كذا بالمدى البعيد في آن واحد عند إتخاذ القرارات المؤسسة.

يعرف مازول "1947 MAZOL التسويق هو خلق و تسليم معيشة أفضل للمجتمع<sup>2</sup>

يعرف أيضا "هو نظام متكامل من الأنشطة المنظمة التي تختص بالتخطيط، التسعير الترويج و التوزيع التي تهدف إلى ضرورة إشباع حاجات المستهلكين الحاليين و المحتملين<sup>3</sup>

التسويق هو بروز التخطيط و وضع مهمة فهم المنتج أو الخدمة أو الفكرة أو التوزيع، أو تحديد سعر البيع و الاتصال مع السوق المستهدف بهدف خلق المبادلات التي تشجع أهداف فردية<sup>4</sup>

ومن أكثر التعاريف قبولا بين رجال التسويق ما أشار إليه philip kotlee رائد المدرسة الحديثة في التسويق حيث عرف التسويق بأنه:

"الجهود التي يبذلها الأفراد و الجماعات في إطار إرادي و اجتماعي معين للحصول على حاجاتهم و رغباتهم من خلال إيجاد و تبادل المنتجات و القيم من الآخرين"<sup>5</sup>

من خلال هذه التعاريف يمكن أن نستخلص بأن التسويق هو عملية اكتشاف حاجات و مطالب المستهلكين و ترجمتها إلى مواصفات خاصة بالسلع و الخدمات تم المساعدة لجعلها في متناول أعداد متزايدة من المستهلكين و تمكينهم من الحصول عليها و مقابلة حاجاتهم بها.

2. أهمية التسويق:

لا تقتصر أهمية التسويق على مجرد توصيل السلع أو تقديم الخدمات إلى المستهلكين أو المنتفعين بل أن الأمر يتعدى هذا بكثير فالتسويق يساعد أو يساهم في:

\* خلق المنفعة الشكلية للسلع المنتجة وذلك عن طريق إبلاغ إدارة الإنتاج أو التصميم برغبات المستهلكين وأرائهم بشأن السلع المطلوبة سواء من حيث الشكل أو الجودة أو الاستخدامات وحتى في أساليب وطرق التغليف؛

<sup>1</sup> علي لطفى، الاستثمارات العربية ومستقبل التعاون الاقتصادي العربي، المنظمة العربية لتنمية الإدارة، مصر، 2009، ص40

<sup>2</sup> فريد صحن، مبادئ التسويق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1999- ص14

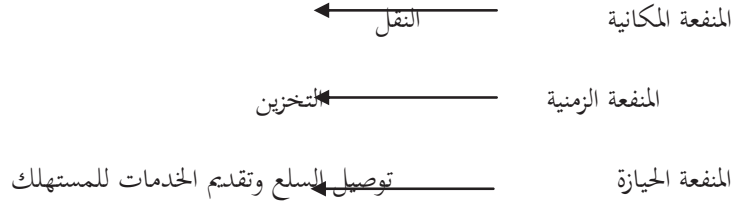
<sup>3</sup> فهد سليم، مبادئ التسويق مفاهيم أساسية، ط/1، 2006، ص9

<sup>4</sup> KaTeR-DiMaUIO-MEDOUGLROMG-Amstrong-"le marketing de le théorie a la pratique » 1991 p5

<sup>5</sup> C-AMERI MOLZEE ,COURS DE MARKETING ,Edition de vecchi s a paris 1996 p23.

\* خلق الكثير من فرص التوظيف، حيث أن وجود نشاط تسويقي بالمؤسسة يتطلب تعيين عماله في عدة مجالات مختلفة قد لا يقتصر فقط على تلك المجالات الخاصة بإنجاز النشاط التسويقي ذاته (رجال البيع، الإعلان، الدعاية والبحوث، ...) بل في أماكن أخرى داخل إدارات التصميم والإنتاج أو الأفراد وغيرها؛

\* خلق العديد من المنافع الأخرى مثل:



أي نقل حيازة السلع من المصنع للمستهلك في مقابل معين.

\* غزو الأسواق الدولية من خلال اكتشاف الفرص التسويقية في هذه الأسواق سواء تم هذا بالأسلوب المباشر (الاستثمار الأجنبي المباشر) أو عن طريق الأسلوب غير المباشر (الاستثمار الأجنبي غير المباشر) من خلال التصدير أو تراخيص البيع والإنتاج مثلاً؛

\* مواجهة المنافسة من طرف الشركات الأجنبية أو متعددة الجنسيات داخل الأسواق الوطنية.<sup>(1)</sup>

### 3. أهداف التسويق:.

تعرف الأهداف التسويقية على أنها النتائج التي ترغب المنظمة في الوصول إليها من خلال جهودها التسويقية و هي تشكل الأساس في وضع الخطة التسويقية.

و تختلف أهداف التسويق باختلاف الطرق المتعامل بها، حيث أن هدف المستهلك هو الحصول على أكثر جودة بأقل سعر ممكن، أما بالنسبة للمؤسسة فهو تحقيق أكبر بأقل تكلفة ممكنة منه يتم تقسيم الأهداف إلى قسمين أساسيين:

#### 3-1- أهداف التسويق بالنسبة للمجتمع (المستهلك): يمكن تلخيصها فيما يلي:

**3-1-1- السلعة المناسبة:** و هي التي تحقق منافع عديدة للمستهلك أي تلبية الحاجات و الرغبات بأفضل طريقة ممكنة مع مراعاة قدرته الشرائية؛

**3-1-2- تقديم السلعة للمستهلكين الملائمين:** فلكل سلعة سوقها بمعنى أن المستهلكين لسلعة ما قد تجمعهم خصائص معينة من حيث: السن، الجنس، أو درجة التعلم. لهذا فلا بد للمنتج أن يتعرف على خصائص المستهلكين للسلعة، التي ينتجها من كل الجوانب و على ذلك تتوقف نشاطات البيع، التوزيع و الإعلان؛

<sup>1</sup> عبد السلام أبو قحف، "التسويق و جهة نظر المعاصر، كلية التجارة، الإسكندرية، ص 25.

**3-1-3 المكان المناسب:** المنتج هو الذي يقدم سلعته إلى المستهلك بحيث هذا لا يتعب لاقتنائها أو نفقات لا ضرورة لها في سبيل ذلك، معرفة المكان المناسب لمجموعة المستهلكين و كيفية توزيعهم جغرافيا هو الذي يمكن للمؤسسات من اختيار أنواع المتاجر التي ستباع فيها السلع؛

المنتجة. و بالتالي معرفة قنوات التوزيع هو الثمن الذي يحقق للمنتج عائد معقول بعد أن تعطي تكاليف الإنتاج و في نفس الوقت هو الثمن الذي يقدر عليه المستهلك.

### 3-2 أهداف التسويق بالنسبة للمؤسسة:

**3-2-1 أهداف الربح:** الذي يعتبر أحد الأهداف الرئيسية بالنسبة للمؤسسة لهذا يجب أن توجه وظيفة التسويق توجيهها قويا اتجاه الربح. من خلال البحث عن الفرص التسويقية الجديدة

و القطاعات السوقية المرحة، و من جهة أخرى وظيفة التسويق واضحة الإستراتيجية و تنفيذ الأعمال على مستوى تكلفة أقل، لتحسين مساهمتها في الربح؛

**3-2-2 أهداف النمو:** عند معظم شركات الأعمال حافظ قوي على النمو و التوسع، و يترجم هذا الحافز إلى مهام تخصص التسويق كزيادة حجم المبيعات أو حصة السوق؛

**3-2-3 هدف البقاء و الاستمرارية:** و يعتبر الهدف الرئيسي و الأول للتسويق الآن، هذا الأخير يقوم بدور حيوي و مهم في هذا المجال، فلا بد من إدارة التسويق أن تساهم بفعالية لتحقيق هذا الهدف من خلال بذل مجهودات.<sup>1</sup>

رابعا: وظيفة الموارد البشرية:

### 1. تعريف وظيفة الموارد البشرية:

عرفت وظيفة الموارد البشرية على "هي مجموعة المسؤوليات التي يجب أن يتحملها كل إطار (Lin Manager) يتمتع بسلطة تدريجية (Lim érachique) والمتعلقة بالاستخدام الفعال و المعاملة العادية للأشخاص في العمل"<sup>2</sup>

كذلك عرفت على أنها "هيكله معبأة الإدارة الأفراد و العلاقات الاجتماعية و استخدام سياسات الموارد البشرية بطريقة مقسمة بين المسؤولين الإداريين"<sup>3</sup>

و كذلك يعرف على أنها "هي مجموعة النشاطات المتعلقة بحصول المنظمة على احتياجاتها من الموارد البشرية و تطويرها و تحفيزها والحفاظ عليها بما يمكن من تحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى مستويات الكفاءة و الفعالية"<sup>4</sup>

1- أحمد غسان ، أصول التسويق ، مكتبة عين الشمس ، عمان، 1992 ، ص 12-14

2- عقيل جاسم عبد الله، طارق عبد الله حسين، تخطيط الموارد البشرية، المكتبة الجامعية الحديث ، الإسكندرية، 1998، ص 23

3- جمال الدين محمد الموسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، مدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي و عشرون ،الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص 36

4 Les Compétence de la Fonction Enquête Nationale G.R.H Demaun. Réalisée entre 12/98 et 4/99.humain des rssources humains. w.w.winterref. com

## 2. أدوار وظيفة الموارد البشرية:

ينظر إلى وظيفة الموارد البشرية كعملية تتكون من أربع أدوار رئيسية هي:

**1-2 دور الاستخدام:** يهتم بتخطيط القوى العاملة، وهي تشمل تقدير الطلب على العمالة و تقدير العرض من العمالة ثم الربط بين الطلب و العرض في إطار إستراتيجية تلبية كلية للموارد البشرية، كما تتضمن أيضا الأنشطة التحنيد و الاختيار و التعيين و التوجيه العاملين؛

**2-2 دور التنمية:** مكن النظر إليها من بعدين، الأول يتعلق بتنمية العامل التي تركز على تطوير مهارات و تغيير الاتجاهات أما الثانية فتتعلق بتنمية المسيرين التي تختص أساسا بزيادة المعارف و رفع مستوى القدرات المفاهيمية لهم؛

**2-3 دور التحفيز أو الدفع:** تبدأ الاعتراف للاختلافات الفردية بين الناس وأن أساليب و طرق التحفيز يجب أن تعكس الحاجات الخاصة بكل فرد وتتعرف من خلال هذه الوظيفة إلى تقييم الأداء و الرضا عن العمل و الأساليب لرفع الإنتاجية و أيضا أهمية رابط العوائد المستويات الأداء من خلال أنظمة الأجور و الحوافز؛

**2-4 دور الصيانة:** إن المحافظة على قوى العاملين هي الوظيفة الأخيرة، و على النقيض من وظيفة التحفيز السابقة التي تركز على دفع العاملين لرفع مستو أدائه فإن وظيفة الصيانة تهتم بتوفير مزايا و خدمات وظروف عمل.

## 3. أنشطة وظيفة الموارد البشرية:

**1-3 التوظيف:** هو مجموعة عمليات و إجراءات تتخذها المنظمة للاقتناء الموارد البشرية اللازمة التي تتوفر فيها شروط الكفاءة و القدرة اللازمة لتولي منصب شاغر وقد يتخذ التوظيف إحدى الشكلين التاليين:

### 1-1-3 توظيف الداخلي:

يتم الحصول على الأفراد من داخل المنظمة الذي يأخذ أشكالا متعددة فقد يكون على شكل ترقيات أو شكل تحويل الأفراد و نقلهم من مركز إلى آخر في المؤسسة

### 1-2-3 توظيف الخارجي:

يتم الحصول على الأفراد من خارج المنظمة بالاعتماد على الإشهار بوسيلة الصحف و المجلات، أو على شعار الجامعات ووكالات التوظيف..... الخ

**2-3 التكوين:** يعتبر التكوين أحد أهم الأنشطة المتعلقة بالتنمية و التطوير الموارد البشرية بحيث جعله البعض تطويرا لمنطقيا لمهارات الأفراد ليصبحوا أكفاء في حياتهم الوظيفية فهو يمثل مجموعة العمليات و الأنشطة البيداغوجية المقترحة على العمال لتمكينهم من تحديد و إثراء معارفهم و تنمية مهاراتهم و بناء مسارهم الاحترافي، ومن ثم تحسين قابلية تشغيلهم، بالإضافة إلى رفع قدرتهم على التأقلم السريع مع مختلف تغيرات محتوى العمل الناتجة عن التحولات و التطورات التكنولوجية و الاقتصادية و التنظيمية و من ثم تحسين القدرة التنافسية للمنظمة و تمر العملية التكوينية بمراحل هي: -تحليل و تقييم الحاجات -تنظيم عملية التكوين -تنفيذ عملية التكوين -تقييم و متابعة عملية التكوين.



