

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي

قسم : العلوم الاجتماعية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

واقع استخدام الانترنت في نشاط المؤسسات الصناعية بولاية الوادي

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

في علم الاجتماع الاتصال

إشراف الأستاذ:

علي بن ناصر

إعداد الطالبان:

- عطية أحمد أمين

- شالقة عبد القادر

لجنة المناقشة

المؤسسة الأصلية	الصفة	الرتبة	الأستاذ
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا	دكتور	د. نبار ربيعة
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا	أستاذ	أ. بن ناصر علي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا	أستاذ	أ. بوراس فيصل

السنة الجامعية: 2018/2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي



قسم: العلوم الاجتماعية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

واقع استخدام الانترنت في نشاط المؤسسات الصناعية بولاية الوادي

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

في: علم الاجتماع تخصص: علم الاجتماع الاتصال

إشراف الأستاذ:

-أ. بن ناصر علي

إعداد الطالب:

• شلالقة عبد القادر

• عطية احمد أمين

اهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل اليه لولا فضل الله علينا اما بعد اهدي هذا العمل

المتواضع الى أمي وأبي العزيزين حفظهما الله لي اللذان سهرا وتعبا على

تعليمي، وفي اتمام هذا العمل من قريب او من بعيد

الى افراد اسرتي، سندي في الدنيا ولا أحصى لهم فضل والى كل اقاربي والى كل الاصدقاء

والاحباب من دون استثناء الى اساتذتي الكرام والى كل رفقاء الدراسة.

وفي الاخير ارجو من الله تعالى ان يجعل عملي هذا نفعا يستفيد منه جميع الطلبة

المتريصين المقبلين على التخرج.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي انار لنا درب العلم والمعرفة واعاننا على اداء هذا الواجب

ووفقنا على انجاز هذا العمل.

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان الى كل من ساعدني من قريب او من بعيد

على انجاز هذا العمل وفي تذليل ما وجهناه من صعوبات،

ونخص بالذكر الى الاستاذ المشرف علي بن ناصر الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته

ونصائحه القيمة التي كانت عوناً لنا في اتمام هذا البحث وتحية خاصة الى كل

الاساتذة على نصائحهم طلية ومشوارنا الجامعي.

ملخص:

كان للنمو المذهل لخدمات الانترنت في العقدين المنصرمين تأثيرات واضحة وكبيرة على جميع جوانب الحياة وخاصة في مجال الأعمال. أصبح هذا التطور محفزا استراتيجيا للقيام بالأعمال بشكل جديد خاصة مع ظهور المؤسسات الافتراضية. أجبرت التكنولوجيا الحديثة مثل الانترنت والتجارة الالكترونية المؤسسات الصناعية على مراجعة إستراتيجياتها عامة وإستراتيجية تواجهها على الانترنت خاصة واعتماد فلسفة المحاذاة بينهما لتعزيز مكانتها بين المنافسين وتحقيق أهداف العمل والاستفادة الكاملة من الاستثمار في التكنولوجيا. أكدت العديد من الدراسات السابقة ان استخدام الانترنت في المؤسسات الصناعية موضوع مهم جدا ويعتبر واحد من أولويات الإدارة العليا. يهدف هذا البحث إلى دراسة واقع استخدام الانترنت في المؤسسات الصناعية الواقعة في ولاية الوادي باستخدام منهجية البحث الكمي. جمعت البيانات الكمية من الاستبيانات الموزعة على أفراد العينة البحثية.

Abstract:

The impressive growth of Internet services over the past two decades has had a significant impact on all aspects of life, especially in business. This development has become a strategic catalyst for doing business in a new way, especially with the advent of virtual companies. Modern technology, such as Internet and e-commerce, forced industrial companies to review their general strategy and especially their strategy of online presence with considering adopting an alignment strategy between them to enhance their position among competitors and achieve business objectives and make full use of investment in technology. Several previous studies have confirmed that the use of the internet in industrial companies is a very important issue and is considered one of the top management priorities. The aim of this research is to study the reality of the use of the Internet in industrial companies located in the Wilaya of El-Oued using quantitative research methodology. Quantitative data were collected from the questionnaires distributed to the research sample.

فهرس المحتويات

اهداء	
شكر وتقدير	
ملخص:	
Abstract:	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
مقدمة:	أ- ب

الجانب النظري

الفصل الأول: موضوع الدراسة	2
أولا: الإشكالية:	2
ثانيا: فرضيات الدراسة	2
ثالثا: أسباب اختيار الموضوع	2
رابعا: أهمية الدراسة واهدافها	2
خامسا: صعوبات البحث	2
سادسا: الدراسات السابقة	2
سابعا: تحديد المفاهيم	2
أولا: الإشكالية:	3
ثانيا: فرضيات الدراسة	5
ثالثا: أسباب اختيار الموضوع	5
رابعا: أهمية الدراسة واهدافها	5

6		خامسا: صعوبات البحث.
6		سادسا: الدراسات السابقة:
8		سابعا: تحديد المفاهيم.
11		الفصل الثاني: ماهية الاتصال وتكنولوجيا المعلومات.
11		المبحث الثالث: تكنولوجيا الشبكات
12		تمهيد:
13		المبحث الأول: مفهوم الاتصال وأشكاله.
13		المطلب الأول: تعريف والتطور التاريخي للاتصال
18		المطلب الثاني: عناصر وأنواع الاتصال
20		المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
20		المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
23		المطلب الثاني: الشبكات المعلوماتية وطبولوجيا الاتصال
25		المبحث الثالث: تكنولوجيا الشبكات
26		المطلب الأول: تكنولوجيا الشبكات الخاصة (الانترنت والاكسترنيت).
32		المطلب الثاني: الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت):
37		المبحث الرابع: الانترنت والمؤسسات الصناعية
39		المطلب الأول: ماهية المؤسسات الصناعية.
43		المطلب الثاني: الانترنت في المؤسسات الصناعية.
47		المطلب الثالث: بنية القطاع الصناعي وتصنيف الصناعات
51		خلاصة الفصل:

الجانب التطبيقي

53.....	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
55.....	المبحث الأول: واقع المؤسسات الصناعية في ولاية الوادي
55.....	المطلب الأول: المناطق الصناعية بولاية الوادي
57.....	المطلب الثاني: آفاق الصناعة في ولاية الوادي:
58.....	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
58.....	المطلب الأول: مجال الدراسة
58.....	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات:
60.....	المطلب الثالث: حدود الدراسة
60.....	المطلب الرابع: هيكلية البحث
61.....	المطلب الخامس: مرجعية الدراسة
62.....	الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة
63.....	المبحث الأول: تحليل ونتائج الدراسة
63.....	المطلب الأول: تحليل البيانات الأولية
82.....	المطلب الثاني: نتائج وخلاصة الدراسة
83.....	الخاتمة
87.....	قائمة المصادر والمراجع
90.....	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
55	عدد المؤسسات والعمال حسب كل قطاع بالوادي.	01
56	وضعية المناطق الصناعية بولاية الوادي.	02
63	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب طبيعة المستجوب	03
64	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب عدد سنوات الخبرة	04
66	التكرارات والنسب حول عدد العمال الحاليين	05
66	التكرارات والنسب حول عدد الأنشطة التي تمارسها المؤسسة	06
67	التكرارات والنسب حول استخدام المؤسسة لخدمة الانترنت في نشاطها	07
67	التكرارات والنسب المئوية حول استعمال الانترنت في النشاط	08
68	التكرارات والنسب المئوية حول مدة امتلاك خط اشتراك للإنترنت	09
68	التكرارات والنسب المئوية حول استخدام الانترنت في كل المستويات الإدارية	10
69	التكرارات والنسب المئوية حول تقاسم الأعمال عبر شبكة داخلية	11
69	التكرارات والنسب المئوية حول سعي المؤسسة أن تكون سباقة إلى استخدام التكنولوجيا الجديدة	12
70	التكرارات والنسب المئوية حول اتفاق المؤسسة على تطوير منتجات جديدة اعتمادا على التكنولوجيا	13
70	التكرارات والنسب المئوية حول سعي المؤسسة على البقاء جنبا لجنب مع التطورات التكنولوجية	14
71	التكرارات والنسب المئوية حول مساعدة الانترنت المؤسسة على تقديم سلع وخدمات جديدة لزيائنها	15

16	التكرارات والنسب المئوية حول تسهيل الموقع الإلكتروني للمؤسسة على الزبائن الوصول للمعلومات	71
17	التكرارات والنسب المئوية حول زيادة الموقع الإلكتروني للمؤسسة من شهرة العلامة التجارية	72
18	التكرارات والنسب المئوية حول زيادة بناء موقع إلكتروني للمؤسسة من مصداقية واحترام المؤسسة	72
19	التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت يساهم في تدني لتكاليف الإجمالية بتقليل تكلفة القوى العاملة	73
20	التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت تساهم في تقليل تكاليف النقل.	74
21	التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت تساهم في تقليل تكاليف الاتصال.	74
22	التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت تساهم في تقليل تكاليف توزيع المعلومات.	75
23	التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت تساهم في تقليل تكاليف التسويق.	75
24	التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت تساهم في تقليل تكاليف الترويج	76
25	التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت تساهم في تقليل تكاليف البحث والتطوير	76
26	التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت يغير طريقة تسيير المؤسسة	77
27	التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت يساهم في تقليل المدة اللازمة لتطوير المنتج	77
28	التكرارات والنسب المئوية حول الانترنت تساهم في تنسيق أفضل بين أنشطة المؤسسة	78

29	التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت يساهم في زيادة العائد المالي للمؤسسة	78
30	التكرارات والنسب المئوية حول الانترنت تساهم في تحقيق أفضل لأهداف المؤسسة	79
31	التكرارات والنسب المئوية حول الانترنت تساهم في زيادة الحصة السوقية للمؤسسة	79
32	التكرارات والنسب المئوية حول الانترنت تساهم في وصول المؤسسة إلى أسواق عالمية.	80
33	التكرارات والنسب المئوية حول الانترنت تساهم في زيادة العائد على الاستثمار للمؤسسة	80
34	التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت يساهم في زيادة حجم المبيعات للمؤسسة.	81

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الشكل
63	توزيع ونسبة العينة حسب طبيعة المستجوب	01
65	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب عدد سنوات الخبرة	02

مقدمة

مقدمة

تعمل المؤسسات الصناعية في محيط يتميز بالتغيير المستمر، مما اوجب عليها التفاعل معه وذلك باغتنام الفرص التي يتيحها ومحاولة تجنب التهديدات والمخاطر او التقليل من حدتها، لذلك فان المؤسسات التي تقوم ببناء تصور مستقبلي لأعمالها باعتمادها على استراتيجيات وفقا لوضعياتها ووفقا لإمكانياتها من اجل المواجهة او الدفاع وبالتالي ضمان بقائها.

إن الحديث عن متغيرات المحيط تقودنا الى تصور مجموعة من العوامل المساهمة في هذا التطور اهمها العوامل التكنولوجية وخصوصا تكنولوجيا الانترنت حيث عرف هذا القطاع نمو هائلا في حقبة زمنية سريعة، وهذا راجع للتطورات الحاصلة في مختلف الادوات والبرامج الداعمة لها، مما شجع السعي نحو استغلال الانترنت، في مختلف الاعمال، نظرا لما تقدمه في انخفاض في التكاليف والسرعة في اختراق الاسواق، واصبحت الانترنت حاليا تعبر عن فضاء عالمي لممارسة الاعمال ولكن بشكل ومفهوم مغاير عن ما هو معروف سابقا وهنا كان لزاما عن المؤسسات ان تسارع في تبني هذه التكنولوجيا لتحقيق معدلات نمو عالية في مختلف مستوياتها، ومع تزايد حدة المنافسة خاصة مع التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الانترنت تزداد درجة التحدي امامها، لذا توجب على مدراء المؤسسات ان يولوا اهتمامهم ويطورون قدراتهم ومستوياتهم بالنظر الى المؤسسة كنظام مفتوح يتأثر نجاحها ومستوى ادائها بعوامل داخلية وخارجية.

في هذا السياق فان المؤسسات الصناعية تسعى جاهدة الى الاستفادة من المزايا التي توفرها تكنولوجيا الانترنت، فظهر هذه التكنولوجيا ادى الى الزيادة في سرعة الاتصالات ونقل المعلومات، وتطوير خدمات جديدة، اكتساح اسواق جديدة، تخفيض التكاليف، كما وفرت الانترنت مصادر أخرى لتمييز منها اليقظة التنافسية الالكترونية وجودة الخدمات الالكترونية.

عززت تكنولوجيا المعلومات والاتصال اهميتها بفضل مجموعة من القوى الاساسية في مقدمتها العولمة والتغيير التنظيمي وحدة المنافسة وثورة المعلومات، حيث فرضت هذه البيئة الجديدة ضرورة التحول في انماط العمل من صيغتها التقليدية الى صيغ تتوافق وتواكب

التغيرات الواقعة في مجال المعلوماتية، فقد غيرت هذه التقنية من مفهوم الاستقرار والاستقرار النسبي في أداء المؤسسات مرجحت مفهوم الحركية والتطوير المستمر .

ففي السابق كان جل اهتمام المسيرين يتجه نحو إنفاق اموال طائلة في مشروع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما فيها الانترنت دون الاهتمام الكافي بإجراءات تعريفها بين مختلف افراد المؤسسة، فهذا يجعل الاستثمار في هذا المشروع هدر الاموال، في حين الدراسات الحديثة تشير الى ضرورة التغيير في هذا النهج والاهتمام أكثر بكيفية استغلالها بكفاءة وفعالية.

وقدر بعض المحللين أن حوالي ثلث أو نصف النفقات توجه إلى مشاريع تكنولوجيا الانترنت، إلا أنهم يتجاهلون بذلك الآثار المترتبة عن تكييف هذه الأخيرة مع العوامل التنظيمية مثل استراتيجيات الأعمال والأهداف... الخ، فقيمة التكنولوجيا تظهر اساسا عند مزجها مع عوامل تنظيمية أخرى وهنا نقصد المحاذاة التي تعبر عن درجة مزج واستخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى تناغمها وانسجامها مع استراتيجية المؤسسة.