3-3 تقييم الأداء: يعتبر التقييم أحد أهم الأنشطة لتحفيز الأفراد حيث يعرف على أنه عملية التقييم و التقدير المنظمة و المستمرة للفرد بالنسبة للإنجاز الفرد للعمل و توقعات تنمية و تطويره في المستقبل و تهدف برامج تقييم الأداء و بشكل عام إلى تحسين مستوى إنجاز عند الفرد بالإضافة إلى تحقيق الغايات" و أيضا على أنه العملية التي يتم بواسطة تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد للمؤسسة خلال فترة زمنية محدودة فهو النظامية و الرسمية التي تعبر عن مكان من ضعف المساهمات و مكان من قوتهم لدى الأفراد أثناء أدائهم لوظائفهم<sup>1</sup>

الأداء عملية تهدف بشكل كبير و عام إلى تحسين مستوى و إنجاز عند الفرد و الأفراد بالإضافة إلى تحقيق بعض الغايات نذكر منها:

\*تسهيل التنمية وتطوير الفرد؛

\*تحديد إمكانية الفرد المتوقع استغلالها؛

\*المساعدة في تخطيط القوى العاملة؛

\*المساعد في تحديد مكافآت الفرد.<sup>2</sup>

خامسا: وظيفة الإعلام و الاتصال:

لم تبرز هاتان الوظيفتان التوأمين للوجود إلى بعد و احترام المنافسة و عولمة الاقتصاد، وانتشار المعلومات التي جاءت لتسهيل الإعلام و الاتصال من جهة و تخلق من جهة أخرى حاجيات لم تكون موجودة من قبل، فتولد عن ذلك حجم هائل من المعلومات و عدد من الوسائل الفاتقة التقنية و الفاعلية لعلاجها فإن أغلب المؤسسات تجمع بين الوظيفتين لتلازميهما، لكن المؤسسات الكبيرة بدأت منذ سنوات، تفرق بينهما لتخصص للإعلام، و الإعلام الآلي بالذات، موارد مالية و بشرية هائلة لمعالجة المعلومات بكل أشكالها السمي و البصري و تخصص الأخرى مكلفة بإيصال تلك المعلومات لمستخدميها، الفضائية للحصول على المعلومات الآتية من كل بقعة في العالم، فأصبحت تلك المعلومات اليوم، بمثابة سلاح اقتصادي حاد تعتمد عليه المؤسسات الكبرى لخوض معركة البقاء و الصدارة.<sup>3</sup>

### المبحث الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات في وظائف المؤسسة

على اعتبار أن العصر الحالي هو العصر تكنولوجيا المعلومات حيث نكاد نلمس أي شيء أو نمسه إلا و نجد ممزوجا بالتقنية، استخدامها على مستوى وظائف المؤسسة قد يمكن من تعزيز موقع المنظمة في محيطها و قد لعب دورها الجديد المتمثل في المشاركة في إعداد الإستراتيجيات على مستوى المنظمة فمثلا وظيفة الموارد البشرية أصبحت السبيل الوحيد لإكساب الميزة التنافسية .

<sup>1</sup> عادل حرحوش ، مؤيد سعيد السالم ، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، عالم الكتب ، ط/ 12 ، عمان ، 2006 ، ص ص 138 - 139 بتصرف

<sup>2</sup> صلاح الدين عبد الباقي ، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية مصر ، 2000 ، ص ص 275-278 ، بتصرف

<sup>3</sup> HENRI MAHE de Boislandelle –dictionnaire de gestion –économica édition-1998-paris –France –p 67

### المطلب الأول:النظم الوظيفية الفرعية لنظم المعلومات :

وهي على النحو التالي :

#### أولاً:النظام الفرعي للمعلومات التسويقية

**1.تعريف نظام المعلومات التسويقية :** هي ذلك الهيكل المتكامل و المتفاعل من الأفراد و العتاد والحاسوب وبرمجياته و الشبكات و الإجراءات المصممة لتوليد تدفق منظم المعلومات الناتجة عن معالجة البيانات التسويقية من مصادر داخلية و خارجية.

\* يتولى النظام الفرعي للمعلومات التسويقية جمع و تحليل ومعالجة البيانات التسويقية الناتجة عن أنشطة و عمليات إدارة التسويق؛

\* توفر المعلومات التسويقية الضرورية لاتخاذ القرارات ذات علاقة بتخطيط المزيغ التسويقي؛

\* يقوم هذا النظام بإنتاج معلومات تسويقية لنظام معلومات الإدارية؛

\* يضم هذا النظام حزمة من النظام المهمة مثل :النظام الفرعي لمعالجة البيان.

#### ثانياً:النظام الفرعي لمعلومات العمليات

**تعريف النظام الفرعي لمعلومات العمليات :** هي نظام حاسوبي يتولى تجهيز إدارة العمليات و إدارة نظام المعلومات بمعلومات

منظمة وواقية ودقيقة عن التدفق الطبيعي للعمليات و الموارد و المنتجات و كل الأنشطة الأساسية ذات العلاقة بالتخطيط و

السيطرة على العمليات اللوجستية و الإنتاج و التخزين و النقل.

\* لنظام المعلومات العمليانية بعدين رئيسيين هما:

❖ بعد يتصل بالتصميم التقني لعمليات تصنيع المنتجات و الخدمات؛

❖ و بعد يرتبط بموضوع تقنيات الإنتاج المعلومات.

\* نظام الفرعي لمعلومات العمليات يتكامل مع نظم التصنيع بمساعدة الحاسوب , نظم التصميم بمساعدة الحاسوب , نظم حوسبة مستلزمات الموارد, الآلات الحاسوبية؛

\* يتكون هذا النظام من حزمة متكاملة من نظم الفرعية مثل النظام الفرعي لمعلومات الإنتاج ,نظام الفرعي للموارد....الخ؛

\* نظام المعلومات العمليانية يستخدم في تصميم و تشغيل النظام الوظيفي الإنتاج الجود في المنظمة

يقوم بإنتاج تقارير معلومات نذكر منها:

❖ تقارير معلوماتية عن مزيغ المنتج؛

❖ تقارير معلومات عن معدلات الإنتاج و الإنتاجية؛

❖ تقارير معلومات حول أدار الجود الشاملة.

**ثالثاً:النظام الفرعي للمعلومات المحاسبية و المالية:** يعتبر النظام الفرعي للمعلومات المحاسبية و المالية من أهم نظم المعلومات

في منظمات الأعمال حيث تشترك كل المنظمات بامتلاك شكل معين من هذا النظام

1)يتكون هذا النظام من نظم فرعية تتوزع على فئتين:

❖ فئة نظم المعلومات المحاسبية مع برمجيات تطبيقها و تتكون هذه الفئة من حسابات المدفوعات و المقبوضات ,محاسبة

التكاليف؛

❖ فئة نظم الفرعية المالية مع حزم برامج تطبيقها الخاصة بالتحليل المالي بالدرجة الأولية و تتكون من التحليل المالي.

2)تتضمن مخرجات نظام المعلومات المحاسبي و المالي تقارير معلومات نذكر منها:

❖ تقارير معلومات عن المبيعات من نقاط البيع الفوري؛

❖ تقارير مالية؛

❖ تقارير حول ميزانية المنظمة.

رابعا: النظام الفرعي لمعلومات الموارد البشرية: هي تلبية احتياجات إدارة الموارد البشرية من المعلومات التي تحتاجها حول جميع الأفراد العاملين و التخطيط و تنظيم و توجيه الأنشطة نوع العمليات الخاصة بهذا الإدارة \* يتولى هذا النظام تزويد الإدارة بمعلومات شاملة و دقيقة عن الإدارة الموارد البشرية بما في ذلك تقديم تقارير المعلومات تتضمن مؤشرات تحليلية لأداء العاملين في المنظمة \* يتضمن هذا النظام حزمة من النظم الفرعية منها استقطاب و التعيين و التحفيز و التدريب...إلخ \* يقوم هذا النظام بتجهيز المستفيدين بالمعلومات التي يحتاجونها حول الموارد البشرية في المنظمات أهم مخرجات نظم معلومات الموارد البشرية :

❖ معلومات حول تخطيط الموارد البشرية؛

❖ معلومات حول أداء العاملين؛

❖ تقارير معلومات حول استقطاب واختيار العاملين.

معلومات عن التنمية الموارد البشرية<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: التطبيقات الحاسوبية المقدمة

تعتبر تطبيقات الحاسوب في وظائف المؤسسة من الوسائل الأساسية الهادفة لتوفير المعلومات الدقيقة و السريعة في الوقت و المكان المناسبين عند الحاجة إليها، لاسيما وأن الاستخدامات الحاسوب من شأنها أن يسهم في عملية توفير الحقائق و المعلومات بصورة أكثر فاعلية وكفاءة من العمل اليدوي، وأغلب الباحثين يشيرون أن التطبيقات الحاسوبية المتقدمة على المستوى هذه الوظيفة يتضمن مجالين أساسيين هما:

أولاً: أنظمة دعم القرار:

**1. تعريف أنظمة دعم القرار:** و هي نظم مبنية على الحاسبات الآلية تزود مستخدميها بمعلومات موجهة لعملية اتخاذ القرار عندما يتطلب الموقف ذلك، لذلك عرفها البعض بأنها تسهيلات

مبنية على الحاسبات الآلية لمساعدة إتخاذ القرار البشري<sup>2</sup>

وهو نظام يساعد على اتخاذ القرارات كما يزود المسير بالمعلومات اللازمة لذلك و يقوم هذا النظام أساسا على دعم القرارات عن طريق الحوار بين الإنسان و الآلة .

**2. مكونات هذا النظام:** يتكون هذا النظام من:

**1-2 قاعدة البيانات:** و هي تشمل جميع البيانات و المعلومات من النشاط العام للمؤسسة و محيطها الخارجي

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج ، الأردن، 2007، ص 78-83

<sup>2</sup> طارق طه ، نظم دعم القرار في بيئة العولمة و الانترنت ، دار الكتب ، مصر ، 2002 ، ص 41 بتصرف

2-2 قاعدة النماذج: وهي عبارة سلسلة من النماذج الرياضية و الإحصائية , و التي تتفاعل مع قاعدة البيانات تمكن النظام من أداء عمليات تحليل البيانات وفقا للنماذج الكمية المطلوبة

2-3 نظام الحوار: يتم من خلال الاتصال و يتحاور المستخدم مع نظم دعم القرار مع ضرورة أن تتصف إدارة الحوار بالبساطة و المرونة .

إن هذه التطبيقات تساعد في تحسين القرارات التي تغير الأنظمة التي تحكمها باستمرار أن تكون هذه الأنظمة و التعليمات غير واضحة تماما و بالتالي لا يعرف بالضبط نواتجها , و مثال ذلك ما هو أفضل مستوى في التوظيف الذي تستخدمه المنظمة بما يحقق لها المستوى الأمثل من المبيعات.

#### ثانيا:النظم الخبيرة:

1. تعريف هذا النظام: يعد النظام الخبير من الأنظمة المعلومات الحديثة و المتطورة مقارنة بما سبق ذكره , و يندرج في الأساس ضمن مجال الذكاء الاصطناعي , فهو يسمح باكتشاف الأخطاء و تصحيحها و اتخاذ القرارات السليمة , و يتم تصميم هذا النظام بالاعتماد على خبراء بارزين في اختصاصات مختلفة بطريقة تسمح له بمحاكاة سلوك الإنسان و تعويضه بالآلة من خلال برمجته لأداء بعض العمليات المنطقية

2. عناصر هذا النظام: و يتكون النظام الخبير في الأساس من ثلاثة عناصر هي:

2-1 قاعدة المعارف: مجموعة من الخبراء المكتسبة في مجال معين أو ميدان معين،

2-2 قاعدة الأحداث: مجموع البيانات المتعلقة بالشكل المطروح،

2-3 محرك الاستدلال : مجموعة برامج تسمح بالبحث في قاعدة المعارف لإيجاد الاقتراحات المناسبة و من ثم طرح الأسئلة التكميلية لحل المشكل المطروح و أخيرا محاولة تشخيص المشكل و اقتراح الحلول و البدائل الممكنة.<sup>1</sup>

#### المطلب الثالث: التسيير الإلكتروني لبعض وظائف المؤسسة

قبل التطرق إلى تلك الوظائف سوف نتعرف أولا على التسيير الإلكتروني:

##### أولا: تعريف التسيير الإلكتروني:

يمكن تعريفه على أنه "مجموعة من الأدوات و التقنيات التي بواسطتها يمكن ترتيب و حفظ الوثائق و استرجاعها من خلال جملة من تطبيقات الإعلام الآلي"<sup>2</sup> و هو كذلك "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب و الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات و الاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة و التغير المستمر"<sup>3</sup>

<sup>1</sup> منال محمد الكردي ، جلال إبراهيم العيد ، مقدمة في نظم المعلومات , النظرية , الأدوات التطبيقات , الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2000 ، ص ص 216 - 217 ،

بتصرف

<sup>2</sup> www.youhow.wordpress.com مستخرجة بتاريخ 2013/04/01

<sup>3</sup> طارق طه ، مرجع سبق ذكره ، ص 88

ثانياً: أهداف التسيير الإلكتروني:

1. تعزيز مستوى الأمان و الحماية على المعلومات؛
2. ضبط صلاحيات الوصول إلى الوثائق و المستندات للموظفين؛
3. توفير آلية للتوثيق و قيد العمليات التي تجرى على الوثائق ألياً.

ثالثاً: العراقيل التي تواجه التسيير الإلكتروني:

1. ثمن وضع التسيير الإلكتروني باهض إذا كان كم الوثائق مؤرشفة ضخماً؛
2. صعوبة أمن المعومات؛
3. هشاشة وسائط التخزين<sup>1</sup>

ربعا: بعض الوظائف التي تسيير إلكترونيا

1. التسيير الإلكتروني للموارد البشرية:

1-1 مفهوم التسيير الإلكتروني للموارد البشرية:

يمكن تعريفه على أنه "تطبيق متميز للتقنيات المعتمدة على الويب في النظم المرتبطة بالموارد البشرية و الذي سيسهم في بعض التغيرات التنظيمية الأخرى في إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع"<sup>2</sup> أما Wyatt فيراه بأنه "تطبيق أي تكنولوجيا تمكن المدراء و العاملين من الدخول إلى إدارة الموارد البشرية و خدمات المنظمة الأخرى من أجل الاتصال، تقييم الأداء، إدارة الفرق، إدارة المعرفة، التعليم لأغراض إدارية"<sup>3</sup>.

1-1-1 التوظيف الإلكتروني: يعتبر التوظيف الإلكتروني من أهم المجالات التي يمكن أن يتم استخدام إدارة الموارد البشرية

إلكترونيا حيث أنها تسمح بتحقيق جملة من الفوائد للمنظمة أهمها مايلي:

\*الإسراع من إيقاع عملية التوظيف حيث يتم تحديد طبيعة الوظيفة و المواصفات للشخص المتقدم لشغلها و نشر الإعلان بشبكة الانترنت و إرسال بريد إلكتروني إلى الأقسام المعنية و فرز طلبات على الانترنت و بدء عملية التقييم.

\*إلغاء دور الوسطاء مما يوفر على الشركة المتعاقدة من دفع نفقات إضافية.

\*تدعيم العلاقة المباشرة ما بين المسير و المترشح .

\*القضاء على الحوافز الجغرافية .

<sup>1</sup> www.youhow.wordpress مرجع سابق

<sup>2</sup> عبد الرحمان القوي ، مرجع سابق ، ص 22

<sup>3</sup> يوسف محمد يوسف أبو أمونة ، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية، قطاع غزة، الجامعة الإسلامية غزة ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية 2009 ، ص73، منشورة

\*ظهور سوق داخلية للتوظيف.<sup>1</sup>

كما يمر التوظيف الإلكتروني بالمراحل التالية:

\*إعلان عن الوظائف الشاغرة: وذلك من خلال شبكة الانترنت الخاصة بالشركة وذلك حسب طبيعة تلك الوظائف و سياسة التوظيف الخاصة بالعمل؛

\*توفير آليات البحث: تعد تقنية قياسية يمكن إلحاقها بسهولة بشبكات الانترنت و تساعد تلك الآليات الموظفين في العثور على الوظيفة المطلوبة؛

\*وجود روابط لأصحاب العمل السابقين و المؤسسات التعليمية؛

\*إجراء اختبارات على الانترنت: مما يفيد في عدم الحاجة إلى جميع المتقدمين للوظيفة بمكان محدد و إمكانية إجراء عملية التصفية لعدد ضخم من المتقدمين في الوقت نفسه.<sup>2</sup>

**1-1-2 التكوين الإلكتروني:** إن استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في إدارة الموارد البشرية أدى إلى توفير فرص تكوينية جديدة تمثلت في التكوين الإلكتروني الذي يعرف بأنه "مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بالتعلم عن طريق استعمال وسائل الإعلام الإلكتروني كالأقراص المضغوطة الانترنت، و الانترنت و يتم التكوين الإلكتروني عبر العديد من الأنشطة و التي يمكن تقسيمها إلى:

\*الأنشطة المتزامنة: هي الأنشطة التي تتم في نفس الوقت و يطلع عليها المتكونين أنيا رغم تواجدهم في أماكن مختلفة و تتمثل في الأنشطة التالية:

- الفصل التخليبي.
- تحكم المدرب في العملية التكوينية.
- عرض ملفات الفيديو و الفلاشات و البوربوانت.
- غرض الدردشة.

\*النشطة غير المتزامنة: و هي الأنشطة التي تتم في أزمنة و أماكن مختلفة مثل المادة التكوينية التي ترفع على السار فو و يتم التفاعل معها بواسطة المتكونين من أي مكان.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009، ص569، بتصرف

<sup>2</sup> www.youhow.wordpress.com مرجع سبق ذكره

<sup>3</sup> سعدي سعاد، طرودي لزهري، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كأداة لتعزيز وظيفة الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، إدارة أعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2011-2012، ص83، غير منشورة

## خلاصة الفصل :

ما يمكن استنتاجه من هذا الفصل , هو أن وظائف المؤسسة مرت بمراحل معينة خلال تطورها , حيث كل مرحلة كانت لها مميزاتا و ملامحها الخاصة إلى أن وصلت على المرحلة التي تمثل الركيزة الأساسية لتحقيق التميز و التفوق للمؤسسة على منافسيها في ظل المحيط الحالي الذي لا يعترف بالدور الإستراتيجي لهذه الموارد , و لكي تؤدي هذا الدور على أكمل وجه نحتاج إلى تكنولوجيا المعلومات بنظمها و تطبيقاتها الحاسوبية للمساعدة في إعادة التموقع و تعزيز مكانتها في المنظمة.

ومهما تكن النتيجة التي تم التوصل إليها , فتبقى مجردة ما لم تطبق في الميدان لذا سوف نتطرق في الفصل الموالي إلى واقع تكنولوجيا المعلومات على وظائف المؤسسة.

## تمهيد:

قد يكون الطرح النظري وما يحمل في طياته من معلومات قيمة وتحليل منطلقا لدراسات على الواقع المعاش، فالدراسات الاقتصادية على شاكلة هذا البحث تحتاج إلى دراسة حالة يتمكن فيها الباحث من إيجاد مساحة لتطبيق ما توصل إليه في القسم النظري، فاختيار المؤسسة المناسبة ومصادر وكيفية جمع المعلومات ثم أساليب تحليلها بما يتوافق مع معطيات البحث والتصور العام قد يكون الشغل الشاغل لفكر الباحث،

ولمعالجة هذا الموضوع وقع اختيارنا على مؤسسة اتصالات الجزائر ليس لعدة أسباب نراها مهمة، نلخصها في نقطتين لا أكثر:

- أنها مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي أي تعود ملكيتها للدولة بحيث أنها أداة مهمة لإحداث التوازن الاقتصادي والاجتماعي؛
- المؤسسة تصنف على أنها خدمية وهو ما يجعلها تستخدم تكنولوجيا المعلومات على وظائف المؤسسة .

وانطلاقا من هذا نقسم الفصل إلى ثلاث مباحث و هي:

المبحث الأول : مجال الدراسة و متغيراتها و أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة؛

المبحث الثاني : تعريف عام بالمؤسسة؛

المبحث الثالث: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و تأثير على وظائف المؤسسة.



## المبحث الأول : مجال الدراسة، العينة وأدوات جمع البيانات.

### المطلب الأول : مجال الدراسة.

يعتبر اختيار مجال الدراسة خطوة هامة في البحث لكي يستطيع الباحث أن يطابق ما هو نظري مع الجانب التطبيقي، وتختلف خصوصيات كل دراسة، ومن هذا المنطلق راعينا في بحثنا هذا اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر والملاحظة لكل جديد أو تغيير يطرأ عليها، كما أن تكنولوجيا المعلومات في باقي المؤسسات لا ترقى إلى المستوى الذي يجب أن تكون عليه المؤسسات و ذلك لما تحدثه من تطورات في وظائف المؤسسة من جهة ومن جهة أخرى رغبة منا في المساهمة ولو بشيء بسيط في المؤسسة التي قدمت لنا خدمات كثيرة ولا تزال، بالإضافة إلى أن الأداة المستخدمة و هي الاستمارة تعتبر الأنجع في المؤسسة المختارة عن غيرها. ومن هذا المنطلق وقع اختيارنا على مؤسسة اتصالات الجزائر

### المطلب الثاني: متغيرات الدراسة

لقد تميزت إشكالية البحث بوجود متغيرين اثنين هما: تكنولوجيا المعلومات و وظائف المؤسسة ، حيث نسعى من خلال هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربطهما و مدى التأثير و التأثير المتبادل بينهما؛ فالمتغير التابع في هذه الدراسة هو وظائف المؤسسة ، بمحمل أنشطتها وعملياتها التسييرية و مدى تأثيرها بعملية إدخال التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و دور استعمالها وتطبيقاتها في الزيادة من كفاءتها وفعاليتها من خلال التقليل أو التخلص من العمليات الإدارية الروتينية والتوجه نحو الأعمال ذات القيمة المضافة الأكبر، أما المتغير المستقل هو تكنولوجيا المعلومات وخاصة الحديثة منها.

### المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة

من بين الوسائل التي تم استخدامها في جمع البيانات المستهدفة في هذه الدراسة في إطار المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام الاستمارة بشكل أساسي في عملية جمع المعلومات و البيانات نسعى من خلالها إلى الحصول على معلومات أكثر دقة و تفصيل و قد كانت الأسئلة مكتوبة وبطريقة منهجية مقننة.

#### - استمارة الاستبيان

يعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، حيث يسمح بالحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها.

تتضمن الاستمارة مجموعة من الأسئلة تم إعدادها من خلال الإطلاع على مجموعة من الأبحاث و الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، بالإضافة إلى آراء بعض الأساتذة.