وبسبب الاهتمام المتزايد بالمؤسسات الصناعية وتكنولوجيا المعلومات والانترنت دفع الكثير من الباحثين العمل على تكثيف الجهود والبحث في هذا الموضوع، لكونهم ينظرون الى تكنولوجيا المعلومات الحل الامثل لتدويل وتطوير نشاط المؤسسات الصناعية كما أنها وسيلة فعالة لتحقيق أهداف هذه المؤسسات بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف.

الجانب النظري

الفصل الأول: موضوع الدراسة

أولاً: الإشكالية:

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية الدراسة وأهدافها

خامساً: صعوبات البحث

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً: تحديد المفاهيم

أولاً: الإشكالية:

يعد الاتصال من بين المواضيع التي لقيت اهتماماً واضحاً وجلياً من طرف المختصين والباحثين في مجال السلوك الانساني عموماً، والسلوك التنظيمي خصوصاً. ويمكن القول بأن الاتصال بوصفه نشاط انساني على جانب كبير من الاهمية قد رافق الحياة الانسانية منذ البداية وهذا انطلاقاً من مسلمة ان الانسان كائن اجتماعي بطبعه فهو قديم قدم وجود الانسان على سطح الارض، وان اختلفت السبل والوسائل التي استخدمها الانسان في اتصاله كالطبول والرقص ولإشارات او في تفاعله مع الطبيعة أو الكون من حوله كالدخان والنار، كل ذلك كان من أجل تلبية حاجياته الاولى ولتحقيق الامن والاستقرار.

إن فالاتصال ضرورة انسانية واجتماعية وحضارية، حاجة الانسان له في مختلف البيئات المحلية لا تقل أهمية من حاجته للسكن، الغذاء، والكساء والامن. بحكم أن الانسان لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن باقي ابناء المجتمع فلا بد ان يدخل في علاقات مختلفة المستويات حيث ان الاتصال في النهاية تطوير وتقوية العلاقات الانسانية في المجتمع الانساني ككل.

يقول المؤرخون إن هناك اهتماماً واضحاً بالاتصال ودوره في الشؤون الانسانية ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد في كتابات البابليين والمصريين القدماء وغيرها. ويعد كل من ارسطو ومعلمه افلاطون اللذين عاشا قبل الميلاد من المؤسسين لفن الاتصال. وقد توصل كل منهما الى ان الاتصال فن وصناعة يمكن تعليمها بالتمرين.

والاتصال بالنسبة لأرسطو نشاط شفهي، يحاول فيه المتحدث ان يقنع غيره وان يحقق هدفه مع مستمع، عن طريق صياغة ماهرة للحجج التي يعرفها " الواقع لو نظرنا الى كمية الاتصال التي نقوم بها في اليوم الواحد لوجدناها تستغرق ساعات كثيرة قد تصل الى ساعة التيقظ ذاتها، وقد اصبح الاتصال اليوم أكثر تعقيداً من ذي قبل مع تطور المجتمعات والرقى الحضاري والتكنولوجي مع الانفجار المعرفي الذي يشهده عالمنا اليوم، كما ان العصر التصنيعي الذي نعيشه ما هو في واقعه العصر المعلومات فالكومبيوتر والهاتف وأجهزة معالجة المعلومات والاقمار الصناعية والانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي ليس ثورة صناعية فحسب بقدر ماهي ثورة معلوماتية ساهمت في إغراق انسان هذا العصر في عمق الدهشة من خلال الكثافة المعرفية التي تحاصره ليل نهار.

إن التطور الاقتصادي الحديث والمنافسة الشديدة بين المؤسسات وترسخ معالم العولمة وما يصحبها من تركيز دقيق في معايير الجودة ومتطلبات المنافسة الدولية وتلبية رغبات المستهلكين وتسارع اللجوء الى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومع التطور المذهل في برامج المعلوماتية والذكاء الاصطناعي، كل ذلك القى بظلاله على اساليب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالأخص الانترنت، إذ تمثل هذه الثورة الرقمية فرصة تاريخية امام المؤسسات الصناعية الجزائرية وخاصة في ولاية الوادي لمحاولة تحقيق ميزة تنافسية، وتطوير طاقاتها الانتاجية والابداعية والاندماج في الاقتصاد العالمي الجديد وبالتالي تحقيق الاداء المتميز والذي يعتبر حاليا احد مفاتيح التفوق.

من خلال هذا نبرز مدى أهمية تقييم الوضعية الراهنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى المؤسسات الصناعية بالجزائر، وهذا في ظل عولمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ أن معظم الدول المتقدمة او حتى النامية تولي اهتماما كبيرا بهذه التكنولوجيات. لذا نطرح التساؤل التالي: ما هو واقع استخدام الانترنت في المؤسسات الصناعية في ولاية الوادي

لمعالجة هذه الاشكالية والعمل على الاحاطة بالجوانب التي تشكل محاور هذا الموضوع عملنا على تحليلها الى الاسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع المؤسسات الصناعية في ولاية الوادي ودورها اقتصاديا ؟
 - الى اي مدى يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والانترنت في المؤسسات الصناعية بولاية الوادي؟
 - هل لتطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والانترنت للدولة دورا في تبني المؤسسات الصناعية للإنترنت؟
 - هل للإنترنت أثر على الاداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية في ولاية الوادي؟
- للإجابة على هذه الاشكالية سوف نقوم بدراسة تحليلية لواقع الانترنت ومدى تبني المؤسسات الصناعية لولاية الوادي لها.

ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة على هذه التساؤلات قمنا بصياغة عدة فرضيات وسنحاول الاجابة عليها والتأكد من صحتها ضمن هذه الدراسة:

- يعد التوجه والاهتمام بالمؤسسات الصناعية ضرورة اقتصادية نظرا للدور الذي تلعبه في توفير فرص العمل وتحقيق النمو الاقتصادي.
- يتناسب حجم المؤسسات الصناعية بولاية الوادي طرديا مع درجة امتلاك المؤسسات للإنترنت.
- تلعب البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال والإنترنت والقوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني هذه المؤسسات الصناعية للإنترنت.
- تعمل الإنترنت على الرفع من مستوى الاداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

وقد تم اختيارنا لهذا الموضوع لعدة اسباب نوجزها فيما يلي:

1. حادثة الموضوع حيث مازال يدور الجدل حول تأثير الإنترنت على المؤسسات الصناعية.
2. الرغبة الذاتية في معالجة موضوع يمس مجال الإنترنت في المؤسسات، ومحاولة التعرف على الآثار التي تتركها الإنترنت على مستوى اداء المؤسسات الصناعية بولاية الوادي.

رابعا: أهمية الدراسة واهدافها

تهدف هذه الدراسة الى تبیین مدى اهمية تكنولوجيا المعلومات والإنترنت ومدى استخدامها من قبل المؤسسات الصناعية، والوقوف على مدى مساهمة الإنترنت في الرفع من مستويات أداء هذه المؤسسات من خلال قياس أثرها على التكاليف، جودة الخدمات المقدمة للزبائن، ومدى الوصول الى الاسواق الجديدة سواء كانت محلية او دولية وزيادة مبيعاتها. بالإضافة الى كون هذه الدراسة تتعرض الى فئة معينة من المؤسسات وهي المؤسسات الصناعية بولاية الوادي، وذلك من خلال قياس كثافة هذه التكنولوجيات لتبين مستوى توجه المؤسسات الصناعية لأعمال الالكترونية، ومدى تأثيرها على ادائها.

خامسا: صعوبات البحث

من اهم الصعوبات التي واجهتنا اثناء اعداد هذا البحث هو تشعب الموضوع اذ يمس ثلاث محاور وهي: المؤسسات الصناعية والتي تتميز بخصائص عن المؤسسات الاخرى. وثانيا: تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تتميز بتنوعها والمحور الثالث وهو الواقع المستخدم في استخدام الانترنت، اضافة الى الصعوبات منها صعوبة الحصول على المعلومات الخاصة بالمؤسسات، الامر الذي اجبرنا على تعديل الاستبيان.

سادسا: الدراسات السابقة:

من المهم جدا لاي باحث اجتماعي ان يطلع على البحوث التي سبقت بحثه لان اطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار وعدم الوقوع في اخطاء الآخرين وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر واختيار الطرق ولإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته فضلا عن ان هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدتها عليها.

الدراسة الاولى: هي دراسة بعنوان اداء الادارة الجزائرية في ضل ثورة المعلوماتية دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة للباحثة طراد خوجة سميرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية 2005. 2004 بجامعة قسنطينة

ومن اهم نتائج هذه الدراسة مساهمة الحاسوب في تنظيم العمل الاداري في مختلف الادارات قياسا بما شهدته قبل استخدام الجهاز ولاكن تبقى مساهمتها لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة من جملة من العراقيل

الدراسة الثانية: دراسة ابراهيم بختي لنيل شهادة الماجستير بعنوان "دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق دراسة حالة في الجزائر وتطرق فيها:

إلى كيفية استخدام الانترنت في أنشطة واستراتيجيات المؤسسة وأثرها على الوظيفة التسويقية بها، وقد توصل الباحث الى ان ادراج الانترنت وتطبيقاتها ضروري مع اعطاء البنية التحتية للاتصالات والقوانين المنظمة للبلاد أهمية بالغة وهذا بتكامل الاطراف الفاعلة سنة 2010.

الدراسة الثالثة: لمين علوطي "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الاداء الاقتصادي" اطروحة شهادة ماجستير في علوم التسيير جامعة الجزائر 2004/2003.

الذي توصل الى ان من الضرورة تطوير ثقافة المعلومات لدى الافراد قبل استعمال المعلوماتية كأداة لتسيير المعلومات، وان القرارات التي تتسم بالرشد، والخطط التي تعتمد على معلومات سليمة او غير كاملة تؤدي الى اهدار الموارد، ومنه تعتبر المعلومات موردا هاما لا يقل أهمية، بل يزيد عن الموارد المادية والبشرية المتاحة للمؤسسة.

الدراسة الرابعة

فضلية بركة" دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بورقلة "أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة ورقلة، 2011\2012

حيث توصلت الى تطوير انظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ميدان المعالجة في استخدام أحدث تقنيات الاتصال وكذا تبني المؤسسة الخدمة من خلال الاساليب المختلفة لتحسين جودة خدماتها من خلال وضع نظام اليقظة، تطوير ثقافة الجودة وتنشيط الموارد البشرية وتحقيق التميز من علاقتها مع زبائنهم.

سابعا: تحديد المفاهيم

الاتصال:

تناولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح الى الان وسنحاول تقديم اهم التعاريف التي احاطت بمفهوم الاتصال.

حيث يرجع أصل كلمة الاتصال الى الكلمة اللاتينية communis ومعناها common أي مشترك او عام وبالتالي فإن: الاتصال كعملية يتضمن المشاركة او التفاهم حول شيء او فكرة او احساس او اتجاه او سلوك او فعل ما.¹

ويعرف الاتصال اصطلاحا على أنه " نقل الافكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات " بالإضافة للتوزيع والتفاوض "

وكما يعرفه كارل هوفلند على أنه: العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الافراد الآخرين (مستقبلي الرسالة).²

2: تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد ان نعرج على تعريف تكنولوجيا الاتصال، حيث يرى "روبن وبرنت" انها " أي اداة او وسيلة تساعد على انتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات ".³

ويلخص هذا التعريف تكنولوجيا الاتصال في الات تمكن من توزيع وتخزين واستقبال البيانات وهو نفس المذهب الذي ذهب اليه التعريف الاتي الذي ترى صاحبه ان تكنولوجيا الاتصال " الية او تقنية تعمل على انتاج او تخزين او استرجاع او استقبال او عرض المعلومات ".

¹ - حسن عماد مكاي، ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4 القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص23.

² - جيهان احمد ريشو، الاسس العلمية لنظريات الاعلام، القاهرة دار الفكر العربي، 1978، ص ص 52-50.

³ - حسن عماد مكاي تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط 2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص 63.

وتكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح اخر هو تكنولوجيا المعلومات، لذا ارتأينا ان نقدم تفصيلا عن تكنولوجيا المعلومات.

حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات بانها " عملية جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات واستخدامها، مع الاعتراف بأهمية الانسان والاهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمته في اثراء حياته ".

بينما يرى الاستاذ "سعد لبيب " ان تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على اساس " ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الانتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة الى تحقيق اقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة، وعلى ما سبق فانه لا يمكن الفصل الان بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت اليه نظم الاتصال ، وارتبطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات، وبذلك فقد انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال وتطور كل منهما.

3 الانترنت :

هي شبكة اتصالات عالمية تسمح بتبادل المعلومات بين شبكات أصغر تتصل من خلالها الحواسيب حول العالم، تعمل وفق انظمة محددة ويعرف بالبروتوكول الموحد وهو بروتوكول إنترنت، وتشير كلمة انترنت الى جملة المعلومات المتداولة عبر الشبكة وايضا الى البنية التحتية التي تنقل تلك المعلومات عبر القارات.⁴

4 المؤسسة الصناعية :

المؤسسة عموماً حسب ماورد في المنجد الابجدي مأخوذة من فعل اسس وتعني جمعية او شركة،⁵ وقد عرف المؤسسة العديد من الباحثين سواء من الناحية الاقتصادية او الناحية الاجتماعية أو القانونية، لكن ما يهمنا هو الناحية الصناعية لاننا بصدد تحديد مفهوم المؤسسة الصناعية:

المؤسسة الصناعية كما حدد مفهومها دادي ناصر " كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الانتاج أو تبادل السلع أو خدمات، تختلف باختلاف الحيز الزماني والمكاني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطه "⁶ وحسب هذا التعريف تعد المؤسسة الصناعية نظام مستقل ومحكم، ويهدف الى الربح.

المؤسسة الصناعية " هي منظمة اقتصادية مستقلة تستعمل الوسائل البشرية والمادية الموضوعة تحت تصرفها، قصد انتاج سلع وخدمات مخصصة للسوق او البيع ".

المؤسسة الصناعية أيضاً كيان مسير بطريقة فعالة بواسطة ميكانيزمات محكمة، وهذا ما ذهب إليه التعريف الآتي: المؤسسة الصناعية هي مجموعة عناصر الانتاج البشرية والمادية والمالية، والتي تستخدم وتسير وتنظم بهدف انتاج سلع او خدمات موجهة للبيع وهذا بكيفية فعالة تضمنها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة.⁷

تحديد مفهوم اجرائي لاستخدام الانترنت في المؤسسة الصناعية:

"هي كل التكنولوجيات الحديثة المتعلقة بتبادل المعلومات وشبكات الانترنت، والتي تساهم في تسهيل اتصال المؤسسة بالزبائن والمؤسسات الاخرى وتتمثل أساساً في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات، الانترنت، والانترنت، والاكسترنات.

⁵ - المنجد الابجدي، المؤسسة الوطنية للكتاب، بيروت، ص40، ط4.

⁶ - مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر، 1992، ص 11.

⁷ - العربي دخموش، اقتصاد المؤسسة، منشورات جامعة قسنطينة، 2001، ص3.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال وتكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: مفهوم الاتصال وأشكاله

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثالث: تكنولوجيا الشبكات

تمهيد:

يعد الاتصال أهم عملية استخدمها الانسان على مر العصور وهذا لتحقيق التواصل مع المحيط الخارجي، لذا كان سعيه الى تأمين هذا التواصل سببا في العديد من اختراعاته، فإشارات مورس واجهزة الهاتف والراديو والتلفاز لم تكن الا وسائل لزيادة تفاعل وتواصل الانسان مع الاوساط المحيطة به أو البعيدة عنه، وحين جاءت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان عالم الحوسبة تجسيدا لحاجة الانسان الى التواصل.

بدأت أولى محاولات بناء التواصل عبر الشبكات المحلية لتسهيل نقل وتبادل المعلومات والخدمات مع المحيط القريب، ولم تلبث ان توجهت التطورات الى تأمين التواصل الشبكي مع مجموعات أكبر، فظهرت الشبكات الواسعة، وهنا كانت بداية مرحلة جديدة في ثورة الشبكات التي لم تتوقف عند هذا الحد وكان من أعظم نتائجها ظهور شبكة الانترنت التي اتسعت لتشمل العالم فأصبح كالقرية الصغيرة.

ولإلمام بالموضوع سوف نتطرق في المبحث الاول الى مفهوم الاتصال بدأ من التطور التاريخي له وصولا إلى إشكاله وبعد ذلك نتناول في المبحث الثاني جل المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بدأ من تطورها وصولا الى أنواعها أما المبحث الثالث خصصناه لتكنولوجيا الشبكات بدءا من الانترنت والاكسترانت وصولا الى الانترنت.

المبحث الأول: مفهوم الاتصال وأشكاله

لم يكن الاتصال وليد الصدفة وإنما كان نتاج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الاتصال البسيط حتى وصل الى ما هو عليه اليوم من طرق واساليب متنوعة فهو جزء من حياة الانسان يتغير ويتطور مفهومه بتغير ويتطور البيئة التي يعيش فيها الانسان.

المطلب الاول: تعريف والتطور التاريخي للاتصال

1- التطور التاريخي للاتصال :

اعتبر الاتصال عبر التاريخ في المرحلة البدائية "نقل الأخبار من شخص إلى آخر " والكلام هو وسيلة الملائمة لذلك، ثم استعمل الفرد علامات يقع الاتفاق عليها مسبقا كإشعال النار، وصوت الدف لإشعار بالخطر أو الفرح، لكن بقيت هذه الوسائل غير متطورة ومرتبطة بحاسة البصر والسمع، ولم تغير كثيرا من نوعية الاتصال الذي بقي شخصيا، إلى أن جاءت مرحلة الاكتشافات التي أصبح الاتصال فيها جماعيا حيث ظهرت فيها جماعيا حيث ظهرت فيها الكتابة ثم الورق ثم الطباعة، فالخبر يكتب ثم يوزع على عدة جهات بواسطة الصحافة، وتسجل الأحداث وتحفظ وتنقل بين الأجيال، وبعدها جاءت مرحلة العصر الحديث التي تطورت فيه تقنية الطباعة واستعملت وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومة كالراديو، التلفاز والهاتف ثم ظهر الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات، حفظها ثم نقلها عبر شبكات داخلية وموسعة تغطي العالم التي قربت القارات وجعلتها بمثابة قرية صغيرة، ولا تزال الجهود مبذولة لإيجاد صيغ أخرى فنية متطورة.⁸

اختلف العلماء في تعريفهم للاتصال وكل منهم ينظر له من زاوية معينة، إذ يركز علماء النفس والإدارة على انه وسيلة للتأثير فيعرفونه "بالسلوك اللفظي والمكتوب الذي يستخدمه احد الأطراف للتأثير على الطرف الآخر " ونجد مجموعة من العلماء تركز على على العمليات العقلية فيرون أن "الاتصال هو استخدام الكلمات والحركات وغيرها من الرموز لتبادل المعلومات "وهناك مجموعة أخرى من العلماء تركز على النشاط الذي يحدث في عملية الاتصال فيعرفونه "هو عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن انسياب أو تدفق أو انتقال الأشياء"، وينظر بعض العلماء إلى العلاقات والتفاعلات التي تحدث في الاتصال إذ يعرفونه بأنه "وضع أفكار في صياغات (رسالة) في وسيلة مناسبة بحيث يمكن أن يفهمها الطرف الآخر ويتصرف بالشكل المطلوب"؛

⁸ - زهير احداث، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1991.

أما علماء نظم المعلومات فينضرون إلى لاتصال من وجهة النظر الرياضية والإحصائية والهندسية فيعرفون على إن "استقبال وترميز وتخزين وتحليل واسترجاع وعرض وإرسال المعلومات"⁹.

بهذا فأن الإتصال عرف تطور كبير وقطع اشواطاً عديدة عبر العصور وهذا يرجع لحرص الإنسان منذ البداية على نقل افكاره ومشاعره وخبراته وحتى حاجاته للآخرين، فيرى علماء الاتصال والاجتماع أن الاتصال مر بمراحل من التطور نلخصها على النحو التالي:

1.1-مرحلة ما قبل اللغة:

استخدم فيها الانسان الأصوات والاشارات اليدوية والجسدية والنار وغيرها من الوسائل وهو ما يعرف بالاتصال الشفوي والاتصال الرمزي.

2.1- مرحلة نشوء اللغة:

فيها تطورت الاشارات الى رموز صوتية مفهومة، تحمل فكرة من شخص إلى آخر وإلى جماعة من خلال المحادثة المباشرة.

3.1- مرحلة الكتابة :

لا تشترط وجود المرسل والمستقبل معا، كما يحصل في المحادثة المباشرة وبذلك اتسعت دائرة الاتصال ووسائله.

4.1- مرحلة اختراع الطباعة على يد الالمانى " جو تنبرغ":

اسهمت في ظهور المواد المطبوعة في شكل كتب والمجلات والصحف وغيرها، مما أسهم في نشر العلوم والثقافة بشكل واسع.

5.1- مرحلة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : وفيها اخترع الهاتف والاذاعة والتلفزيون والاقمار الاصطناعية وظهرت شبكات الاتصال والمعلومات.

⁹- احمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الادارية في الاتصال، الدار الجامعية المصري، 1998

1.2-تعريف العام للاتصال :

مصطلح "الاتصال" في اللغة العربية كما تشير المعاجم يعني الوصول الى الشيء أو بلوغه أو الانتهاء منه اما كلمة "communication" الانجليزية فهي مشتقة من كلمة الاصل اللاتيني commuins ومعناها عالم شائع أو مألوف¹⁰ وتعني الكلمة: المعلومة المرسلة، الرسالة الشفوية أو الكتابية، شبكة الطرق وشبكة الاتصالات، كما تعني تبادل الافكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز.

لقد ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الاتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين والمختصين في علوم المعلومات والاتصال عبر الزمن عكست في معظمها اهميته ودوره في الحياة الانسانية والمكونات او العناصر الاساسية لعملية الاتصال ومن بين هذه التعاريف:

يعرف ارسطو الاتصال على انه " نشاط شفهي، يحاول فيه المتحدث ان يقنع غيره وان يحقق هدفه مع مستمع عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التي يعرفها¹¹ وفي تعريف اخر له "الاتصال هو البحث عن كل الوسائل المتاحة للإغراء والاقناع".¹²

"الاتصال هو العمليات التي بواسطتها تنتقل المعلومات بين الافراد او المنظمات بمعاني وطرق واشارات متفق عليها.

"الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها ارسال رسالة معينة. منبه. من مرسل الى مستقبل مستهدف وباستخدام أكثر من اسلوب ومن خلال وسائل اتصالية محددة ".

ويمثل Jean Lohisse ميكانيزم الاتصال على أنه بسيط مثل لعبة البليار فاللاعب "المرسل" يدفع الكرة وهي الرسالة على مستوى الطاولة وهي " القناة" حيث تصل الى الهدف والذي يتمثل في "الاثر".¹³

¹⁰ - ريجي عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء، الطبعة الأولى، الأردن، 2005، ص27.

¹¹ - المرجع السابق، ص 34.

¹² - صليحة بن عاشور، الاتصال اللفظي الفعال من خلال خطبة الوداع، 2000.

¹³ - ريجي عليان، عدنان محمود الطوباسي، مرجع سابق، ص30.

من خلال هذه المفاهيم والتعاريف نستنتج أن عملية الاتصال شملت ثلاث عناصر أساسية لأحداث وإقامة عملية الاتصال هي المرسل والرسالة والمستقبل، ونستنتج أيضا من هذه التعاريف ان الاتصال ذو علاقة خطية في اتجاه واحد ومن اجل اجراء الاتصال لابد من توفر ثلاث شروط وهي:

- ✓ الشرط الاول: يستدعي وجوب طرفي اتصال، مرسل ومرسل إليه
 - ✓ الشرط الثاني: يتطلب وجود رسالة أو موضوع حديث ينشئ علاقة بين الطرفين.
 - ✓ الشرط الثالث: يتطلب وجود قناة اتصال طبيعية او تقنية توصل الاخبار والمعلومات.
- الشكل رقم 1: المفهوم البسيط للاتصال (حسب ارسطو)**

المتحدث ————— الرسالة ————— الكلام ————— المستمع

المصدر: رابحي عليان، مرجع سابق، ص34.

لكن الملاحظ في الربع الاخير من القرن العشرين هو تحول بؤرة الاهتمام والتركيز من المرسل والرسالة الى المستقبل، ومن منظور ذي اتجاه واحد الى إطار تبادلي او دائري ومن نظرة خطية ثابتة الى طريقة ديناميكية شاملة متعددة العناصر والاتجاهات ومن هذه التعاريف نجد:

"الاتصال نظام متكامل من العمليات، ينشأ بواسطتها انتاج توفير، تجميع البيانات والمعلومات الضرورية والافكار والمشاعر، والفهم وتبادل المعاني والتصورات بحيث يمكن للفرد او الجماعات احاطة الغير بأمور واخبار أو معلومات جديدة وترجمتها من المصدر في إطار التغذية العكسية للتأثير في سلوك الافراد والجماعة في صورة متبادلة من الجانبين لتحقيق الاستجابة والافناع غير وسيلة الاتصال باتجاه تحقيق الاهداف "

"الاتصال عملية انتاج او توفير أو تجميع المعلومات الضرورية ونقلها أو تبادلها أو اذاعتها "بثها" بحيث يتمكن الفرد من إحاطة غيره بالأفكار أو الحقائق أو الاخبار أو المعلومات الجديدة التي تؤثر في سلوكهم أو توجيههم في اتجاه معين، ويعني الاتصال أيضا، ذلك السلوك أو تلك العملية التي يتم بواسطتها نقل المعلومات أو الافكار أو المشاعر من شخص

ما "المرسل" الى شخص اخر أو أكثر "المستقبل" من خلال وسيلة معينة "قناة" وذلك حتى تصبح هذه المعلومات أو المشاعر مشتركة بين الطرفين" ¹⁴

ومن أهم ماورد في هذا المجال نموذج "Rogers & Kincaid" الذي يمكن تلخيصه في عملية تبادل متتابع للمعلومات بين فردين يهدفان الى فهم مشترك للموضوع¹⁵، وتتم عملية التواصل هذه عبر عدة مراحل نوجزها كما يلي:

- إدراك أو تصور الرسالة من طرف المرسل الذي يقرر بدافع مؤثر ما (فكرة، مشاعر، مؤثر خارجي).

- الترميز بتحويل المرسل للمعاني الى رموز لغوية لفظية أو غير لفظية مناسبة.

- اختيار وسيلة أو وسائل الاتصال المناسبة لطبيعة الرسالة والمستقبل.

- استقبال الرسالة وفك رموزها بتحويلها الى معان لفهمها.

- الاستجابة أو الرد على الرسالة ببثها للمصدر الذي يتحول إلى مستقبل.

- استقبال الرسالة الجوابية وفك رموزها بتحويلها المعان لفهمها.

من خلال نموذج "Rogers & Kincaid" نلاحظ بالإضافة الى العناصر الأساسية للاتصال وهي المرسل والرسالة والمستقبل يضاف رد الفعل وتبادل أدوار الاتصال من الارسل الى الاستقبال ومن الاستقبال الى الارسل حيث تظهر التفاعلية وبهذا تصبح عملية الاتصال عملية خطية ذات اتجاهين .

¹⁴- رابحي عليان، عدنان، مرجع سابق، ص30.

¹⁵- فضيل دليو، مدخل الى الاتصال الجماهيري، مخبر علم اجتماع الاتصال، الجزائر، 2002، ص10.

المطلب الثاني: عناصر وأنواع الاتصال

عملية الاتصال هي عملية معقدة لأنها ذات أطراف وعناصر متعددة: راسل، رسالة، وسيلة، مستقبل، إضافة إلى البيئة ورد فعل الناتج إذن سلامة عملية الاتصال تكمن في المساوات بين المعنى المقصود والمعنى المفهوم.

1 - عناصر الاتصال:

الراسل:

هو شخص لديه أفكار ومعلومات يود نقلها لطرف آخر.

الرسالة:

هو تحويل أفكار ومعلومات الراسل إلى رموز مفهومة عند الراسل والمستقبل، وهذا التحويل يأخذ أشكال عديدة منها الكلمات، حركات، أصوات، حروف، أرقام، صور وتعبيرات الوجه الخ، وعليه يستوجب الاختيار الحسن لصياغة الرسالة بالشكل السليم الذي تتوفر فيه الشروط من حيث المضمون والمقصود.

الوسيلة:

على الراسل أن يختار الوسيلة الأكثر فعالية وتأثيرا على من يستقبلها، وهناك عدة وسائل منها المقابلات الشخصية، الاجتماعات، التلفون الخ.