لقد مرت عملية صياغة أسئلة الاستمارة بمجموعة من الخطوات أهمها:

- تحديد مجموعة الأبعاد التي تعكس فرضيات و أسئلة الدراسة: حيث تتكون الاستمارة في قسمها الأول من مجموعة من الأسئلة التي توضح خصائص عينة البحث من الجنس، و السن، و الحالة العائلية، و المستوى التعليمي، و المستوى المهني، و عدد سنوات الخبرة، و قد تمت صياغة أبعاد الاستمارة على أساس المحاور التالية:

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات؛

المحور الثاني: وظائف المؤسسة؛

المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات و علاقتها بوظائف المؤسسة.

-صياغة مجموعة من الأسئلة تمثلت في 22 سؤال و التي تعكس و تفصل الأبعاد التي تم تحديدها.

-تم وضع الأسئلة باللغة العربية الفصحى وذلك نظرا لطبيعة التكوين لدى جمع الباحثين، و عدم وجود أي صعوبة في التعامل مع الصياغة العربية للأسئلة و بالتالي لا داعي لكتابتها باللغة الأجنبية وخاصة أن الباحث أشرف على القيام بتوزيع وشرح الأسئلة لكل أفراد العينة من أجل ضمان موضوعية و دقة المعلومات المتحصل عليها، كما تم الأخذ بعين الاعتبار عند صياغة أسئلة الاستمارة استخدام العبارات الواضحة و المتداولة بحيث تكون سهلة الفهم و في متناول جميع المستجوبين.

- كانت الأسئلة في أغلبيتها مغلقة حيث لا يجد الباحث من خلالها صعوبة في فهم السؤال و تقديم الإجابة في حدود البدائل المقترحة أمامه، و بالتالي لا يخرج أبدا عن ما هو مطلوب منه، كما تم اللجوء إلى الأسئلة المفتوحة بهدف الحصول على معلومات أساسية مكتملة و التعرف على آراء و اتجاهات الباحثين.

### المبحث الثاني: تعريف عام بالمؤسسة

تحتل المؤسسة اليوم دورا هاما في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، حيث أن الاستقرار على مستوى المؤسسات يؤدي للاستقرار على المستوى الكلي والقاعدي والحياة اليومية للمواطن، لذا سعت الجزائر إلى إحداث مؤسسات عمومية في جميع المجالات من بينها مؤسسة البريد والمواصلات والتي تحولت فيما بعد إلى اتصالات الجزائر والتي تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، لذا سنحاول التحدث عن قطاع الاتصالات بصفة عامة ثم عن المؤسسة ابتداء من نشأتها وتقديمها مرورا بهيكلها وتوزيع المسؤوليات وصولا إلى نشاطاتها وخدماتها وهذا في ثلاثة مطالب كما سيأتي.

### المطلب الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

أولا: نشأة المؤسسة

كانت المؤسسة العمومية الاقتصادية اتصالات الجزائر تمارس نشاطها في ظل القطاع العام تحت اسم (البريد والمواصلات) وهي تعد من أكبر الركائز الدول الحديثة , ذلك يعني أنها وجدت بعد الاستقلال مباشرة , وكانت في حقيقة الأمر إدارة عمومية وفي نفس الوقت مؤسسة خدماتية , لها صبغة تجارية وتخضع للمعايير العالمية , وتعتمد في سيرها الموازناتية على ميزانية ملحقة وهي احد أدواتها التي تستعيد من خلالها مميزات وسلطاتها بصفتها قطاع عمومي و تتمثل مهمته في تسيير و تطوير شبكات البريد و المواصلات و بالتالي تساهم حاجيات البلاد في هذا الميدان بصفة مرضية.

لقد باشرت المؤسسة العمومية الاقتصادية اتصالات الجزائر عملها بجدية بعد البدء في عملية الخصوص تدريجيا مع وجود صعوبات كبيرة وعراقيل مختلفة في العمل بينه وبين بريد الجزائر في جميع النواحي وذلك قصد مواصلة تقييم خدمات الأسرة والأفضل لزيائنها وسط محيط مفتوح على كبار المنافسين العالميين داخل الجزائرية .

ثانيا: واقع المؤسسة

جاءت الوحدة العملية لاتصالات الجزائر لدخل المحل المدير الولائي للبريد والمواصلات ابتداء من 06/07/2003 و هذا هو التاريخ الذي تم فيه إبرام الاتفاقية الجماعية بتقسيم البريد والمواصلات وفقا للقانون رقم 03/2000 المؤرخ في 05/08/2000 بين المؤسسة العمومية الاقتصادية لاتصالات الجزائر شركة ذات أسهم بقدر مال قدره 1000.000.000 دج المقيدة في B.12083 السجل التجاري برقم 02/43 المؤرخ في 14/01/2002 ليؤكد ميلاد بريد الجزائر

- الوكالة الوطنية للدبلجات (ANF)

- اتصالات الجزائر للنقل (ATM)

- انترنت الجواب

### المطلب الثاني التعريف بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر بورقلة و هيكلها التنظيمي

أولا: التعريف بالوحدة

تتواجد الوحدة بوسط المدينة بقرب المحي الإداري لولاية ورقلة وهي تقع في موقع جد استراتيجي كما إن هذه الوحدة تنقسم إلى قسمين ، القسم التقني و هو الذي لا يهتم بالتكنولوجيا والتركييب والبحوث ..... الخ والقسم التجاري (الوكالة التجارية) هذا لقسم يهتم بالزبائن (مشركين ) سواء كانوا جدد أو دائمين وتختص الوحدة بالهاتف الثابت السلكي و اللاسلكي كما تقدم خدمة الانترنت.

كما أنها ذات مساحة واسعة إلا أن البناء قديم بعض الشيء , إلا أن الوكالة التجارية بورقلة صغيرة المساحة وذات منظر من الداخل حسن الجدران , ذات لون أزرق وفيها مقاعد للانتظار للزبائن والعمال في المكتب الأمامي مقسمين:

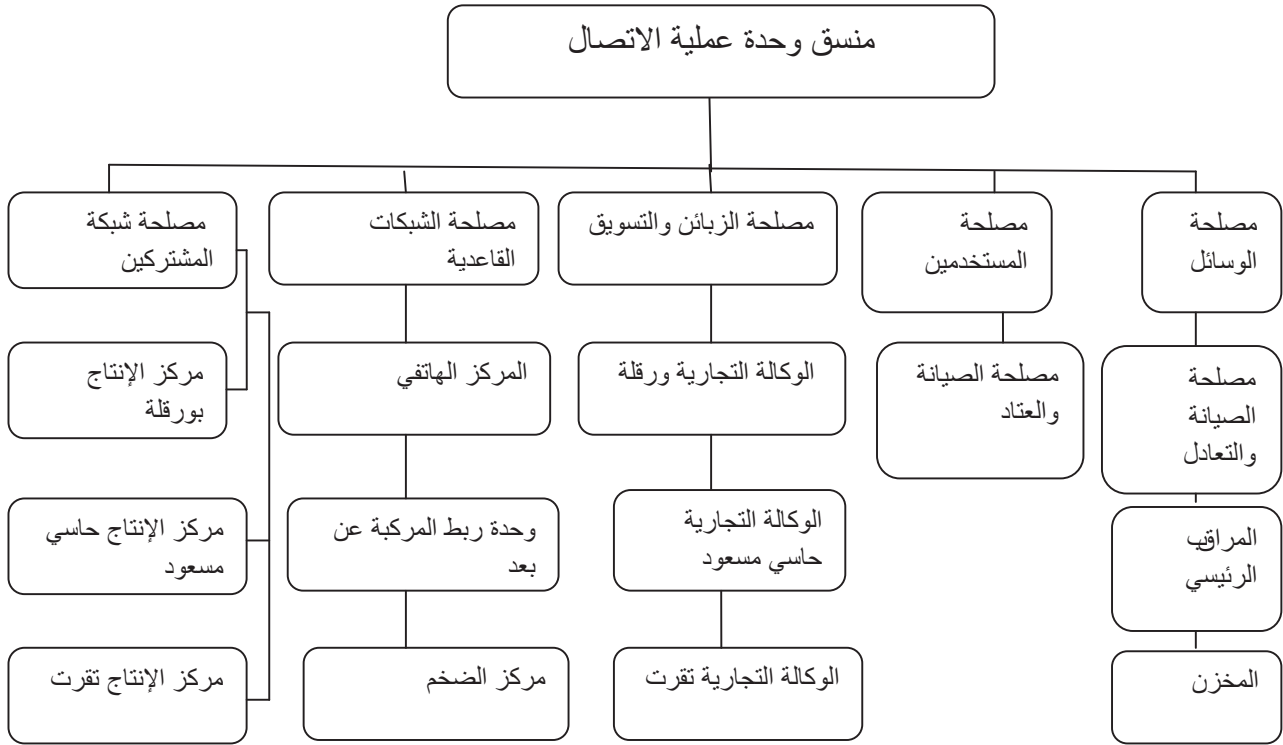
من جهة اليمين عمال خاصين بالهاتف الثابت أو اللاسلكي وذلك لتسديد فاتورة الهاتف أو استقبال طلبات خطوط هاتفية جديدة

ومن جهة اليسار عمال خاصين بخدمة الانترنت ومهامهم أيضا استقبال لتسديد فاتورة الشهر المقبل أو استقبال طلبات جديدة لخدمة الانترنت وبين هذين صندوق الدفع ولكل عامل من هؤلاء مكتب خاص وجهاز إعلام آلي كما تحتوي مؤسسة اتصالات الجزائر على تجهيزه الخاص من مكاتب وأجهزة الإعلام الآلي .

ثانيا: الهيكل التنظيمي للوحدة العملية

هي ثالث مستوى بعد المديرية الإقليمية، تتمتع بسلطات واسعة ومهام تسيير وإشراف على الوكالات التجارية التابعة لها، وكما اشرنا سابقا تسعى الدولة إلى توزيع وزيادة مهامها وسلطاتها لتمكين من تسيير أنشطتها بنفسها دون العودة للمديرية الإقليمية، هذا التغيير سيؤدي حتما إلى زيادة إنتاجيتها وبالتالي تحسين الأداء الكلي للمؤسسة، وهي تحتوي على مصالح رئيسية هامة جدا كمصلحة الوسائل، مصلحة المستخدمين، مصلحة الزبائن والتسويق، مصلحة الشبكات القاعدية ومصلحة شبكة المشتركين، ويبين الشكل الموالي هيكلها التنظيمي:

الشكل رقم(6-3): الهيكل التنظيمي للوحدة العملية



المصدر: وثائق المؤسسة

### المطلب الثالث: نشاطات المؤسسة

كما هو معلوم فان اتصالات الجزائر تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية تتمثل أساسا في الهاتف وأنشطة تابعة للاتصالات، كما تسعى المؤسسة إلى توسيع نطاق نشاطها ، وكذا زيادة جودة وفعالية هذه الأنشطة بما يخدم الزبون ويحقق أهداف المؤسسة وطموحاتها في هذا المجال.

بالإضافة إلى خدمات الهاتف الثابت والتي تمثل النشاط الأساسي، تنشط اتصالات الجزائر أيضا في الهاتف النقال عبر فرعها موبليس "ATM" وفي القمر الصناعي "VSAT TASRAM IN" والانترنت، كما تقدم اتصالات الجزائر خدمات إرسال المعطيات جملة (CAPZD و CPAGEM) الدخول على الانترنت فائق السرعة، خدمة التيلكس وخدمات الخطوط المتخصصة الوطنية والدولية، من هنا يمكن تقسيم هذا نشاطات المؤسسة إلى فرعين سوق الهاتف و سوق أنشطة مرتبطة بالاتصالات

#### أولا: سوق الهاتف:

1) الهاتف الثابت: تكونت شبكة الهاتف التحويلية عن فكرة شبكة عالمية عامة تغطي جغرافيا كامل التراب الوطني، وشبكة الهاتف التحويلية أو المهاتفة بتحويل الدارة إلى تقنية تسمح بربط متكلمين، ويمكننا القول إن شبكة الإرسال والاستبدال المستغلة من قبل اتصالات الجزائر رقمية 100 %.

2) الهاتف اللاسلكي: بالإضافة للاتصالات السلكية توجد آلات تقنية لاسلكية تسمح بتحقيق ارتباط بين المشتركين، مثل مشروع الهاتف الريفي "WLL" الذي لم تتمكن المؤسسة من استغلاله بفعالية نظرا للأخطاء التسويقية والتقنية المصاحبة له وانخفاض جودته.

3) الهاتف النقال: بما أن اتصالات الجزائر موبليس فرع تابع لمجمع اتصالات الجزائر، فهو يقدم حاليا خدمات الهاتف النقال، ويقترح على زبائنه عبر "GMS" تشكيلة واسعة من الخدمات الجديدة ذات النوعية العالية .

وأطلقت موبليس أول شبكة تجريبية "UMTS" في الجزائر لتتخطى في نادي 40 متعامل في العالم المتحكمين في هذه التكنولوجيا، حيث أن خدمة "UMTS" تنتمي للجيل الثالث وهي شبكة هاتف المستقبل، هذه الخدمة جديدة كلياً بحيث أنها مستقلة عن "GSM" ويعمل بنظام الجملة بسرعة إرسال تفوق سرعة إرسال GSM بـ 200 مرة، وبفضله سيصبح الهاتف النقال حقا جهاز متعدد الاستخدام بصورة كبيرة.

### ثانيا: سوق الأنشطة المرتبطة بالاتصالات

1) شبكة المعطيات: أدى التعميم الواسع لاستعمال آلة الكمبيوتر من اجل تطوير تسيير المؤسسات خلال السنوات الأخيرة إلى بروز حاجة كبيرة فيما يخص ترابط شبكات الكمبيوتر وتجسدت هذه الحاجة حلقة شبكية وطنية أو جهوية. وللاستجابة لهذا الطلب تقترح اتصالات الجزائر حلا مقدما على أساس التكنولوجيا الآتية:

. شبكة RMS؛

. شبكة RTC؛

. شبكة DZPAC؛

. شبكة DJAWEB.

2) الاتصالات عبر الأقمار الصناعية: يتكون نظام الاتصالات عبر الأقمار الصناعية من عدة عناصر، منه قمر صناعي ومركز مراقبة وهياكل أرضية متكاملة لتسيير حركة المعلومات، ويمكن إنجاز الخدمات المقدمة فيما يلي:

. VAST: هي تكنولوجيا حديثة للاتصالات عبر الأقمار الصناعية قادرة على تأمين خدمات الهاتف، النسخ ونقل

المعطيات والمحاضرات المرئية في نطاق تغطية الأقمار، ويمكن استغلال هذه الخدمات من طرف بنوك، شركات خاصة أو عامة وطنية أو أجنبية في حدود نطاق التغطية.

. شبكة "IN MARSAT": شبكة عالمية للاتصالات عبر الأقمار الصناعية كانت في الأصل موجهة لخدمات

النقل الجوي والبحري وقد تم توسيع هذه الخدمات إلى النشاطات البرية.

. خدمة "GMPCS": ثريا المقترحة من قبل اتصالات الجزائر تتمثل في هاتف نقال يعمل حتى في المناطق التي لا

يغطيها "GMS" التي تعمل على الأرض وحتى في البحار.

3) الانترنت : تعرض اتصالات الجزائر الانترنت عبر الهياكل التالية .

"DJAWEB": من بين خدماتها الإطلاع على صفحات الويب والبريد الإلكتروني، ونقل FTP، استضافة مواقع الويب، تقديم الخدمات الخاصة والعديد من الخدمات.

"ADSL" فوري وايزي: تقدم هذه الهياكل خدمات الدخول للانترنت ذات السرعة العادية أو الفائقة والتي تتراوح بين 128 Kbit/s إلى 2 Mbit/s حسب احتياجات الزبائن.

شبكة "WIFI": تسمح هذه التكنولوجيا دون أي ضغط بتحقيق ترابط بين نهايات الانترنت ومحطات العمل عبر اتصالات راديو ذات تأدية سريعة ونوعية مرتفعة في نطاق محدود 300 متر هذه التكنولوجيا شائعة الاستعمال في الأماكن العامة.

4) **الترابط والشبكات:** يمثل الترابط في خدمات متماثلة يقدمها متعامل الشبكات العامة للاتصالات أو هو الخدمات المقدمة من قبل متعامل شبكة عامة للاتصالات إلى مزود خدمة الهاتف العامة والتي تسمح لجميع المستخدمين بالتواصل فيما بينهم بحرية.

### المبحث الثالث: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على وظائف المؤسسة

من خلال وثيقة الاستبيان التي طرحنا فيها بعض الأسئلة سوف نقوم بتحليل هذه الأخيرة لكي نتعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات على وظائف مؤسسة اتصالات الجزائر.

#### المطلب الأول : عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من 22 استبيان تم توزيعها على بعض عمال المؤسسة للإجابة عن الأسئلة ، حيث تم استرجاع 20 استبيان من 22 و التي كانت نسبتهم 90.91%، أما بالنسبة للاستبيانات التي لم يتم استرجاعها فعددها 02 و التي نسبتها تمثل 09.09%، و يرجع نقص الاستبيانات إلى ضياع البعض منها و غياب بعض من العمال.

#### المطلب الثاني: تحليل وتفسير الاستبيان

أولا: تحليل و تفسير البيانات الشخصية

##### ➤ الجنس

الجدول رقم(1-3)صفة الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
إناث	07	35%
ذكور	13	65%
مجموع العينة البحث	20	100%

المصدر: الاستبيان

يبين الجدول رقم (1-3) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الجنس فنلاحظ أن 65% من جنس الذكور تمثل الأغلبية من العينة مقارنة بنسبة 35% من الجنس الإناث و هذا يعود إلى طبيعة و ثقافة المجتمع .

➤ العمر

الجدول رقم (2-3) صفة العمر

النسبة	التكرار	فئات العمر
30%	06	35-30
15%	03	40-35
10%	02	45-40
10%	02	50-45
20%	04	ما فوق 50 سنة
15%	03	بدون إجابة
100%	20	المجموع

المصدر: الاستبيان

بين الجدول رقم (2-3) التوزيع النسبي الأفراد العينة حسب السن، فنلاحظ أن 30% يبلغون من العمر ما بين 30 و35 سنة بالإضافة إلى كون 20% من العينة يبلغون من العمر ما فوق 50 سنة مما يعني أن الأغلبية من العينة بنسبة 50% يبلغون من العمر أقل من 35 سنة هي الفئة الغالبة و هذا يدل على أن المؤسسة تستقطب فئة شبانية مما سوف يعطيها مردودية عالية.

➤ المستوى التعليمي

الجدول رقم (3-3) صفة المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوي
00	00	الابتدائي
10%	02	المتوسط
30%	06	الثانوي
60%	12	الجامعي
00	00	بدون إجابة
100%	20	مجموع

المصدر: الاستبيان

يبين الجدول رقم (3-3) نلاحظ أن هناك تبايناً في المستويات التعليمية بين أفراد العينة حيث أن أغلبية العينة تمثل نسبة 60% يتمتعون بمستوى جامعي في حين أن نسبة 30% يبلغ مستواهم الطور الثانوي فحسب و يعود ارتفاع نسبة المستوى الجامعي إلى احتياج المؤسسة إلى أفراد ذوي كفاءة في استخدام تكنولوجيا المعلومات و ذلك لتسيير شؤون وظائف المؤسسة، و يعود ارتفاع المستوى الثانوي بالنسبة للفئة الثانية إلى رغبة المؤسسة في إيجاد أعوان إداريين يقومون بتخفيف العبء على الفئة الأولى.

➤ الحالة العائلية

الجدول رقم (3-4) صفة الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة
أعزب	03	%15
متزوج	17	%85
المجموع	20	%100

المصدر: الاستبيان

يبين الجدول رقم (3-4): أن نسبة %85 من أغلبية العينة هم أفراد متزوجون بينما نسبة %15 من العينة أفراد أعزب، حيث هذا سوف يعطي للمؤسسة مردودية أكبر بسبب الارتياح النفسي لدى العاملين.

➤ الأقدمية

الجدول رقم (3-5) صفة الأقدمية

السنوات	التكرار	النسبة
أقل من 05 سنوات	01	%05
من 05 إلى 10 سنوات	08	%40
ما فوق 10 سنوات	11	%55
المجموع	20	%100

المصدر: الاستبيان

يبين الجدول رقم (3-5): أن نسبة %55 من أغلبية العينة هم قدمي العهد في وظائفهم (ما فوق 10 سنوات) بينما نسبة %40 هم بين (05 إلى 10 سنوات) أما النسبة الثالثة هي %05 هم من العينة حديثي العهد، وهذا راجع إلى رغبة المؤسسة في الاحتفاظ بهذه الفئة من العاملين من أجل الاستفادة من خبراتهم و مهاراتهم.

➤ المستوى المهني

الجدول رقم (3-6): صفة المستوى المهني

المستوى المهني	التكرار	النسبة
عون إداري	13	%65
رئيس مصلحة	07	%35
المجموع	20	%100

المصدر: الاستبيان

يبين الجدول رقم (3-6): أن نسبة %65 من العينة هم أفراد يعملون كأعوان إداريين بينما نسبة %35 من العينة يمثلون رؤساء مصالح، وهذا راجع إلى قلة الوظائف في المؤسسة.



ثانيا : تحليل و تفسير أجوبة الاستبيان

تمثل الاستبيان على 20 سؤال تم توزيعها على بعض عمال المؤسسة حيث احتوى على ثلاثة محاور تتمثل في:

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات؛

المحور الثاني : وظائف المؤسسة؛

المحور الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و وظائف المؤسسة.

✓ محور تكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم(7-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (01)

هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات مهمة بالنسبة إليك؟

الاختيار	التكرار	النسبة
نعم	20	%100
لا	0	%00
المجموع	20	%100

المصدر: الاستبيان

يؤكد الجدول رقم (07): أن هناك اهتمام قوي جدا من طرف العاملين في المؤسسة بتكنولوجيا الجديدة للمعلومات وذلك ما تدل عليه النسبة %100 من العينة ،و هذا راجع للتطور الكبير الذي يشهده هذا المجال عامة و مؤسسة اتصالات الجزائر خاصة ،مما يحتم على العاملين التعمق فيه أكثر .

الجدول رقم(8-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (02)

هل تعتبرون أن المعلومات مهمة جدا بالنسبة لمؤسستكم؟

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	20	%100
لا	0	%00
المجموع	20	%100

المصدر: الاستبيان

يؤكد الجدول رقم(08): أن نسبة %100 من العينة يوافقون على أن المعلومات مهمة جدا بالنسبة لمؤسستهم وذلك يدل على أن المعلومات تحتل الرتبة الأولى عندهم.ذلك لأن المعلومات تتميز في الوقت الحاضر بالدقة و سرعة تغييرها لدى يجب أن تكون صحيحة و في الوقت المناسب، لدى المؤسسة تحرص في الوقت الحاضر و المستقبل على تلقي المعلومة الصحيحة.

الجدول رقم(9-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (03)

هل ترى أن هناك ضرورة لزيادة التعامل مع التكنولوجيا الجديدة للمعلومات؟

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	20	100%
لا	00	00%
المجموع	20	100:

المصدر: الاستبيان

يبين الجدول رقم (9): أن نسبة 100% من العينة يؤيدون فكرة زيادة التعامل مع التكنولوجيا الجديدة للمعلومات. مع التطور الذي يشمل جميع القطاعات تحرص مؤسسة اتصالات الجزائر على حتمية زيادة التكامل مع التكنولوجيا الجديدة للمعلومات .

الجدول رقم(10-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (04)

هل وفرت المؤسسة تكوين لعمالها في مجال استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات؟

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	14	70%
لا	06	30%
المجموع	20	100%

المصدر: الاستبيان

يعتبر التكوين في مجال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات ذو أهمية أكبر لاسيما في المؤسسات الخدمائية أو العلمية، حيث يظهر في الجدول رقم (10) أن نسبة 70% من العينة قد استفادوا من التكوين الذي تقدمه المؤسسة في هذا المجال ، بينما لم تستفيد 30% من العينة من التكوين في ذلك المجال، وهذا يدل على حرص المؤسسة على زيادة كفاءة العاملين لديها.