المستقبل:

هو مستقبل الرسالة بحيث يختار وينظم المعلومات ويفسرها بإعطاء معاني ودلالات ويكون الاستقبال عن طريق حواسه المختلفة.

الرد:

بعد فهم وتفسير المستقبل للرسالة يرد عليها حسب معنى المفهوم.

البيئة:

هي ما يحيط بكل من الراسل والوسيلة والمستقبل من اشخاص، احداث ووقائع التي بدورها قد تسهل أو تعيق، تسهل أو تشوش على عملية الاتصال.

ملاحظة:

الراسل والمستقبل لا يشترط ان يكون كل منهم شخص واحد بل يمكن ان يتمثلا في عدة أشخاص.

تتعدد خطوط الاتصال وتكون فيما بينها بما يعرف بشبكة الاتصالات بين الافراد والجماعات، حيث تربط بينهم بغرض نقل الافكار والمعلومات، وتسمح بتحقيق عملية الاتصال في جميع الاتجاهات، غير انه يجب اختيار النوع المناسب حتى يمكن تجنب الازعاج غير المرغوب فيها، مثل البطء في توصيل المعلومة والبيانات ومدى صحتها، ويمكن تصنيف انواع الاتصالات الى:

2 - أنواع الاتصال :

1.2.3-الاتصال الشفوي:

هو الاتصال المباشر بين شخص وآخر، يتم فيه تقدير درجة التفاهم بينهما، يكون أكثر فعالية في حالة لفت النظر او التأنيب أو لحزم الامور بين العاملين غيما يتعلق بمشاكل العمل، ومن بين الوسائل المستعملة في هذا النوع نجد الهاتف، المذياع، الاجتماعات، الندوات الخ.

2.2.3-الاتصال الكتابي:

تلعب الوسائل الادارية دورا هاما في الاعمال الإدارية، فبعض الرسائل يجب ان يكون لها صفة الدوام حتى يمكن الرجوع اليها اذا اقتضى الامر ،فالتقارير والالوامر والقرارات الادارية وغيرها يجب ان تكون مكتوبة حتى تنال قسطا كبيرا من التفكير والعناية، وهي تتميز عن الاتصالات الشفوية في السهولة عند قرائتها بينما في الاتصال الشفوي قد نضطر لإعادة الحديث حتى يتم الفهم، بالإضافة الى انها يمكن ان تصل الى عدد كبير من الافراد عن طريق توزيعها، كما ان الاتصال الكتابي لا يحتاج لطرفي الاتصال وجها لوجه والوسائل المستخدمة فيه هي التقارير ،الخطابات والمراسلات ... الخ.

3.2.3-الاتصال المصور:

هو يستخدم في ميادين الاعمال فالصورة قد تعبر عن مجموعة من المعلومات ويفضل ان تصاحب الصورة عدة الفاظ او كلمات حتى يكون أكثر فعالية، ومثال ذلك الاشهار عبر الشبكة الإنترنت والصور الفتوغرافية، واللوحات المرسومة، والافلام الاشهار.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد أدى ظهور مجتمع المعلومات وبناء اقتصاد جديد يعتمد على المعارف الى تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المجالات، وخاصة في مجال تسيير المؤسسات بغرض تطويرها وتحديثها وقد ساهم هذا في بروز الكثير من مؤسسات الاعمال الالكترونية التي تستخدم الانترنت او الشبكات المماثلة داخل المؤسسة وخارجها.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يرى البعض ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال مصطلح بسيط ولكن في الحقيقة هو مركب من العديد من المفاهيم المتنوعة والمختلفة، ولهذا سوف نتطرق الى ماهية بعضها بدءا من التكنولوجيا والتقنية وصولا الى التعريف الجامع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. " يقصد بها استعمال التكنولوجيا المتشددة والتكنولوجيا المعتدلة للحصول على اعلى كفاءة في اداء وتقديم الانشطة من خلال عملية الجمع بين المكننة والانظمة الموجهة بدقة. يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال مفهوما متاخلا بعض الشيء نظرا للتطور الذي شهده، فمعظم هذه التكنولوجيات كانت موجودا منذ السنوات الثلاثين الماضية او أكثر، وما يمكن اعتباره حديثا هو توسع استخداماتها في مجال تسيير المؤسسات، واعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي وخاصة الانترنت.

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال " على انها مختلف انواع الاكتشافات والمنتجات والاختراعات التي تأثرت بظهور تكنولوجيات الحواسيب والاتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، تخزينها، واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة"¹⁶

أما "Kenneth laudon" "Jane Laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ضل التغييرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمس مكونات وهي:

¹⁶ -جمال لعامرة، مالك علاوي أثر استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتنقى الدولي حول: أثر الانكسار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2007، ص2.

-العتاد المعلوماتي: تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة

-البرمجيات

-تكنولوجيات التخزين: تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية.

1- التكنولوجيا والتقنية :

هناك العديد من التعاريف ووجهات النظر حول التكنولوجيا نذكر منها:

التعريف الأول:

" هي عبارة عن مجموعة من المعارف، والابتكارات والتطبيقات التي تتمحور حول تقنية صناعية ما ومن الامثلة التكنولوجية الرقمية ¹⁷"

التعريف الثاني:

"أنها عملية وضع وانتقاء طرق تسمح بالاستعمال الفعال للتقنيات المختلفة وهذا لضمان عمل ميكانزمات الإنتاج، الاستهلاك، الاعلام والاتصال.

التعريف الثالث:

"هي كل ما ينتج عن اتحاد الافكار والسبل والتجهيزات بحيث يستثمره الانسان في تحسين مستوى معيشته وتحقيق رفاهيته لتوفر عليه الوقت والجهد والتكلفة".¹⁸

فلاحظ من خلال التعريفين انه ينظر لمفهوم التكنولوجيا على انه مصطلح تقني اما من خلال التعريف الثالث فينظر اليه في سياقه الزمني والمكاني والاجتماعي والثقافي محاولا اعطائه المعنى الواضح بعينه مع اعتباره وسيلة وليس هدفا.

أما التقنية " فهي مجموعة من الطرق والوسائل وسبل العمل والعمليات توضع حيز التنفيذ في عمل ما في الفنون أو العلوم."

بهذا نجد أن مفهوم التكنولوجيا مفهوم شامل يحوي التقنية في حد ذاتها التي هي جزء لا يتجزأ منه ليأتي التكامل بينهما لضمان سير العملية بفعالية سواء كانت إنتاجية، استهلاكية، أو اتصالية.

¹⁷ -Lenternute. <http://www.internute.com>

¹⁸ -منى الطاهر معمر، التوثيق والمعلومات ودورها في تطبيق الادارة الالكترونية، ملتقى حول الادارة الالكترونية، ايجابياتها وسلبياتها، طرابلس.

هناك ثلاثة نواتج على حسب كثافة استعمال التكنولوجيا وهي:

2- التكنولوجيا المخففة:

فهنا تركز المؤسسات التي تعتمد في تنفيذ انشطتها وفق هذا الاسلوب على استخدام العنصر البشري، اما المعدات والآلات المستخدمة تكون بهدف التحسين وزيادة مهارة الافراد والسرعة.

3- التكنولوجيا المكثفة :

إن المؤسسات التي تعتمد على هذا النوع تقوم بالاعتماد بالدرجة الاولى على الآلات واحلالها بدل الأفراد.

2- التكنولوجيا الخليطة (الهجينة):

2- الشبكات:

تربط بين الحواسيب لتتبادل المعطيات أو الموارد، من خلال هذا نجد ان هذه التكنولوجيات تتمثل في جميع الاستعمالات من حواسب، شبكات الاتصال واجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية، حيث تتمثل عادة في اجهزة الاتصال من هاتف، فاكس، انترنت، وهي تستخدم بغرض اداء مختلف المهام الرامية الى تحقيق اهداف المؤسسة¹⁹، وبالتالي فان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحاول الرفع من فعالية استخدام المعلومات داخل المؤسسة وذلك عن طريق تحويل تخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات (نصوص، صور، صوت) في شكل معطيات رقمية موحدة، بث هذه المعلومات بسرعة في كل انحاء العالم باستخدام الشبكة العالمية انترنت.

✓ ترجمة المعلومات المستقبلية وتحويلها الى الشكل المرغوب فيه (نصوص، صور، صوت)

✓ السماح للمؤسسات بالاتصال بطريقة سريعة ومستمرة عن طريق الشبكات، تغيير طرق الاتصال داخل المؤسسات عن طريق ادخال البريد الالكتروني وتكنولوجيات الانترنت.

¹⁹ - ابراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر الدولي حول الاداء

المطلب الثاني: الشبكات المعلوماتية وطبولوجيا الاتصال

1- الشبكات المعلوماتية :

تعد الشبكات أحد المكونات الأساسية للنظام المعلوماتي في المؤسسة فالنمو الهائل والمتزايد لحجم المعلومات التي تتعامل معها المؤسسة أدى الى ظهور الحاجة الماسة لاستخدام الحواسيب في معالجتها، تخزينها واسترجاعها بالكم والكفاءة المطلوبة والمناسبة وفي الوقت المناسب، وبما ان هذه الاجهزة لم تكن متصلة فيما بينها، فقد كان تبادل المعلومات يتم باستخدام الاقراص المرنة، والذي لا يعتبر اسلوبا فعالا لتبادل المعلومات بين اجهزة كمبيوتر كثيرة ومتعددة في المؤسسة.

تعرف شبكة الكمبيوتر على انها "مجموعة من اجهزة الكمبيوتر والاجهزة المحيطة التي تتصل ببعضها، وتتيح لمستخدميها ان يشاركوا في الموارد والاجهزة المتصلة بالشبكة مثل الطابعة والمودم ومحرك الاقراص المدمج وغيرها، وهذا المفهوم هو الاساس الذي يقوم عليه التشبيك ونظرياته.

فظهر الشبكات هي نتاج للتطور المتتابع والانتقال عبر ثلاث مراحل بدء من مرحلة الانظمة المركزية ثم التحول الى الحواسيب الشخصية ثم الانتقال الى انظمة خادم . زبون ويعد الانتقال من مرحلة الحاسوب الشخصي الى مرحلة نظام الخادم . الزبون أهم مرحلة.²⁰ كانت الحواسيب الاولى في السبعينات يتم الولوج اليها من خلال مركز الحسابات، وهي اول عملية للدخول عن بعد الى الحواسيب المركزية من خلال نظام الاتصال، بعدها ظهرت الحواسيب الصغيرة الشخصية في الثمانينات والتي تركت المجال بعدها في تطور سريع لنوع من الانظمة الاكثر تعقيدا في بداية التسعينات وهي انظمة على شكل العلاقة الشبكية (زبون، خادم) والتي تسمح بالقيام وتنفيذ العديد من الاعمال المختلفة بين العديد من الحواسيب التي هي قابلة للاتصال في زمان والى أي مكان.

وبهذا فان شبكة الكمبيوتر أو كما يطلق عليها شبكة الحاسب هي عبارة عن مجموعة من أجهزة الكمبيوتر والاجهزة المحيطة التي تتصل ببعضها بخطوط اتصال، وتتيح لمستخدميها أن يشاركوا الموارد والاجهزة المتصلة بالشبكة وبهذا فان الشبكات تتشكل من²¹:

²⁰ - Delmond et petit. Managment des system dinformation. Dunod.paris.2003.p58

²¹ - علاء السالمي، حسين السالمي، الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الاردن 2005، ص22.

- ✓ مجموعة من الحاسبات قد تكون حاسبات شخصية مرتبطة معا او حاسبات كبيرة، تشكل نظاما واحدا وقد يكون هذا النظام محليا يتسع ليغطي منطقة أو أكثر،
- ✓ خطوط الاتصال التي تربط عناصر النظام ببعضها، وقد تكون سلكية او لا سلكية وتحدد طريقة الربط شكل الشبكة او بنيتها.

2- الموارد المتاحة:

هي التي تحوي المعدات والبرامج والمعدات والمعلومات.

وتعد اغلبية تطبيقات المعلوماتية وبالخصوص تطبيقات التسيير تطبيقات جماعية، فوضع شبكة في المؤسسات تسمح بتقاسم وتبادل المعلومات مع الغير، حيث ان الشبكة تسمح بوضع قاعدة بيانات مشتركة بحيث يكون حجمها كبيرا، وهذا لتسيير الانشطة كتسيير المخزون، بالإضافة الى انها تمكن اعضاء المؤسسة الى الدخول واستغلال المعلومات اينما كان اعضاؤها، وبالتالي تعطي الفرصة لتبادل ونشر المعلومات المتنوعة مع الشركاء من خارج المؤسسة كالموردين والزبائن.

يقسم معظم الباحثين في مجال انظمة المعلومات والحواسيب وطبولوجيا الشبكات المعلوماتية الى عدة اقسام وهذا على حسب التوجه المستعمل،²² فهناك من يقسمها على اساس التوزيع الجغرافي) الشبكة المحلية والشبكة الواسعة..... الخ (وهناك من يضيف الى التقسيم تصنيفا اخر للشبكات بناء على نوع ووسيلة الاتصال.

3-أصناف شبكات الاتصال المعلوماتية في المؤسسات بناء على التوزيع الجغرافي:

أصبح التصنيف في عصرنا هذا علما واسعا، وتصنيف الشبكات هو بعينه علم مستقل، اذ يوجد العديد من المعايير التي يمكن تصنيف الشبكات بناء عليها، وقد يجتمع أكثر من معيار في صنف واحد، ولهذا فأنا سنتناول تقسيم الشبكات بناء على التوزيع الجغرافي.

1.3- الشبكة المحلية (Local area network.Lan)

الشبكة المحلية هي شبكة حاسبات تتقل المعلومات بسرعة عالية ضمن حيز جغرافي محدود ببنائة واحدة او عدة بنايات، وتربط هذه الشبكة مجموعة من محطات العمل مع بعضها، وهذا لإتاحة تشارك موارد الشبكة من عتاد وبرمجيات بين المحطات و اضافة الى ذلك تمكين

²² - Delmond et petit. Op.cit.p59

مستعملي الشبكة من تبادل الملفات والاتصال فيما بينهم من خلال البريد الالكتروني والجلسات الحوارية.