الجدول رقم(11-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (05)

هل تشكل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات خطرا على وظيفتك؟

الاختيار	التكرار	النسبة
نعم	02	10%
لا	16	80%
بدون إجابة	02	10%
مجموع	20	100%

المصدر: الاستبيان

حسب الجدول رقم (11): فإن نسبة 80% من أفراد المؤسسة يرون أن إدخال تكنولوجيا الجديدة للمعلومات لا تشكل خطرا على وظيفتهم، بينما 10% يعتبرونها خطرا على وظيفتهم و 10% يمتنعون عن الإجابة، و هذا يعكس مستواهم التكويني حيث أن العاملين في هذه المؤسسة أصبحوا غير متخوفين من هذا التطور.

الجدول رقم(12-3)استجابة الباحثين للسؤال رقم (06)

هل تستخدم الأجهزة الحديثة جنبا إلى جنبا مع الوسائل التقليدية في المؤسسة؟

الاختبارات	التكرار	النسبة
نعم	09	45%
لا	11	55%
المجموع	20	100%

المصدر: سؤال الاستبيان

حسب الجدول رقم (12): فإن نسبة 55% من أفراد المؤسسة لا يجدون تناسق بين الأجهزة الحديثة مع الوسائل التقليدية في المؤسسة بينما 45% من العينة يرون أن هناك تناسق و تواصل بين الأجهزة الحديثة و الوسائل التقليدية، نلاحظ في معظم المؤسسات الجزائرية عدم التناسق بين الأجهزة الحديثة و الوسائل التقليدية حيث الاعتماد الكبير على الوسائل التقليدية أي الأرشيف، و هذا ما نلاحظه في هذه المؤسسة.

الجدول رقم(13-3)استجابة الباحثين للسؤال رقم (07)

هل استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات تسمح بتوفير الوقت و سهولة الحصول على المعلومات؟

الاختبار	التكرار	النسبة
نعم	16	80%
لا	03	15%
بدون إجابة	01	05%
المجموع	20	100%

المصدر: سؤال الاستبيان

يبين الجدول رقم (13): أن نسبة 80% من أغلبية العينة يوافقون على أن تكنولوجيا الجديدة للمعلومات تسمح بتوفير الوقت و سهولة الحصول على المعلومات بينما 15% من العينة لا يوافقون على ذلك و 5% امتنعوا على الإجابة. أكد أن التكنولوجيا الجديدة للمعلومات تسمح بتوفير الوقت إلا أن المعلومات قد لا تتصف بالمصداقية رغم سهولة الحصول عليها.

الجدول رقم(14-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (08)

كيف تقييم مستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات المعتمدة في المؤسسة؟

الاختبار	التكرار	النسبة
متطورة	05	25%
متوسطة	13	65%
سيئة	01	05%
بدون إجابة	01	05%
المجموع	20	100%

المصدر: الاستبيان

يبين الجدول رقم (14): تقسيما لمستوى التكنولوجيا المعتمدة فيلاحظ أن نسبة الذين أجابوا بمتطورة 25% في حين أن الأغلبية أي 65% قيموها بمتوسطة أما 05% من العينة أجابوا بسيئة و 05% بدون إجابة، نلاحظ

أن مؤسسة اتصالات الجزائر في التعامل مع التكنولوجيا الجديدة للمعلومات متوسطة رغم أن هذا المجال يتطلب مستوى متطور جدا من هذه التكنولوجيا.

✓ محور وظائف المؤسسة

الجدول رقم(15-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (09)

هل هناك تواصل بين جميع وظائف المؤسسة؟

الاختبار	التكرار	النسبة
نعم	14	70%
لا	05	25%
بدون إجابة	01	05%
المجموع	20	100%

المصدر: الاستبيان

حسب الجدول رقم (15): أن نسبة 70% من أغلبية العينة يرون أن هناك تواصل بين جميع وظائف المؤسسة في حين 25% من العينة لا ترى ذلك و 05% يمتنعون عن الإجابة. بزيادة التنافس الشديد بين المؤسسات أصبحت الوظائف في مؤسسة اتصالات الجزائر تتصف بالتكامل و الترابط فيما بينها و العمل على التأقلم مع التقلبات البيئية العديدة .

الجدول رقم(16-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (10)

هل تتجاوب وظائف المؤسسة مع التغيرات البيئية؟

الاختبار	التكرار	النسبة
نعم	14	70%
لا	04	20%
بدون إجابة	02	10%
المجموع	20	100%

المصدر: الاستبيان

حسب الجدول رقم (16): أن 70% من العينة يلاحظون أن هناك تجاوب بين وظائف المؤسسة و التغيرات البيئية بينما 20% يرون العكس و 10% يمتنعون عن الإجابة.لضمان المؤسسة بقائها يتوجب عليها التأقلم مع البيئة و متغيراتها و لهذا فإن الوظائف تعمل على مراعاة التطورات الجديدة في البيئة، و من الملاحظ أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على فرض هذا التأقلم.

الجدول رقم(17-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (11)

هل ترى أن هناك رقابة مفروضة على وظيفتك؟

الاختبار	التكرار	النسبة
نعم	10	50%
لا	10	50%
المجموع	20	100%

المصدر: الاستبيان

حسب الجدول رقم (17): نلاحظ أن هناك تساوى بين الإجابتين بنعم و لا حيث أن النصف الأول أي 50% من العينة يلاحظون أن هناك رقابة مفروضة ، أما النصف الآخر من العينة 50% لا يرون ذلك.

نلاحظ أن هناك فئتين من العمال في هذه المؤسسة الأول ترى أن الرقابة مفروضة على وظائفهم و الثانية لا ترى ذلك، و هذا راجع إلى تصور كل عامل نحو مفهوم الرقابة.

الجدول رقم(18-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (12)

هل ترى أن هناك ضرورة لزيادة وظائف أخرى في المؤسسة؟

الاختبار	التكرار	النسبة
نعم	09	%45
لا	07	%35
بدون إجابة	02	%10
المجموع	20	%100

المصدر: الاستبيان

يبين الجدول رقم (18): أن نسبة %45 من العينة يرون ضرورة لزيادة وظائف أخرى في المؤسسة بينما %35 من العينة يرفضون ذلك و %10 ممنعون عن الإجابة. مع التطور الذي تشهده المؤسسة و مع ظهور مجالات جديدة وجب على المؤسسة زيادة وظائف أخرى لكي تتماشى مع التطورات الحاصلة.

الجدول رقم(19-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (13)

هل هناك مرونة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة؟

الاختبار	التكرار	النسبة
نعم	12	%60
لا	07	%35
بدون إجابة	01	%05
المجموع	20	%100

المصدر: الاستبيان

حسب الجدول رقم (19): أن %60 من العينة يلاحظون أن هناك مرونة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة بينما %35 لا يرون ذلك و %05 ممنعون عن الإجابة. مع التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر على تلمين هيكلها التنظيمي لمواجهة المؤسسات المنافسة.

الجدول رقم(20-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (14)

هل هناك معايير يتم من خلالها تقسيم الوظائف؟

الاختبار	التكرار	النسبة
نعم	14	70%
لا	06	30%
المجموع	20	100%

المصدر: الاستبيان

حسب الجدول رقم (20): يظهر أن 70% من أغلبية العينة ترى أن هناك معايير يتم من خلالها تقسيم الوظائف أما 30% من العينة المتبقية فلا ترى ذلك. هناك معايير يتم من خلالها تقسيم الوظائف و ذلك حسب متطلبات المؤسسة، و من أجل أيضا فك التشابك في الوظائف و التداخل فيما بينها.

✓ محور تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بوظائف المؤسسة

الجدول رقم(21-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (15)

هل تعتقد أن عملية إدخال تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة سيؤثر على طريقة تسيير الوظائف؟

اختيار	التكرار	النسبة
نعم	12	60%
لا	08	40%
المجموع	20	100%

المصدر: الاستبيان

بين الجدول رقم (21) أن نسبة 60% من العينة نلاحظ أن عملية إدخال تكنولوجيا جديدة للمعلومات على المؤسسة سيؤثر على طريقة تسيير الوظائف بينما 40% لا تعتقد ذلك. تعتبر عملية إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في المؤسسة هامة جدا ذلك لأنها تؤثر على طريقة تسيير الوظائف و خاصة ما يسمى بالتسيير الإلكتروني، حيث أن هذه الأخيرة أصبحت مؤسسة اتصالات الجزائر تتعامل بها كثير.

الجدول رقم(22-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (16)

هل أدى استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات إلى تعزيز التواصل بين جميع وظائف المؤسسة؟

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	15	%75
لا	04	%20
بدون إجابة	01	%05
المجموع	20	%100

المصدر: الاستبيان

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن %75 من أغلبية العينة ترى أن هناك فائدة من استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات لأنها أدت إلى تعزيز التواصل بين جميع وظائف المؤسسة بينما %20 من العينة فلا ترى ذلك. و%5 ممنعون عن الإجابة. إضافة التكنولوجيا الجديدة للمعلومات ميزة أخرى و هي تحقيق التواصل و التفاعل بين جميع وظائف المؤسسة من خلال الشبكات المتوفرة و هذا ما نراه في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث هناك تحسن كبير في هذا المجال.

الجدول رقم(23-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (17)

هل تعتبر أن التطبيقات المعلوماتية كافية لتغطية احتياجات وظائف المؤسسة؟

اختيارات	التكرار	النسبة
نعم	09	%45
لا	09	%45
بدون إجابة	02	%10
	20	%100

المصدر: الاستبيان

حسب الجدول رقم (23) ترى أن معظم الإجابة كانت مناصفة بين الإجابة بنعم ولا حيث أن %45 من العينة تعتبر أن التطبيقات المعلوماتية كافية لتغطية احتياجات وظائف المؤسسة والنصف الآخر %45 لا يوافق على ذلك بينما %10 منعت عن الإجابة، هناك مناصفة بين الإجابتين نعم ولا و هذا يرجع إلى احتياج كل وظيفة لهذه التطبيقات المعلوماتية.



الجدول رقم(24-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (18)

هل تستخدم شبكة الانترنت من أجل تطوير تقنيات تسيير وظائف المؤسسة؟

اختيارات	التكرار	النسبة
نعم	11	55%
لا	09	45%
المجموع	20	100%

المصدر: الاستبيان

حسب الجدول رقم(24) فإن 55% من عمال المؤسسة يرون أن شبكة الانترنت تستخدم من أجل تطوير تقنيات تسيير وظائف المؤسسة في حين 45% فلا يرون ذلك، و هذا يدل على أن شبكة الانترنت تحمل مزايا كثيرة تستطيع المؤسسة أن تستفيد منها.

الجدول رقم(25-3)استجابة المبحوثين للسؤال رقم (19)

اختر من بين التكنولوجيا المعلوماتية الأكثر استعمال في مجال تسيير الوظائف داخل المؤسسة؟

اختيار	التكرار	النسبة
الانترنت	11	55%
الانترانت	06	30%
الاكسترانت	01	05%
بدون إجابة	02	10%
مجموع	20	100%

المصدر: الاستبيان

حسب الجدول رقم (25) فإن 55% من العينة يختارون شبكة الانترنت الأكثر استعمالا في مجال تسيير الوظائف داخل المؤسسة أما 30% فيختارون الانترنت و 5% يختارون الاكسترانت و 10% يفضلون عدم الإجابة. نلاحظ أن أغلب المؤسسات تستخدم شبكة الانترنت و ذلك لانتشارها الواسع و ما تقدمه من مزايا على الشبكات الأخرى.

## الجدول رقم (26-3) استجابة المبحوثين للسؤال رقم (20)

في رأيك ما هي المزايا التي تقدمها استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في مجال تسيير وظائف المؤسسة؟

اختيار	التكرار	النسبة
ريح الوقت	11	55%
الدقة	03	30%
سهولة الاستعمال	01	05%
بدون إجابة	08	10%
المجموع	20	100%

## المصدر: الاستبيان

حسب الجدول رقم (26) فإن 55% من العينة يرون أن من أهم مزايا استخدام التكنولوجيا الجديدة لمعلومات في تسيير وظائف المؤسسة هي ربح الوقت و 05% من العينة يختارون أهم ميزة هي الدقة، أما 05% فكانت لسهولة الاستعمال و 10% يمتنعون عن الإجابة، نظرا لضرورة الوقت و سهولة الحصول على المعلومة يرى أغلب العاملين أن ربح الوقت هي الميزة الأساسية.

## المطلب الثالث: عرض نتائج الاستبيان

- من خلال تحليل نتائج الاستبيان توصلنا إلى جملة من النتائج تتمثل في:
- 1- معظم العاملين في المؤسسة يعتبرون تكنولوجيا المعلومات مهمة بالنسبة إليهم؛
  - 2- هناك اهتمام كبير من طرف العاملين لزيادة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات؛
  - 3- مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى المؤسسة متوسط؛
  - 4- هناك تواصل بين جميع وظائف المؤسسة؛
  - 5- هناك تجاوب لوظائف المؤسسة مع التغيرات البيئية؛
  - 6- هناك معايير يتم من خلالها تقسيم الوظائف في المؤسسة؛
  - 7- أدى إدخال تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة تأثير على طريقة تسيير الوظائف؛
  - 8- معظم العاملين في المؤسسة يرون أن شبكة الانترنت الأكثر استعمال في مجال تسيير الوظائف داخل المؤسسة؛
  - 9- أدى استخدام تكنولوجيا الجديدة للمعلومات في مجال تسيير وظائف المؤسسة إلى خاصية مهمة وهي ربح الوقت؛
  - 10- عدم الإدماج بين الاجهزة الحديثة مع الوسائل التقليدية في المؤسسة.

## الخلاصة

من خلال دراستنا لمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات مازالت لم ترقى إلى المستوى المطلوب رغم أن المؤسسة في مجال عملها تحتاج إلى تكنولوجيا أكثر تطورا ورغم ذلك هناك تطور في تسيير وظائف المؤسسة، إذن فاستخدام تكنولوجيا المعلومات بفعالية وعقلانية يؤدي إلى تحسين أداء وظائف المؤسسة ويزيد من تدعيم مركزها التنافسي في السوق.

## قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(3-1)	صفة الجنس	57
(3-2)	صفة العمر	58
(3-3)	صفة المستوى العلمي	58
(3-4)	صفة الحالة العائلية	59
(3-5)	صفة الأقدمية	59
(3-6)	صفة المستوي المهني	59
(3-7)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (01)	60
(3-8)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (02)	60
(3-9)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (03)	61
(3-10)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (04)	61
(3-11)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (05)	61
(3-12)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (06)	62
(3-13)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (07)	62
(3-14)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (08)	63
(3-15)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (09)	63
(3-16)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (10)	64
(3-17)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (11)	64
(3-18)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (12)	65
(3-19)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (13)	65
(3-20)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (14)	66
(3-21)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (15)	66
(3-22)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (16)	67
(3-23)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (17)	67
(3-24)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (18)	68
(3-25)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (19)	68
(3-26)	استجابة المبحوثين للسؤال رقم (20)	69

## قائمة الأشكال البيانية:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
26	الهيكل البسيط	(2-1)
27	الهيكل الوظيفي	(2-2)
28	الهيكل القطاعي لإحدى الشركات	(2-3)
29	الهيكل المصفوفي	(2-4)
30	الهيكل الشبكي	(2-5)
55	الهيكل التنظيمي لوحدة العملية	(3-6)

## قائمة الملاحق:

الصفحة	الملحق	الرقم
78	الهيكـل التنظيمي للمؤسسة	01
79	الاستبيان	02

## الخاتمة

لاشك أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر اليوم أهم الموارد الإستراتيجية للمنظمة، كونها تمثل مصدرا أساسيا لتحقيق التميز و التفوق على المنافسين و كذا منبعا حقيقيا لخلق القيمة، من أجل ذلك ازداد الاهتمام باستخدامها على مستوى وظائف المؤسسة التي أصبحت تحتل مكانة كبيرة ضمن انشغالات المنظمة في إطار بحثها عن البقاء و استمرارية.

ومن خلال ما سبق ذكره فإننا نجد أن وظائف المؤسسة تلعب دورا هاما فيها و بالأخص فيما تعلق بمصير المستقبل هذه الخيرة من خلال ما لها من أهمية كبيرة، حيث من خلالها يتم تحقيق الأهداف المسطرة بالنسبة لهذه المؤسسة وذلك عن طريق إتخاذ قرار صائب و راشد وعقلاني لتسيير العمليات التي تقوم بها المؤسسة على تلك الوظائف، و ذلك من أجل الوصول إلى تحقيق جميع الأهداف، كما يجدر الإشارة أنه يجب أن ينظر إلى الوظائف الجديدة من جهة نظر البيئة الخارجية ، لا من وجهة نظر الإدارة للمؤسسة حيث وضعنا بعض الفرضيات تحت الاختبار فكانت الإجابة عنها كالآتي:

### ● الفرضية الأول:

وظائف المؤسسة هي مجموعة من الأنشطة تقوم بترجمة أهداف المؤسسة، فمن خلال هذه الفرضية يمكن استنتاج النتائج التالية:

- تقوم وظائف المؤسسة بتعزيز موقع المؤسسة في السوق من خلال استجابتها للتقلبات البيئية؛
- زيادة إدماج وظائف جديدة في المؤسسة يتيح فرصة عملية التوظيف للموارد البشرية؛
- تساهم وظائف المؤسسة في زيادة إنتاجية المؤسسة؛
- تؤدي وظائف المؤسسة دور إستراتيجي من خلال امتلاك و احتفاظ المؤسسة لميزة تنافسية على المدى البعيد.

### ● الفرضية الثانية :

تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة فاعلية أنظمة المعلومات في المؤسسة، فمن خلال هذه الفرضية يمكن استنتاج النتائج التالية:

- تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير أنظمة المعلومات وبناء إدارة إلكترونية للمؤسسة؛
- يلعب استخدام تكنولوجيا المعلومات دورا محوريا في تفعيل أنشطة وظائف المؤسسة؛
- تزيد تكنولوجيا المعلومات من إعطاء برامج جاهزة حديثة تجعل نظام المعلومات الوظيفية أكثر فعالية؛
- تسمح تكنولوجيا المعلومات بتوفير الوقت و سهولة الحصول على المعلومة.

### ● الفرضية الثالثة:

تزيد تكنولوجيا المعلومات من فعالية التكامل و الترابط بين وظائف المؤسسة فيما بينها. فمن خلال هذه الفرضية يمكن استنتاج النتائج التالية:

- تؤثر تكنولوجيا المعلومات في عملية تسيير وظائف المؤسسة و ذلك لما توفره من ربح الوقت و سهولة التعامل بها؛

## الخاتمة

- تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى تعزيز التواصل بين جميع وظائف المؤسسة؛
- توفر تكنولوجيا المعلومات تطبيقات معلوماتية لتغطية احتياجات وظائف المؤسسة؛
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف المؤسسة من خلال الامتيازات التي تقدمها شبكاتها المعلومات.

## التوصيات

- تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات في ميدان المعالجة باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية؛
- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ذلك من خلال تجنيد العمال لها عن طريق تكوينهم و تمكينهم من استعمالها؛
- تبني المؤسسة لوظائف جديدة لزيادة التفاعل مع السوق الخارجية؛
- العمل على زيادة التواصل و التكامل بين جميع وظائف المؤسسة و ذلك من أجل إحداث توازن وتنسيق وظيفي؛
- وجوب الرقابة اللازمة للأنظمة المعلوماتية و التجنيد لذلك نتيجة لما تحدته عمليات القرصنة من خسائر جسيمة على أنظمة المؤسسة؛
- الدمج بين تكنولوجيا المعلومات و الوسائل التقليدية.

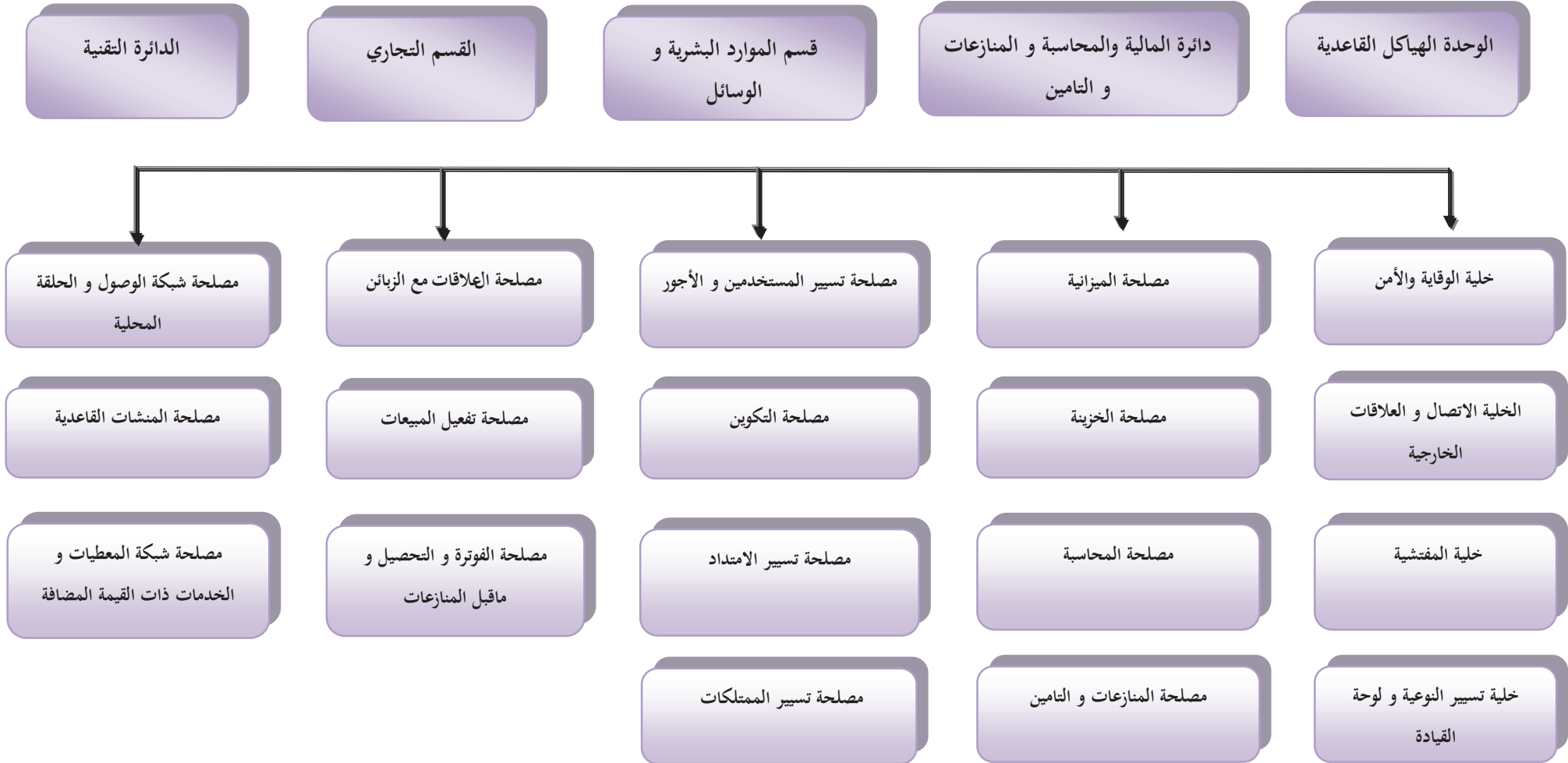
## آفاق الدراسة :

- التصور الإستراتيجي للمؤسسة في ظل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات؛
- دور تكنولوجيا المعلومات في التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية؛
- استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتفعيل الوظائف الإدارية في المؤسسة؛
- تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداة المؤسسة.