2.3- الشبكة المدينة (Metropolitan Area network.MAN)

يمتد مجال هذه الشبكة الى مساحة أكبر من مساحة الشبكة المحلية حيث تعمل الشبكة المدينة بنفس مبادئ عمل الشبكات الواسعة، الا انها تكون مقيدة بمنطقة جغرافية اقل مساحة، فهي تغطي عاصمة، مدينة أو اقليم معين، ومن الامثلة على ذلك التغطية التلفزيونية لمنطقة محددة بالربط السلكي.

3.3- الشبكة الواسعة (Wide Area Network WAN)

الشبكة الواسعة هي شبكة حاسبات لتبادل المعلومات الرقمية ضمن مجال جغرافي واسع قد تشمل عدة دول، وهي أكبر من الشبكة المدينة، وقد تستخدم خطوط الهاتف والاقمار الصناعية وغيرها من وسائط نقل البيانات للاتصال، وفي بعض الاحوال قد تتكون الشبكة الواسعة من عدة شبكات محلية²³.

تكنم فائدة الشبكات الواسعة في انها تتيح نقلا امنا وسريعا للمعلومات بين مختلف العقد، ناهيك عما يمتاز به نقل المعلومات عبر الشبكة الواسعة من سرعة وانخفاض التكلفة.

المبحث الثالث: تكنولوجيا الشبكات.

كثرت المصطلحات التي تشير الى معان متقاربة، فمصطلح الانترنت والانترانت والاكسترانت كلها مصطلحات متشابهة وتعبّر عن تكنولوجيا الشبكات تفصل بينها حدود دقيقة وديناميكية، ولهذا سوف نتطرق بالتفصيل في هذا المبحث لهاته الشبكات الثلاث مع التركيز على شبكة الانترنت اين بات استخدامها اليوم شيئا مهما بالنسبة للمؤسسة.

²³الشبكات الواسعة (Wide Area Network WAN) <http://www.itep/ae/arabic/educational center/>

المطلب الأول: تكنولوجيا الشبكات الخاصة (الانترنت والإكسترنات)

1- شبكة الانترنت:

1.1- مفهوم الانترنت:

الانترنت هي شبكة خاصة للمؤسسة²⁴، وتطلق تسمية الانترنت على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الانترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين اليات تشارك الموارد والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة، كما تقدم شبكة الانترنت خدمة الولوج الى الانترنت، مع منع العكس، اي لا يمكن لغير المسجلين في شبكة الانترنت الولوج اليها عن طريق الانترنت وبذلك تؤمن سورا منيعا " يطلق عليه اسم جدار النار حول محتوياتها مع المحافظة على حق وصول العاملين الى مصادر المعلومات الخارجية على الانترنت، ويعد البعض شبكة الانترنت هي نموذجا مطورا من نظام الخادم الزبون المعتمد في الحوسبة، فشبكة الانترنت تعد قاعدة الانطلاق الى الدخول الى لشبكة المؤسسة من الخارج، فشبكة الانترنت هي اساس اتصال المؤسسة في الداخل، بحيث تشكل كل بداية الانطلاقة لإدارة الكترونية، فالاتصالات الالكترونية من خلال الادارة الالكترونية هي النظام العصبي للإعمال الجديدة.²⁵

يعد عامل سرعة النفاذ الى المعلومات عاملا مهما عند اختيار الحل الشبكي المناسب لمشروع أو مؤسسة ما، وفي حالة الانترنت لا يمكن الجزم بأن الانترنت أسرع وأبطأ لأن ذلك يعتمد على الهيكلية التي تعتمد عليها، ولذلك سنفصل مستويات السرعة استنادا الى الهيكلية: ✓ في حال كون الانترنت مبنية على شبكة محلية فان سرعتها تكون هي سرعة الشبكة المحلية تبدأ من عشرة ميغابايت في الثانية وتصل الى واحد جيقابايت في الثانية. ✓ أما في حال ما إذا كانت بعض العقد تتصل بالإنترنت عن طريق الانترنت فان سرعة الانترنت ستعتمد على سرعة الانترنت التي تنخفض في وقت الذروة وترتفع في ساعات التشغيل العادي ويجب ان يقاس سرعة النظام بسرعة ابطا عناصره وعليه فان السرعة ستتراوح من 56 كيلو بايت في الثانية الى غاية 24 ميغابايت في الثانية وهذا بفرض ان الاتصال بالإنترنت مستند الى الخطوط الهاتفية.

²⁴ - Marie M.helene.westphalen. communicator.edition dunod .paris 3 edution 2000.p396

²⁵ - سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية وفاق تطبيقاتها العربية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض 1426، ص70.

✓ أما في الحالة الأخيرة فهي وجود خدمة مخصصة لإنترنت، وفي هذه الحالة تتحدد السرعة بناء على ما تمنحه شركة الاتصالات التي تقوم بتقديم الخدمة وقد تصل السرعة الى العديد من الميغابايتات في الثانية.

2.1- أسباب توجه المؤسسات الى استخدام الانترنت :

تتجه المؤسسات الى استخدام الانترنت وهذا لاستغلال الفوائد التي توفرها من تقليص التكاليف وتوفير الوقت بالإضافة الى تسخير خدمات الانترنت، وهذا ما سنتطرق إليه بالتفصيل.

1.2.1-تقليص التكاليف:

يعمل الجهاز الموزع في شبكة الانترنت على تقليل الحاجة الى وجود نسخ متعدد من البرامج وقواعد البيانات، لان هيكله موقع شبكة الانترنت مطابقة تماما لبنيته على الانترنت، وتسمح بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة، كما ان الوصول الى البيانات المشتركة يمكن أن ينفذ عن طرق قاعدة البيانات المشتركة ويتم الوصول اليها من المستخدمين كل تبعا للصلاحيات الممنوحة له.

كما يمكن للمؤسسة أن تستغني عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية التي تقدم الانترنت حلولاً إلكترونية لها مثلاً: دليل الهاتف وطلبات الصيانة والخدمات الإدارية المتعددة، إلى جانب ذلك يمكن اعتماد أجهزة متواضعة لإمكانات الموظفين لان الجهاز الموزع هو الذي سيقوم بجميع مهام التخزين وإدارة العمليات عن طريق الموقع الداخلي للمؤسسة وسيكون برنامج استعراض الانترنت (مستعرض الانترنت) هو البرنامج الرئيس، وقد يكون الوحيد، الذي يحتاجه الموظف لتأدية وظيفته.

2.2.1-توفير الوقت :

يساهم استخدام الإنترنت من تقليص الوقت الضائع في الاتصال الداخلي للمؤسسة، كما يعتبر وسيلة لضمان دقة سير الاتصالات وعدم تكرارها، فتنظيم تبادل المعلومات والخدمات الإدارية يتم عن طريق نماذج معيارية متفق عليها، ولا يتم إرسالها عن طريق النظام البريدي الداخلي قبل استيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها، ومن ثم يتم حفظها الى في الجهاز الموزع او الجهاز خادم البريد الالكتروني، وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جداً، وبهذا تكون الانترنت قد جمعت بين الدقة وتوفير الوقت، إضافة الى نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي.

3.2-الاستقلالية والمرونة :

تربط الانترنت بين مختلف اجهزة كمبيوتر مثلها في ذلك ككل الشبكات الحديثة، اما الميزة التي تتفرد بها الانترنت فهي امكانية النفاذ الى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المتصفح، ومن منصات عمل مختلفة، تمكن هذه الصفة المستخدمين الولوج الى محتويات الجهاز الموزع، اضافة الى أن نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي ولا يحتاج الى اي عمليات اعداد مسبقة.

4.2-تسخير خدمات الانترنت :

تقدم شبكة الانترنت جميع خدمات الانترنت وتقنيات الويب لمستخدميها وبالتالي تسهل الارتباط بالانترنت إذ أرادت المؤسسة التزود بها. ونذكر من هذه الخدمات:

- ✓ البريد الالكتروني (e-mail)
- ✓ خدمة الحوار في الزمن الحقيقي (chatting)
- ✓ تقنية الملفات الالكترونية المحمولة.
- ✓ خدمة نقل الاخبار.
- ✓ خدمة مؤتمرات الفيديو.

لكن هناك عدة فروقات بين الانترنت والانترنت، فهذه الاخيرة يمكن لاي شخص الوصول اليها من اي مكان فهي غير مملوكة لاحد، بينما الانترنت فهي ملك للمؤسسة المستضيفة ولا يمكن لأي شخص خارج المؤسسة الوصول اليه الا من داخل المؤسسة، اما أوجه الشبه بين الانترنت والانترنت فهي:

- كل منهما يستخدمان صفحات لغة HTML.
- كلاهما يستعمل برنامج التصفح لمشاهدة الصفحات.
- كلاهما يستعمل نفس المعايير او البروتوكولات في استقبال وارسال المعلومات عبر خطوط أو وسائل الاتصال بين اجهزة الكمبيوتر.

بهذا قد نكون قد توصلنا الى الفوائد العديدة والمزايا العديدة التي يجنيها لوجود شبكة انترنت في أي مؤسسة، حيث يمكن لهذه الشبكة أن توصل المعلومات بشكل أسرع بين الافراد وتسهل عملية المشاركة في المعلومات وسرعة تبادلها بين مستخدميها.

2-شبكة الاكسترنات

1.2- مفهوم شبكة الاكسترنات:

على عكس شبكة الانترنت التي تقوم بتجهيز العاملين في داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات، فان شبكة الاكسترنات هي شبكة المؤسسة الخاصة التي صممت لتتنبه احتياجات المستفيدين من خارج المؤسسة من المجهزين والزبائن وحملة الاسهم مثلاً²⁶، ويحدد حجم الدخول على حسب نوع المعلومات والمستخدم فمثلاً في البنوك نجد الاكسترنات خدمة لعامة الناس وجزى مخصص للزبائن للدخول وتصفح الى حساباتهم²⁷، او مع الذين تجمعهم مركزية التخطيط أو الشراكة وتؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها دون المساس بخصوصية الانترنت المحلية لكل مؤسسة وبناء على التعريف السابق يمكن ان نجد تطبيقات شبكة الاكسترنات في المجالات الآتية:

- نظم وتدريب العملاء.

نظم المشاركة في قواعد البيانات بين الجامعات ومراكز الابحاث التابعة لحكومة ما او لإدارة ما معينة.

- شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية.

- نظم تسيير شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع الخ.

3.2-أنواع شبكات الاكسترنات:

نشأت شبكات الاكسترنات استجابة لما يتطلبه قطاع الاعمال من شراكات وتحالفات وما يقتضيه من امن على المعلومات المتبادلة عن طريق الشبكات، مع العناية الشديدة بالصلاحيات، اصطلح على تسمية هذه الفعالية باسم تعاملات الشركات مع بعضها ولهذا فان تصنيف شبكات الاكسترنات يعتمد على قطاع الاعمال الذي يقسمها الى الانواع الآتية:²⁸

1.3.2-شبكات اكسترنات التزويد أو التكميل:

تربط هذه الشبكات المخازن الفرعية والمخازن الرئيسية الخاصة بالبضائع فهي تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية والمستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، وبالتالي

²⁶- سعد غالب ياسين وآخرون، مرجع سابق، ص 65.

²⁷- Wesphalen.Op- Cit.p399

²⁸- سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 70.

تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز المخازن، وبالتالي بهذا المحافظة على كميات ثابتة من المخزون.²⁹

2.3.2-شبكات اكسترنات التوزيع:

يقدم هذا النوع من الشبكات خدمة الطلب الالكتروني للعملاء من حجز واشترابات وتسوية الحسابات آليا وغيرها من الخدمات، في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات والتحديثات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير الاسعار والمواصفات ويعد هذا النوع من الاكسترنات أكثر الانواع تواجدا.³⁰

3.3.2 شبكات اكسترنات التنافسية :

تعزز هذا النوع من الإكسترنات الندية والتنافس في القطاعات الاقتصادية اذ تمنح المؤسسات الصغيرة والكبيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق ربط المؤسسات الصغير والكبيرة كي تنقل فيما بينهما الاسعار، المنتجات والمواصفات التقنية الدقيقة وهذا للرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع، وتعزيز جودة المنتجات والقضاء على الاحتكار.³¹

4.2-فوائد شبكات الاكسترنات:

لقد تعددت فوائد شبكات الاكسترنات ونذكر فيما يلي بعض المجالات التي يمكن ان تستخدم فيها الاكسترنات لتحسين العمل ونقله خطوة للتوجه الى الاعمال الالكترونية.³² :

1.4.2- تسهيل عمليات الشراء في الشركات :

إذ يمكن ان تقوم مؤسسة ما بارسال طلب شراء الى مؤسسة اخرى تقع على بعد عشرات الكيلومترات عبر الاكسترنات التي تربط بينهما وتلغي الحاجة الى المراسلات بكل أنواعها.

2.4.2- متابعة الفواتير :

في حال الحاجة الى للتوقيع الجماعي تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض، ووضع العلامات التي تشير الى كل عملية تجرى على الفاتورة اثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.

3.4.2- خدمات التوظيف :

²⁹ - علاء السالمي، مرجع سابق، ص41.

³⁰ - علاء السالمي، حسين السالمي، مرجع سابق، ص 41.

³¹ - سعد غالب ياسين واخرون، مرجع سابق، ص 70.

³² المرجع نفسه ص71.

تقدم الاكسترنات خدمة الربط بين الجامعات والمعاهد ومع سوق العمل من اجل تزويدها بالموارد البشرية المؤهلة وهذا ما يسمح للطرفين بالاستفادة منه، فيجد الفرد المتخرج طلبات العمل وباستطاعته كذلك وضع طلب عمل حيث سيحول في شكل عروض الى المؤسسات وبهذا لا يضيع الوقت ولا تبقى الاماكن شاغرة لمدة طويلة، وبالتالي يتم تامين الاحتياجات عن طريق الشبكة.

4.4.2- تواصل شبكات توزيع البضائع :

تمكن شبكة الاكسترنات من ربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لكي يتم الاسراع بعمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات، كما يمكن أن تبنى التطبيقات المستندة الى مفهوم نقطة الطلب لا تمت بكامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها.

من خلال هذا نستنتج باتت من التقنيات الرائجة في هذه المرحلة من عصر المعلومات، ويتوقع الدارسون ان تحل محل الشبكات ذات الوظائف الخاصة القائمة حاليا، خاصة في قطاع الاعمال والتجارة الالكترونية، لما توفره من أموال ولتحل محل العمليات، الى جانب التسهيلات الكبيرة في العمليات التيسيرية والتفاعل مع الزبائن، ومن التطبيقات العملية لشبكات الاكسترنات التي يمكن تسخيرها في الواقع العملي نذكر ما يلي:

✓ التعامل عن بعد.

✓ الارتباط مع باقي فروع المؤسسة.

✓ استخدام واجهة الويب في تطبيقات الأعمال.

✓ تبادل المعلومات الكترونيا.

يمكن استخدام تطبيقات هذه الشبكات على الويب، اذ أصبح من الممكن الدخول الى مواد وصفحات محددة من احد المواقع عن طريق كلمة المرور واسم مستخدم محدد يتم الاتفاق عليه بشكل مسبق بين الطرفين، كما تتوفر الان قوائم العرض الالكترونية والتي تزود الزبائن ساعة بساعة بالعروض والاسعار وأزمنة الشحن والتوصيل وما إلى ذلك من المعلومات المطلوبة، ويتم الولوج الى المواقع والخدمات السابقة بامتلاك حساب على الجهاز الموزع للموقع للوصول الى مجموعة معينة من الخدمات والمعلومات مما يسمح بدخول المؤسسات الى عالم المنافسة.

3- الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) :

سيتم التعرض في هذا المطلب لتعريف الشبكة الدولية للمعلومات بدا من التطور التاريخي، مروراً الى اشكال الاتصال بها، وصولاً الى أنواع الخدمات التي تقدمها للمؤسسة، ويتوفر تلك الحلول تتحول المؤسسة التقليدية الى العالم الافتراضي وهذا هو التوجه الجديد للمؤسسات.

1.3- التطور التاريخي للإنترنت:

ظهرت الانترنت الى الوجود في نهاية الستينات كشبكة للبحوث والدفاع للولايات المتحدة الأمريكية تحت اسم ARAPANET، "وتعني هيئة المشاريع والبحوث المتطورة"، وكانت آنذاك تربط مراكز حساسة في الجيش بحواسيب مراكز البحوث والعلماء، وكانت هذه الشبكة قد اسست بطريقة امنية حتى ولو انقطعت بعض خطوط الاتصالات عنها. وقد تم تحقيق ذلك من خلال تقسيم المعلومات والمذكرات ووضعها داخل اضرقة ارسال مختلفة وارسالها عبر خطوط اتصال متغيرة، الا ان جذور التقنيات الموجودة على الانترنت تمتد الى عام 1961 حين وضع Leonard kleinrok نظرية البث بالحزم " la transmission par paquets" وقام بنشر بحثه حيث اعتمدتها ادارة arbanet، وتقترح هذه النظرية نظاماً يعمل على تقسيم المعطيات المعلوماتية الى حزم عند بثها والقيام بتجميعها عند استقبالها وبهذا كانت هذه أول طريقة لتبادل البيانات عبر الانترنت فتم تقسيم الرسالة الالكترونية وارسالها باجزاء والقيام بتجميعها عند استقبالها من الطرف الاخر " المستقبل" ويعد paul baran هو الاول الذي قام بتجربة هذه التقنية على ارض الواقع.

بعد سبع سنوات قبلت arpanet تمويل البرنامج واقترحت اتصال لا مركزي بالحزم بوضع عقد مع شركة Rand corboraion حيث تم وضع حلول لتقنية تسمح بوضع نظام لا يصال البيانات على شكل شبكة، لكن والى ذلك الحين لم تكن الانترنت مطبقة بالفعل الى ان طورت الجامعات الأمريكية الغربية حيث تم سنة 1969 تنصيب العقدة الاولى لوصول ARPANET بجامعة كولومبيا في نيويورك وبهذا تم تبادل البيانات بسرعة 56Kbts.

بهذا يمكن القول بان الانترنت تعد ثمرة مميزة للتعاون العسكري الأمريكي وابداع الباحثين خلال الحرب الباردة حين بدأت شراسة البحوث والتطوير فظهرت التكنولوجيا المتطورة والتي سمحت باطلاق مصطلح "الاقتصاد الجديد" الذي ادى الى ظهور مؤسسات تستثمر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومع مرور الزمن وانتشار صناعة الحواسيب بدأ اهتمام عامة الناس والمؤسسات بالإنترنت فكل سنة يتزايد ويتضاعف العدد بسرعة كبيرة جداً حيث

اصبحت تعتبر الانترنت في ان واحد قناة للإعلام، مكان لتبادل وخطوط للتوزيع ، فهي تعد الاسرع في الانتشار على الصعيد العالمي فلا توجد تكنولوجيا تفاعلت او انتشرت في اوساط الجمهور بهذه السرعة لتصل الى 30 مليون شخص بحيث لم تستغرق سوى 5 سنوات مقابل 40 سنة استغرقتها قطاع السيارات لاختراق هذا العدد .³³

2.3- طرق الاتصال بالإنترنت :

تعد طريقة الطلب الهاتفي الطريقة الشائعة التي يستخدمها الافراد في الاتصال بمزود الخدمة في التسعينات، ولكن مع التطور التكنولوجي اصبحت هذه الوسيلة كلاسيكية نظرا لظهور تقنيات متطورة تمكن من الدخول الى الشبكة تتفاوت في الامكانيات والتكاليف، ومنها تقنية DSL والتي توجه للأشخاص الفرديين والمؤسسات ومزودي خدمة الصغار، بالإضافة لعدة طرق اتصال اخرى حديثة ظهرت مؤخرا كالويماكس (WIMAX).

وفيما يلي نلقي نظرة على اهم الطرق هذه الطرق وامكانياتها:

هناك العديد من الوسائل والتقنيات للاتصال بالإنترنت حيث تنقسم الى عدة طرق للاتصال بين المستخدم ومزود الخدمة ويتم اما بالهاتف العادي او عن طريق الخط الرقمي RNIS او من خلال تقنية الخط المشترك DSL وكذا الاتصال بواسطة الاقمار الصناعية SATELLITE او عن طريق الخط المستأجر.

1.2.3- اتصال الطلب الهاتفي: (DIAL UP CONECTION)

تعتبر من الطرق الشائعة في كل دول العالم وتعتمد على سرعة البيانات المقدمة في داخل هذه الخطوط على جودة الخطوط وتقاس السرعة بالكيلوبايت في الثانية واغلب الفاكس مودم موجود في الاسواق وتكون بسرعة 56.6 كيلو بايت في الثانية اي كمية البيانات المنقولة ويمكن معرفة جودة الاشارة من خلال ارسال الرسائل في البريد الالكتروني وعمليات التصفح وعليك ان تتذكر ان هذه الطريقة لها ما يضعفها او يتأثر بها:

❖ اسلاك الكهرباء او البنايات الضخمة.

❖ عدد المشتركين في هذه الخطوط فيجب ان يكون هناك توازن من اجل ربح الاشارة القادمة.

❖ نوع الكابل المزود لدائرة الاتصالات ضوئي عادي.

❖ ~عدد المتصفحين من غير اماكن لنفس الصفحة.

2.2.3- الاتصال عن طريق الكابل CABLE CONECTION:

تتوفر هذه الخدمة في الدول التي تنتشر فيها خدمة تلفزيون الكابل نظرا لوجود البنية التحتية اللازمة وهي تستخدم الكابل المحوري في نقل معلومات الاتصال عن طريق كابل وهي من التقنيات الحديثة والمهمة والتي يمكن استخدامها في البيت ايضا والتي تتصف بما يلي:

❖ ان استخدام هذه جدا محدود في منطقتنا ولكن تاكد ان السرعة اصبحت اضعاف السرعة السابقة التي هي عن طريق الاتصال الهاتفي DIAL UP .

❖ السرعة في اتجاه واحد تتراوح بين 256 _ 1000 كيلوبايت في الثانية اي ان من الانترنت الى حاسبك الشخصي.

❖ ستشاهد اختلاف كبير بين الاتصال الهاتفي DIAL UP والاتصال السلكي وخاصة عندما تلعب على الهواء مباشرة مع اصدقاء لعبة ذات حجم كبير مثل مباريات كرة قدم او تحمل فايل او صورة كبيرة.

❖ تتيح لك سحب خطوة متعددة الغرف المجاورة دون التأثير على المعلومات المختلفة فهناك ممرات متعددة بنفس الطريق المؤدي الى حاسبك الشخصي واما النطاق الضيق DIAL UP فان هناك طريق واحد مؤدي الى حاسبك الشخصي وربما يكون هذا الطريق مزدحم بالمارة وبالتالي تأخر وصول المعلومات الى حاسبك الشخصي.

تعتبر هذه الطريقة اخص طرق الاتصال السريعة ولكن يعيبها ان السرعة غير ثابتة وتعتمد على المشتركين في منطقتك لانها تعتمد على على تقنية عدة نقاط (عقدة) التوزيع لكل حي او مجموعة سكنية وهي في الغالب تسع لآلاف مشترك ولذلك قامت ولذلك اذا ما قامت مجموعة كبيرة من المشتركين بالدخول الى الانترنت تنخفض السرعة بشكل كبير وكذلك تعاني هذه الطريقة من التباين الحاد بين سرعة التنزيل من الشبكة وسرعة التحميل إلى الشبكة ذلك لأن هذه التقنية قديمة وهي مخصصة اساسا لتنزيل اشارات البث التلفزيوني عند المستخدم وليس الاشارات من طرف المستخدم.

3.2.3 - الاتصال عن طريق DSL:

خط المشترك الرقمي DSL خيار آخر جديد من حيث السرعة لاستخدامها في البيت وهو مشابه الى عمل الكيبل من حيث السرعة ويستخدم خط الهاتف للنفاذ الى الانترنت عن طريق الفلتر الخاص بهذا العمل والذي سيقوم بتجزئة الخط الى نصفين احدهما لانترنت والاخر لاتصالك الشخصي دون التأثير على قوة وتردد الاشارة المستخدمة (مرور الصوت اثناء الاتصال ومرور البيانات اثناء التصفح).

خط المشترك الرقمي DSL فقط متاحة من مناطق محددة تعتمد على الشركة المجهزة في منطقتك انها تعمل في خطوط نحاسية تصل الى كل بيت يرغب بها.

4.2.3- الطريقة اللاسلكية Wireless :

الدقة اللاسلكية wifi اختصار wireless fidelity أي البث اللاسلكي الفائق الدقة والسرعة وهو أكثر الوسائل استخداما للحصول على الانترنت للميزات التي تمتلكها.

- ✓ سهولة في الاعداد.

- ✓ حرية التنقل مع الجهاز مع تأمين لحصول المشترك على الانترنت.

- ✓ تتيح قدرا كبيرا من المرونة وبالتالي تزيد الانتاجية. وهي تتيح المسافرين البقاء متصلا اثناء السفر.

- ✓ سرعة اعلى من طريق الكيبل او DSL والهاتف.

- ✓ قلة مجال التغطية.

- ✓ تاثيرها بمجالات التشويش والاسلاك الكهربائية.

5.2.3 - الاتصال عبر الهاتف النقال:

يمكن الاتصال بالانترنت من خلال العديد من انواع الهواتف النقالة وهواتف الانترنت ، حيث ان بعض الهواتف تسمح بتصفح مواقع الانترنت وقراءة البريد الالكتروني باستخدام خاصية الويب كما ان بعض الهواتف النقالة يمكن استخدامها كمودم بحيث يمكن بواسطتها الاتصال بمزود الخدمة الانترنت واهذا باستعمال خدمة الواي فاي Wifi وهي عبارة عن خدمة لاسلكي للحزمة العامة ، وهي عبارة عن خدمة اتصال لاسلكي مبني على تقنية النقال (GSM) ومن خلالها يمكن الحصول على على معدلات فعالة لتدفق البيانات وخدمة مستمرة لخدمة المعطيات لمستخدمي الهواتف النقالة والكمبيوترات والتطبيقات ، والتفاعل مع التطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي.

3.3- خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية:

تعرف أيضا بخدمة الويب وهي مجموعة من الخدم التي يمكن الاتصال بها وتعد هذه الخدمة من اهم خدمات الويب، فهي وسيلة من وسائل الدعاية حيث تتضمن اظهار النص المكتوب بألوان متعددة، كما يمكن ان تتضمن صفحات الويب مناظر وملفات صوتية وعروض مرئية عن منتجات مؤسسة ما.

تنصب اغلب المؤسسات التي ترغب في استخدام المؤسسات الشبكة العنكبوتية العالمية كأداة تسويق او لمزاولة الانشطة الالكترونية موقعا في الشبكة العنكبوتية (Web Site) فيعرف الموقع الالكتروني على انه الفضاء التي تضعه المؤسسة لتزويد الزبائن والمتصفحين بالمعلومات وإنشاء علاقة معهم مهما كان نشاط المؤسسة، فيعد الموقع الالكتروني القاعدة الاولى والانطلاقة نحو المجموعة الافتراضية.³⁴

تنقسم المواقع الى ثلاث انواع وأشكال هي:

-المواقع الإعلامية، المواقع الترويجية، ومواقع التواصل الاجتماعي.

هذا لعرض منتجاتها وخصائصها بالإضافة الى مجموعة من المعلومات الخاصة بالمؤسسة تتوزع على العديد من الصفحات، وتكون مرتبطة بروابط تسهل عملية الانتقال بروابط تسهل عملية الانتقال بمجرد النقر عليه وحتى القيام بعمليات تسديد الفواتير اما مواقع التواصل الاجتماعي يتحصل الشخص على مساحة جاهزة تمكنه من عرض الصور والمعلومات، وهي صالحة للأفراد وحتى المؤسسات³⁵.

مع التطورات التكنولوجية والتقنية أصبح تنصيب الموقع الالكتروني في بعض الاحيان، نتيجة ارادة المسير وهذا رغبة منه للظهور بصورة حسنة والحدثة من دون التفكير في فعاليته الحقيقية، فالموقع الالكتروني ذو الطابع التجاري والتسويقي يتم تحديد وظائفه بدقة عند اتخاذ قرار لإنشاء، وهذا وفقا للنشاط واهمية الموقع وفي اغلب الاحيان تكون معظم الوظائف مستغلة.

³⁴ - Wesphlen.op cit.p400.

³⁵ - جيمس جولدمان، تعريب سرور علي، التطبيقات العلمية لاتصالات البيانات، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2003، ص 732.