# الملحق رقم (1): الهيكل التنظيمي للمؤسسة

## المدير العملي لاتصالات الجزائر بورقلة



جامعة قاصدي مرباح-ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

المستوى: رابعة إدارة أعمال

قسم علوم التسيير

استمارة الاستبيان:

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي بهدف جمع

المعلومات اللازمة لموضوع: "استخدام تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على وظائف المؤسسة".

نرجو من سادتكم التكرم بتعبئة هذه الاستمارة بعد قراءة كل عبارة بعناية و من ثم وضع علامة (\*) في المكان المناسب و سوف تكون المعلومات التي تدلون بها موضع السرية التامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي شاكرين لكم حسن تعاونكم و تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام.

البيانات الأولية:

ضع علامة (\*) في المكان المناسب:

1-الجنس: ذكر  أنثى

2-العمر: سنة

3-الحالة العائلية: أعزب  متزوج

4-المستوى الدراسي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

5-المستوى المهني: عون إداري  رئيس مصلحة

6-الأقدمية: أقل من 50 سنوات  من 05 إلى 10 سنوات  ما فوق 10 سنوات

1- محور تكنولوجيا المعلومات.

- هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات مهمة بالنسبة إليك؟ نعم  لا
- هل تعتبر أن المعلومات مهمة جدا بالنسبة لمؤسستكم؟ نعم  لا
- هل ترى أن هناك ضرورة لزيادة التعامل مع التكنولوجيا الجديدة للمعلومات؟  
نعم  لا
- هل وفرت المؤسسة تكوين لعمالها في مجال استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات؟  
نعم  لا
- هل تشكل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات خطرا على وظيفتك؟  
نعم  لا
- هل تستخدم الأجهزة الحديثة جنبا إلى جنب مع الوسائل التقليدية في المؤسسة؟  
نعم  لا
- هل استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات تسمح بتوفير الوقت و سهولة الحصول على المعلومة؟  
نعم  لا

➤ كيف تقيم مستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات المعتمدة في المؤسسة

- متطورة
- متوسطة
- سيئة

2- محور وظائف للمؤسسة.

- هل هناك تواصل بين جميع وظائف المؤسسة؟ نعم  لا
- هل تتجاوب وظائف المؤسسة مع التغيرات البيئية؟ نعم  لا
- هل ترى أن هناك رقابة مفروضة على وظيفتك؟ نعم  لا
- هل ترى أن هناك ضرورة لزيادة وظائف أخرى في المؤسسة؟ نعم  لا

- هل هناك مرونة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة؟ نعم  لا
- هل هناك معايير يتم من خلالها تقسيم الوظائف؟ نعم  لا

### 3-محور تكنولوجيا المعلومات و علاقتها بوظائف المؤسسة.

- هل تعتقد أن عملية إدخال تكنولوجيا جديدة للمعلومات على المؤسسة سيؤثر على طريقة تسيير الوظائف؟ نعم  لا
- هل أدى استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات إلى تعزيز التواصل بين جميع وظائف المؤسسة؟ نعم  لا
- هل تعتبر أن التطبيقات المعلوماتية كافية لتغطية احتياجات وظائف المؤسسة؟ نعم  لا
- هل تستخدم شبكة الانترنت من أجل تطوير تقنيات تسيير وظائف المؤسسة؟ نعم  لا
- اختر من بين التكنولوجيا المعلوماتية الأكثر استعمالا في مجال تسيير الوظائف داخل المؤسسة؟ الانترنت  الانترنت  الأكسترنات
- في رأيك ما هي المزايا التي تقدمها استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في مجال تسيير وظائف المؤسسة؟
- ربح الوقت  الدقة  سهولة الاستعمال

- المراجع:  
\*الكتب
- 1) إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم)، الدار الجامعية، مصر، 2005.
  - 2) أحمد سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج ط.1،الأردن 2007.
  - 3) أحمد غسان ، أصول التسويق،مكتبة عين الشمس ،عمان،1992.
  - 4) أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية،مركز الإسكندرية للكتاب ،مصر، 2009.
  - 5) أحمد حسين علي حسين،نظم المعلومات المحاسبية ،الدار الجامعية ،مصر. 2003
  - 6) إسماعيل محمد السيد ،نظم المعلومات ،لاتخاذ القرارات الإدارية ،المكتب العربي الحديث ،مصر.
  - 7) إيمان فاضل السامرائي ،هيثم محمد الزعبي ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الصفاء ،دار الصفاء ، الأردن ،2004.
  - 8) بشير عباس العلق ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،الأردن ،2007.
  - 9) بشير عباس العلق ، سعد غالب ياسين ، الأعمال الإلكترونية ، دار المناهج ، عمان ، 2006.
  - 10) بوخشبة قوي ، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2010.
  - 11) جمال الدين محمد الموسي ، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية،مدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي و عشرون ،الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003.
  - 12) خضر مصباح إسماعيل طيطي ، أساسيات إدارة المشاريع و تكنولوجيا المعلومات ، دار حامد، ط1، الأردن، 2010.
  - 13) رونالداتش بالو ، تعريف مراجعة تركي إبراهيم سلطان ،أسامة أحمد مسلم ، مبادئ التخزين، دار المريخ، السعودية، 2008.
  - 14) زيد منير عبوي، التنظيم الإداري مبادئه و أساسيته ، دار أسامة ، ط/ 1، الأردن ، 2006.
  - 15) سعاد نائف بزنوطي، الإدارة أساسيات إدارة الأعمال ، دار وائل ،ط/5، عمان، 2009.
  - 16) سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج ، الأردن ، 2007.
  - 17) سليم الحسينة ،مبادئ نظم المعلومات الإدارية ،مؤسسة الوراق ،الأردن ،2007.
  - 18) سلطان محمد تركي ، نظم المعلومات والحاسب الآلي ، دار المريخ الرياض 1985.

- 19) صالح الحناوي وآخرون ، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا ، دار الجامعة ، الإسكندرية ، مصر 2004 .
- 20) صلاح الدين عبد الباقي ، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2000.
- 21) صلاح الشنوني، الأصول العلمية للشراء و التخزين ،مؤسسة شهاب الجامعة ، الأردن، 1993
- 22) طارق الحاج ، مبادئ التمويل، دار الصفاء، ط/1، عمان، 2009
- 23) طارق طه ، نظم دعم القرار في بيئة العولمة و الانترنت ، دار الكتب ، مصر ، 2002
- 24) عادل حرحوش ، مؤيد سعيد السالم ، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي ، عالم الكتب ، ط/ 12 عمان، 2006،
- 25) عامر إبراهيم قندلجي ، إيمان فاضل السامرائي ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، جامعة الوراق ، ط/ 1، الأردن، 2009
- 26) عبد الغفار حنفي ، إدارة الموارد و الإمداد ،الدار الجامعية ، مصر، 1998،
- 27) عبد السلام أبو قحف، "التسويق و جهة نظر المعاصر، كلية التجارة ، الإسكندرية .
- 28) عبد مجيد ميلاد،المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة 2003
- 29) عزيزة عبد الرحمان العتيبي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ، دار حامد،الأردن، 2010
- 30) علي لطفي ، الاستثمارات العربية ومستقبل التعاون الاقتصادي العربي ، المنظمة العربية لتنمية الإدارية ،مصر
- 31) عمر صخري ، اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط/6 ، الجزائر ، 2008 ، ص28
- 32) عقيل جاسم عبد الله، طارق عبد الله حسين ، تخطيط الموارد البشرية ، المكتبة الجامعية الحديث ، الإسكندرية، 1998،
- 33) غسان قاسم اللامي ، إدارة تكنولوجيا مفاهيم و مدا خيل تقنيات عملية ، دار المناهج، ط/1 ، عمان ، 2006
- 34) فايز جمعة ، صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار حامد، ط-2 ، الأردن 2007
- 35) فريد النجار ،البورصات والهندسة المالية ،مؤسسة الشباب الجامعية ،مصر ،الإسكندرية، 1999

- 36) فريد بخزاز يعدل، تقنيات و سياسات التسيير المصرفي، دار المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2003،
- 37) فريد صحن ، مبادئ التسويق ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 1999
- 38) فهد سليم ، مبادئ التسويق مفاهيم أساسية، ط/1، 2006،
- 39) كمال الدين الزهراوي ، مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية الدار الجامعية القاهرة 2002
- 40) محمد إبراهيم عبد الرحيم ، اقتصاديات الاستثمار و التمويل والتحليل المالي ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية، 2008،
- 41) محمد الصيرفي ، نظم المعلومات الإدارية مؤسسة حورس الدولية ، مصر، 2005، ص 140-141.
- 42) محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2009،
- 43) محمد الطيب وآخرون ، الإدارة المالية في القطاع الخاص ، دار المستقبل، ط/1، عمان، 2009،
- 44) محمد شقيق -حسن طيب ، محمد إبراهيم عبيدات، أساسيات الإدارة المالية ، دار المستقبل ، 1997
- 45) محمد مسن ، التدبير الاقتصادي للمؤسسات ، منشورات الساحل ، الجزائر، 2001،
- 46) محمود عائم الدين ، تكنولوجيا المعلومات و صناعة الاتصال الجمهوري ، دار العربي ، مصر
- 47) منال محمد الكردي ، جلال إبراهيم العيد ، مقدمة في نظم المعلومات ، النظرية ، الأدوات التطبيقات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2000
- 48) موسى للوزي ، التنظيم وإجراءات العمل ، دار وائل ، ط / 2، الأردن، 2007
- 49) مهدي حسن زويلف وآخرون ، التنظيم الإداري الأساليب و الاستشارات ، دار زمزم، ط/ 1، الأردن، 2010
- 50) ناصر داداي عدون ، المؤسسة الاقتصادية موقعها في الاقتصاد ، وظائفها تسييرها ، دار المحمدية العامة ، الجزائر. 2006.
- 51) نجم عبد الرحمان الحميدي وآخرون ، نظم المعلومات الإدارية (مدخل عام) ، ط-1، دار وائل، الأردن 2002

52) هاني شحادة لحوري ، تكنولوجيا المعلومات ، دمشق، 1997

\*كتب باللغة الفرنسية

53) C-AMERI MOLZEE ,COURS DE MARKETING ,Edition de vecchi s a paris 1996

54) Firre Carrier ;Iémyhudou ,Suzane Jean ,Bases Danneés Dans Le Développement de Systèmes ,Caétam ,morin ,oueebe ,1991.

55) KaTeR-DiMaUIO-MEDOUGLROMG-Amstrong-"le marketing de le théorie a la pratique » 1991

56) Les Compétence de la Fonction Enquête Nationale G.R.H Demaun

58) Réalisée entre 12/98 et 4/99.humain des rssources humains.  
w.w.winteref. com

59) HENRI MAHE de Boislandelle –dictionnaire de gestion –  
économica édition-1998-paris –France–

\*المذكرة

60) الجودي صاطوري، أثر كفاءة سوق رأس المال على الاستثمار في الأوراق المالية دراسة حالة الجزائر ، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، في علوم التسيير غير منشورة، فرع مالية، المدرسة العليا لتجارة ، 2006، غير منشورة.

61) دبة فلة، أثر مصادر التمويل في اختيار المشاريع الاستثمارية ،مذكرة نيل شهادة ليسانس في العلوم التجارية، جامعة ورقلة ،دفعة 2011، غير منشورة.



62) سعيدي سعاد ، طرودي لزهر ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كأداة لتعزيز وظيفة الموارد البشرية ، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، إدارة أعمال ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر، 2011-2012 ، غير منشورة

63) يوسف محمد يوسف أبو أمونة ، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية ، قطاع غزة، الجامعة الإسلامية غزة ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية 2009 ، منشورة الانترنت

www.youhow.wordpress.com مستخرجة بتاريخ 2013/04/01