الفصل الثالث: الانترنت والمؤسسات الصناعية

المبحث الأول: ماهية المؤسسات الصناعية

المبحث الثاني: تطور وأثر الانترنت على المؤسسات الصناعية

المبحث الثالث: بنية القطاع الصناعي وتصنيف الصناعات

تمهيد:

إن التغيرات الحاصلة على مستوى النظام الاقتصادي، برزت الوجود الحقيقي للمؤسسات الصناعية كأحد مقوماته الأساسية، حيث أصبح الاهتمام المستمر بتطويرها وتنميتها الهدف الرئيسي للدول، ومع المتغيرات العالمية الجديدة التي افرزتها المعطيات الاقتصادية والثورة التكنولوجية وتقدم الاتصالات وازدياد المعرفة وانتقال الاقتصاد الى اقتصاد رقمي مترابط توجب على المؤسسات الصناعية تبني هذه التقنيات الحديثة لضمان البقاء وتحقيق مستويات أعلى من الاداء.

أصبح العمل على دخول عالم الاعمال عبر الانترنت من اهم اهتمامات المؤسسات الصناعية والمتوسطة وهذا لما تقدمه هذه التقنية من خدمات مختلفة تساعد تطوير نشاطها، وذلك بالعمل ليس على أتمتة أعمالها فقط، وانما على تقديم المعلومات والمحتوى المناسب والغزير لمختلف الاطراف الفاعلة في المؤسسة، فمثلا كان هناك تطور على مستوى النشاط التقليدي للمؤسسة فقد رافقه تطور في نشاطها الافتراضي.³⁶

وانطلاقا ما سبق سيتم التطرق في هذا المبحث إلى ماهية المؤسسات الصناعية وعلاقتها بالإنترنت، وذلك في مطلبين.

³⁶ - صخري عمر، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات، ط2، 1993، ص24.

المبحث الأول: ماهية المؤسسات الصناعية

المطلب الأول: مفهوم وأهمية والمشاكل التي تواجه المؤسسات الصناعية

1- مفهوم المؤسسات الصناعية

للمؤسسة تعريفات متعددة يركز كل منها على جانب من الجوانب، والاختيار بين تلك التعاريف يتوقف على الغرض من استعمالها من بينها: "المؤسسة الصناعية هي الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي".¹

كما أن هناك من يرى بأنها: "وحدة تقنية للإنتاج تعمل على ضمان استمرار حياتها، في محيطها المتغير عن طريق تطوير استراتيجيتها التي تسمح لها باغتنام الفرص المتاحة من المحيط ومواجهة التهديدات، فتساهم في سير المجتمع ومشروع التنمية الصناعية لهذا الأخير".

إن المفهوم الحديث للمؤسسة تعتبرها "نظاما يتكون من مجموعة من العناصر تستخدم بغرض تحقيق هدف وأهداف معينة على أساس ارتباطات وعلاقات فعالة ودائمة، ويتوقف ازدهارها على التبادلات بين عناصرها البشرية والمادية، تنسيقها وتنظيمها"³⁷

2- أهمية المؤسسة الصناعية:

تتفرد المؤسسة الصناعية بخاصية اقتصادية جوهرية وهي إنتاج السلع والخدمات، هذا الحجم من الإنتاج يعتبر أساس قياس النمو الاقتصادي. وهذا النمو يقدر بحجم السلع والخدمات المنتجة بالنسبة للدخل القومي، وكمية السلع المباعة والخدمات المقدمة بالنسبة للتصدير وميزان المدفوعات.

1.2- أهمية الصناعة في تنمية الاقتصاد الوطني

ويمكننا إبراز أهمية الصناعة في تنمية الاقتصاد الوطني من خلال النقاط التالية:
- تتميز الصناعة بقدرتها على استيعاب اليد العاملة وتوسيع فرص الشغل والتخفيف من حدة البطالة التي أصبحت تشكل تحديا كبيرا بالنسبة لدول العالم، زيادة على ذلك فإنها ترتبط مع بقية القطاعات الأخرى بعلاقات تكاملية مما يجعلها محفزة على النمو المستدام.

³⁷ - أوكيل محمد السعيد، وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص3.

-تساهم الإنتاجية المرتفعة في القطاع الصناعي في تسريع وتيرة نمو الدخل القومي من خلال علاقات التكامل بين الصناعة والقطاعات الأخرى زيادة على قدرة القطاع الصناعي على استيعاب التكنولوجيا واستخدام المعدات والآلات المتطورة.

-يعتبر التطور الصناعي عنصرا أساسيا في خلق المهارات والخبرات الصناعية والتقنية مما ينعكس على ارتفاع مستويات المداخل وتوزيعها بطريقة عادلة.

-يعتبر التصنيع كعامل أساسي في تحقيق الأمن الغذائي الناتج عن تطوير القطاع الزراعي وتحسين إنتاجيته من خلال توفير المعدات والآلات الزراعية والأسمدة والمبيدات، حيث لا يمكن لأي دولة من تطوير قطاعها الزراعي دون إستراتيجية تصنيعية قوية كما لا يمكن تطوير الصناعة بدون وجود مواد خام ناتجة عن قطاع الزراعة.

-إن وجود قطاع صناعي متنوع وقوي يخفف من الآثار السلبية الناجمة عن عدم الاستقرار التي تشهدها اقتصاديات الدول النامية كما يجعلها أكثر مرونة في التكيف مع الأزمات.

مما سبق نستخلص أن المؤسسة الصناعية مهمتها الإنتاج في ظل محيط يضم كل الممثلين والقوى الخارجية عن المؤسسة، والتي يمكن ان تؤثر على الكيفية التي تنمو بها أو تحافظ بها على علاقتها مع أسواقها لأنها تعتبر وسيلة لتحقيق التنمية الاقتصادية

2.2- توفير مناصب شغل:

تساهم المؤسسات الصناعية بدور فعال في توفير فرص العمل اذ تعتبر من اهم القطاعات الاقتصادية الخالقة لمناصب الشغل، رغم صغرها والامكانيات المتواضعة التي تتوفر عليها، ويلقي هذا الدور صدى واسعا في الدول المتقدمة والنامية، فمع الزيادة في معدلات البطالة تكون هذه المؤسسات هي الاقدر على القضاء على جانب كبير من هذه الظاهرة.

3.2 - تنمية الصادرات :

تلعب المؤسسات الصناعية دورا فعالا في تنمية الصادرات في مختلف الدول، ففي فرنسا بلغ رقم الاعمال المحقق من التصدير ما يقارب 36%، مقارنة بسنة 2010.

أما في الولايات المتحدة الامريكية فتشير الاحصائيات الى ان المؤسسات الصناعية التي أكثر من 500 عامل والتي تمارس النشاط التصديري تمثل ما يقارب 98% من اجمالي المؤسسات الممارسة للتصدير في الولايات المتحدة الامريكية أي ما يقارب 3000 مؤسسة

حققت هذه الاخيرة 34% من حجم الصادرات الكلية وهذه النسب في تزايد مستمر من سنة الى أخرى.

أما فيما يخص الجزائر فقد قامت برسم استراتيجية شاملة لتنمية صادراتها تستهدف رفع نسبة الصادرات الوطنية خارج المحروقات، من خلال تدعيم المؤسسات الصناعية ومنها المصغرة خصوصا والمؤسسات الوطنية ككل، بما يجعلها قادرة على اقتحام الاسواق الدولية، حيث بدى طرح عدد من الاجراءات عبر مراحل تصب جلها في بناء اقتصاد خارج قطاع المحروقات.

إن حصيلة التصدير خارج المحروقات تطورت خلال السنوات الأخير، وهذا راجع لعدة اسباب من اهمها مخرجات الاستثمار في المؤسسات الصناعية.

4.2 - توفير احتياجات المؤسسات الكبيرة :

تقوم بدور هام في تغذية المؤسسات الكبيرة ببعض مستلزمات الانتاج بتكلفة اقل مما لو تم انتاجها في المصنع الكبير، مثل شركة "IBM" التي تتعاقد مع اكثر من 300 مؤسسة في مختلف انحاء العالم لتقديم خدمات الصيانة لعملائها، لأمر الذي يمكن من ايجاد التكامل بين المؤسسات المتوسطة والمؤسسات الكبيرة، ويزيد في الكفاءة الهيكلية لاقتصاد اي دولة.

3-المشاكل التي تواجه المؤسسات الصناعية:

تواجه هذه المؤسسات مجموعة من المشاكل تختلف من حيث طبيعتها ومدى تأثيرها على مسارها وتهديدها لوجودها أو احتمالات نموها، ويعتبر التعرف عليها امرا ضروريا لإمكانيات ايجاد أفضل السبل والوسائل المناسبة لمعالجتها، وفي هذا الإطار يمكن عرض:

1.3-الخلافات بين الشركاء في المؤسسات الصناعية الخاصة:

في بعض الاحيان تكون المؤسسة ضحية النزاعات الشخصية لأصحابها وعدم الاتفاق حول الكثير من الامور كطريقة تسيير العمل، مما يؤثر بشكل او باخر على مصير المؤسسة، وترجع هذه الخلافات إلى:

✓ اختلاف وجهات النظر حول المسائل المالية، الانتاجية والتسويقية الخ.

✓ الانانية وحب الذات.

✓ الاتكالية واللامبالاة.

✓ الاكثار من المصحوبات الشخصية.

وتؤدي هذه النزاعات الى الاهتمام بالأمور الشخصية وإهمال العمل، وقد تتراكم الى حد تهديد بقاء المؤسسة.

2.3 - مشاكل تسويقية : وتتمثل في :

✓ تضارب القوانين والتشريعات الحكومية، وتغيرها من حين لآخر.

✓ ارتفاع تكاليف القيام بدراسة السوق مما يؤدي الى عدم وجود بيانات حديثة عن

السوق ومتطلبات الزبائن.

✓ قيام اصحاب هذه المؤسسات في اغلب الحالات بالبيع بمفردهم دون الاهتمام بتطوير

اساليب البيع او محاولة رفع المبيعات من خلال اللجوء الى الموزعين ذوي الخبرة العالية

عن الاسواق ومتطلبات الزبائن.

الملاحظ ان مشكل التسويق له التأثير المباشر على تنافسية المؤسسة، مما يفرض عليها

ضرورة دراسة وضعيتها ومركزها التنافسي واللجوء الى مختلف الاساليب التي من الممكن ان

تحسن وضعيتها ازاء تغيرات المحيط، اضافة الى العمل على ايجاد المزايا التنافسية التي يمكن

ان تجعلها أكثر صلابة لمواجهة مختلف التغيرات".³⁸

³⁸ - ايمن علي عمر، ادارة المشروعات الصغيرة، مدخل بيئي مقارن، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص ص، 150-

المبحث الثاني: تطور وأثر الانترنت على المؤسسات الصناعية

المطلب الأول: تطور نشاط المؤسسات الصناعية عبر الانترنت:

إن الانتقال من نمط الاعمال التقليدية الى نمط الاعمال الالكترونية امر جديد في عالم الاعمال حيث تشهد الاعمال عبر الانترنت نمو سريعا بفضل ما توفره شبكة المعلومات الدولية من وسائل حديثة في التعاملات التجارية، التي ساهمت في التفاعل بين القطاع التجاري والمستهلكين، وقد تطور هذا النشاط مع مرور الزمن وفقا لمجموعات من التيارات والمناهج التيسيرية يمكن ايجازها فيما يلي:

1- التيار المنهجي:

ارتكزت اعمال الباحث في هذا التيار على التساؤل التالي:

-كيف تعمل الانترنت؟

تم البحث عن الشروط الاساسية التي تجعل المؤسسة اكثر استعدادا لممارسة التجارة الالكترونية بشكل صحيح بالبحث على مختلف عوامل النجاح، وهذا ما قام به كل من (Pillet et Rolle, 2002) حيث حاولا تحديد الشروط الاولى لنجاح مشروع التجارة الالكترونية مستقبلا بتحضير مؤشر يقيس اداء التجارة الالكترونية بدمجه في بنية ومحيط المؤسسة حيث يأخذ هذا الاخير إجراءات تحصيل الربح، مقاومة التغيير والمرونة بعين الاعتبار عند وضع المشروع، أما كل من (Raymond et Rivard) فقد قاما بتحديد العوامل التي تساعد على التحول الى ممارسة التجارة الالكترونية وذلك بدراسة حالة وكالات السفر الكندية، وحاولوا فهم الاسباب والاهداف التي توضح كيفية التأقلم مع التجارة الالكترونية، عن طريق تحديد اثر كل من المحيط والاستراتيجية التسويقية والتنظيم في مجال السفر على ميكانزمات التجارة الالكترونية.

2- التيار التقييمي:

يتمحور اهتمام الباحث في هذا التيار حول التساؤل التالي:

-هل تموقع المؤسسة على الانترنت يقدم نتائج مرضية؟

من الملاحظ ان الاهتمام في هذه المرحلة ينصب على استراتيجيات التموقع عبر الانترنت، وهنا نجد ان (Angehrn, 1997) اقترح نموذج (ICDT Model) سمح بتحليل وتشخيص الاستراتيجية عبر الانترنت، وقد اخذ هذا النموذج تسميته من تجزئة فضاء الاعمال عبر الانترنت الى اربعة فضاءات اساسية:

فضاء المعلومات الافتراضي، فضاء الاتصالات الافتراضية، فضاء التبادل الافتراضي وفضاء التوزيع الافتراضي، حيث تؤكد هذه التجزئة ان الانترنت وسعت من فضاء التسويق التقليدي، عن طريق توفير محيط جديد يسمح لمختلف المتعاملين بتبادل المعلومات والاتصالات وتوزيع مختلف المنتجات.

3- تطور نشاط المؤسسة عبر الانترنت وفقا لمجموعة من المؤشرات

فيما سبق اتضح ان تطور النشاط عبر الانترنت كان موافقا للتطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة وتطور خدمات وتطبيقات شبكة الانترنت من جهة اخرى، وفي كل مرحلة ينمو الاعتماد على المعاملات الالكترونية الى ان اصبحت اليوم ضرورة حتمية لا محالة لاستغناء عليها خاصة بالنسبة للمؤسسات التي تسعى الى التفوق والنمو.

4-تطور النشاط عبر الانترنت وفقا لمؤشر عدد مستخدميها:

إن استخدام الانترنت يمثل ثورة في العالم، ورهانا سياسيا واقتصاديا واجتماعيا كبيرا في القرن الحادي والعشرين، والجدول التالي يوضح نمو عدد مستخدمي الانترنت في العالم الى غاية 2009، مع استخدام سنة 2000 كسنة مرجعية في قياس نسبة زيادة الاستخدام. فاق حجم مستخدمي الانترنت في العالم 360 مليون سنة 2009، وحقق ارتفاعا مذهلا في نسبة زيادة الاستخدام منذ عام 2000 بمعدل 380.35 بالمائة، وعلى الرغم من ان مستوى استعداد البلدان النامية لتطبيق التجارة الالكترونية ادنى من نظيره في الدول مرتفعة الدخل،" فقد حدد في جميع دول العالم عدد من الدول التي يمكن ان تصنف باعتبارها متقدمة نسبيا والتي اعتمدت على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اضافة الى ان الدول النامية لم تتأثر سلبا نتيجة لاندماجها في الاقتصاد الرقمي، وهذا وتعتبر السياسات العامة التي تدعم توسيع مجتمع المعلومات من بين العوامل التي تسهم وتدعم فكرة الميزة النسبية التي تتمتع بها تلك الفئة من الدول النامية التي قامت باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتجارة الالكترونية في وقت مبكر".³⁹

³⁹ - مهند سهاونة، التجارة الالكترونية واثرها على العمالة، الجمعية العلمية الملكية، الأردن، 2005، ص 14.

4-تطور النشاط وفقا لحجم التبادلات عبر الانترنت:

بالرغم من الأزمة الاقتصادية إلا أن قطاع تجارة التجزئة عبر الانترنت لم يتأثر بشكل كبير في حجم التعاملات عرف استقرارا نسبيا، وإن سجلت بعض الانخفاضات في بعض الحالات إلا أنها طفيفة، فالعديد من متاجر التجزئة عبر الانترنت عرفت نموا مذهلا وبوتيرة متزايدة حتى في أوج الأزمة وكمثال على هذا متجر التجزئة العالمي أمازون حيث بلغ حجم المبيعات 14860.5 مليون دولار سنة 2009 ليرتفع بنسبة 29 بالمائة سنة 2010 ثم 31.2 بالمائة سنة 2012، حيث سجلت المؤسسات في الولايات المتحدة الأمريكية زيادة.

المطلب الثاني: أثر الانترنت في المؤسسات الصناعية:

تعتبر الانترنت حاليا وسيلة مهمة للمؤسسة والتي أصبحت وجه التسيير اليوم لها (الاقتصاد الالكتروني)، فلا يتوقف عند وصف نشاطاتها وهياكلها بل تستعملها في تنمية النشاطات العامة من اجل خلق قيمة مضافة لها، يرى **ميشال بون** الاقتصاد الرقمي له نتائج متعددة على تنظيم المؤسسات والانترنت وسيلة جيدة للقرارات السريعة، فهو يحول اشكال التسيير وبالتوازي، تكنولوجيا المعلومات تساهم في تغيير الروابط بين المؤسسة وسوقها، ويؤكد ايضا **جاي دي بانافيو** الانترنت عامل ضروري للمؤسسة من اجل التسيير ونشر المعارف وتسمح بتسهيل مطابقة الطلبات والموارد.

يظهر اثر الانترنت ايضا في تقليل عدد الوسطاء بين المؤسسة وعملائها وبالتالي وصول المنتجات الى العملاء بأسعار منخفضة مما يخلق قيمة مضافة للمؤسسة عدد اكبر من الزبائن ويفضل التجارة الالكترونية قامت المؤسسات بإدخال منصات بهدف تحسين التجارة بين المؤسسات، الشيء الذي يسمح بتحسين سلسلة التمويل بجانب الموردين وتنظيم تسيير الاحتياج في راس المال العامل للمؤسسة وقد ادخلت المنصات لمختلف القطاعات لتسهيل الاتصال بين المشتري والمورد على طول سلسلة التمويل بالتفصيل واكثر سرعة وفعالية، وفي اي قطاع به منافسة شديدة يمكن الاستعلام بسهولة بتجميع المعلومات عن هذا الميدان من اجل توليد ارباح غير قابلة للشك في تحقيقها.

المطلب الثالث: دوافع ادخال الانترنت الى المؤسسة:⁴⁰

توجد عدة عوامل نذكر منها:

- ✓ رغبة المسيرين في التعريف بأعمالهم ومنتجاتهم والخدمات التي يقدمونها للزبائن والشركاء المساهمين وكيفية الاتصال بهم في حالة الحاجة إليهم لأكثر سرعة واقل تكلفة ممكنة.
- ✓ نشر كل المعلومات التي تخص المؤسسة والتي يريد الزبون معرفتها من منتجات وخدمات وكل ميزاتها الايجابية التي تكون متاحة لهم دون الذهاب للمؤسسة.
- ✓ تقديم خدمات للزبون بأحسن طريقة من حيث السرعة والسهولة.
- ✓ جلب فئة جديدة من العملاء الذين هم على اتصال بالإنترنت.
- ✓ نشر المعلومة في الوقت المناسب لأنه يوجد بعض المعلومات يتطلب نشرها في وقت محدد وأي تأخير في اجال نشرها تفقد أهميتها.
- ✓ انفتاح المؤسسة على السوق المحلي، الاقليمي، والعالمي.

1- استعمال الانترنت في المؤسسة:

تستعمل المؤسسة الانترنت للغرض الاستفادة منها في انجاز مهامه من خلال خدمة العملاء والمبيعات وكذا الاتصال الدائم بين الموظفين، لأنه ليس من الضروري تواجد جميع الموظفين في نفس المبنى.

1.1- الاستعمال الداخلي:⁴¹

- يستعمل الانترنت كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها: التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الخدمة او المنتج...الخ.
- ✓ وضع دليل للعاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفة، الترقيات، العقوبات...الخ.
- ✓ الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام، التسجيل اليومي لحضور العاملين لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول.
- ✓ الحصول على معلومات على المنتجات المنافسة وميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية.

⁴⁰ - M Autheman. De l'impact strategique des TIK, 07/07/2000

⁴¹ - فاروق سيد حسين، " الانترنت والشبكة العالمية للمعلومات" الدار الجامعية المصرية، مصر، 1997، ص ص 38-44.

2.1- الاستعمال الخارجي:

- ✓ نشر اعلانات والإشهارات لمنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء.
- ✓ تسمح للعملاء بالشراء عبر الانترنت (التجارة الالكترونية)
- ✓ تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شرائها خاصة المواد ذات التمويل الكبير
- ✓ الاطلاع الدائم على سوق العمالة لاختبار اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.

المبحث الثالث: بنية القطاع الصناعي وتصنيف الصناعات

المطلب الأول: بنية القطاع الصناعي:

يتشكل القطاع الصناعي من العديد من المؤسسات التي تتوزع بين عدة فروع صناعية مختلفة، حيث أن كل فرع يضم عدة مؤسسات متجانسة من حيث الإنتاج أو استخداماته، فإذا كان تحليل الهيكل الصناعي على أساس العملية الإنتاجية فإنه يمكننا تقسيم الصناعات إلى استخراجية وتحويلية، فالصناعات الاستخراجية هي التي تتولى استخراج المواد الخام من الطبيعة دون إجراء أي تغييرات ميكانيكية أو كيميائية عليها، أما الصناعات التحويلية فتتمثل في معالجة المواد الخام المستخرجة من الطبيعة وتحويلها إلى منتجات نهائية أو نصف مصنعة كصناعة الحديد والصلب، صناعة النسيج، الصناعات الكيميائية والصناعات الغذائية⁴².

حسب الملكية الخاصة للمنشآت الصناعية يمكننا التمييز بين ثلاث أنواع من الصناعات وهما القطاع الخاص والقطاع العام والمختلط، ومن حيث الحجم فإن القطاع الصناعي يتشكل من الصناعات الكبيرة والصناعات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الثاني: تصنيف الصناعات:

1- تصنيف الصناعات حسب أهمية المنتج :

إذا كان تصنيف الصناعات على أساس أهمية المنتج فإنه يمكننا التمييز بين نوعين وهما:

❖ الصناعات الثقيلة :

تشمل صناعة السلع الإنتاجية والاستهلاكية المتطورة كالكيماويات والمنتجات المعدنية ومنتجات البترول والآلات والمركبات.

⁴² - مدحت القرشي، الاقتصاد الصناعي، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2005، ص 89 .

❖ الصناعات الخفيفة :

تتمثل في صناعة السلع الاستهلاكية الأساسية كالصناعات الغذائية، والتبغ والمنسوجات والأثاث والخشب.

2- تصنيف الصناعات حسب التكنولوجيا المستخدمة⁴³ :

حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية فإنه يمكن تصنيف مختلف الصناعات حسب التكنولوجيا المستخدمة إلى ثلاث أصناف وهي الصناعات ذات التكنولوجيا المنخفضة والتي تتميز بعمليات الإنتاج كثيفة العمالة وانخفاض كثافة رأس المال والصناعات متوسطة التكنولوجيا والتي تتميز بكثافة رأس المال ومهارة اليد العاملة، والصناعات ذات التكنولوجيا المتطورة ومن أهم مميزاتها تعتبر من الصناعات كثيفة رأس المال والتكنولوجيا معا.

1.2- الصناعات منخفضة التكنولوجيا :

تشمل الصناعة الغذائية والمشروبات، صناعة منتجات التبغ، الصناعة النسيجية، صناعة الملابس والمنتجات الجلدية والأحذية، مصنوعات الورق والمنتجات الورقية، مصنوعات الأثاث والمنتجات الخشبية إضافة إلى الصناعات المتعلقة بالطبع والنشر.

2.2-الصناعات متوسطة التكنولوجيا :

تضم صناعة تكرير النفط والوقود النووي، صناعة المطاط، الصناعة المعدنية الأساسية والمنتجات المعدنية المصنعة.

3.2.2- الصناعات عالية التكنولوجيا :

يتمثل هذا النوع في الصناعات الكيميائية، وصناعة الآلات والمعدات الإلكترونية والحواسيب، وصناعة الأجهزة والمعدات الكهربائية وأجهزة الاتصالات، والصناعات المتعلقة بالأجهزة والمعدات الطبية والأجهزة الدقيقة البصرية، إضافة إلى صناعة المركبات الآلية والمقطورات ومعدات النقل.

⁴³ - منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، التقرير السنوي 2013 ، ص 12 .

3-التصنيف القياسي الدولي للأنشطة الصناعية :

حسب التصنيف القياسي الدولي الصادر عن الدائرة الإحصائية للأمم المتحدة والذي يعتبر من أهم التصنيفات وأكثرها استخداما في الإحصاءات الصناعية الدولية، فإن القطاع الصناعي يتشكل من ثلاث مجموعات رئيسية وهي⁴⁴ :

1.3- التعدين والمقالع (المحاجر):

تضم هذه المجموعة أربعة فروع صناعية وهي استخراج الفحم الحجري، والنفط الخام والغاز الطبيعي، والمعادن النفيسة، واستخراج المواد المعدنية الخام.

2.3- الكهرباء والماء والغاز:

تضم الصناعة المرتبطة بتوليد الطاقة الكهربائية وتوزيعها، والماء والغاز.

3.3-الصناعة التحويلية :

تضم هذه المجموعة جميع فروع الصناعات التحويلية الرئيسية على مستوى الرقمين وهي كالآتي:

- ✓ صناعة المواد الغذائية والمشروبات والتبغ.
- ✓ صناعة المنتجات والملابس والصناعات الجلدية.
- ✓ صناعة الخشب ومنتجاته بما فيها الأثاث.
- ✓ صناعة الورق والمنتجات الورقية والطباعة والنشر.
- ✓ صناعة الكيماويات والمنتجات الكيماوية من النفط والفحم الحجري ومنتجات المطاط والبلاستيك.
- ✓ صناعة منتجات الخامات التعدينية غير المعدنية ماعدا النفط والفحم.
- ✓ صناعة المنتجات المعدنية الأساسية.
- ✓ صناعة المنتجات المعدنية المصنعة والمكائن والمعدات.
- ✓ صناعات تحويلية أخرى وتضم صناعة المجوهرات والمصوغات والأحجار الكريمة.

⁴⁴ - مدحت القريشي، مرجع سابق ذكره، ص 90 .

4-تصنيف الصناعات حسب الديوان الوطني للإحصائيات⁴⁵:

يتم تحديد بنية القطاع الصناعي في الجزائر حسب الديوان الوطني للإحصائيات على أساس تسع مجموعات رئيسية وهي:

- ✓ الطاقة والمحروقات.
- ✓ المناجم والمحاجر.
- ✓ صناعة الحديد والصلب، والتعدين والصناعة الميكانيكية والكهربائية.
- ✓ مواد البناء، الفخار والزجاج.
- ✓ الصناعة الكيميائية، المطاط والبلاستيك.
- ✓ الصناعات الغذائية، التبغ والكبريت.
- ✓ الصناعات النسيجية.
- ✓ صناعة الجلود والأحذية.
- ✓ صناعة الخشب والورق.

⁴⁵ - فتحة فيصل منيعي، النشاط الإنتاجي في المؤسسات الصناعية، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولى، الأردن،

خلاصة الفصل:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز مظاهر الربع الاخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي، وهذا يرجع الى تضافر جهود الباحثين ورجال الاعمال، مما ادى الى الاستثمار في تلك التكنولوجيات وتطويرها لتتأقلم مع كل النشاطات. فظهرت العديد من التكنولوجيات المتنوعة مثل الوسائط والشبكات بمختلف اشكالها من سلكية الى لا سلكية تربط اطرافا متباعدة عبر دول وقارات ومن بين اكثر التكنولوجيات ابداعا شبكة الانترنت ، التي تعد شبكة الشبكات، حيث اضفت ميزة التفاعلية والتكامل بين التكنولوجيات الاخرى ومستعملها وبهذا تحول العالم الى قرية صغيرة واصبح تبادل المعلومات بين الافراد والمؤسسات بسرعة فائقة، لا تحده المسافات الشاسعة ولا الزمن فاصبح الافراد يشاهدون ويسمعون ويتبادلون معارفهم ومعلوماتهم في الزمن الحقيقي بسهولة لم يسبق لها مثيل ودون الاضطرار الى التنقل ، فاصبح الاهتمام بها متزايدا يوما بعد يوم ليقف عدد المتصلين بالانترنت اكثر من مليارين سنة 2013 وهذا كله بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تضع الحلول التقنية امام المجتمع بشتى تشكيلاته . ومن المؤكد ان امال القائمين على تطوير الشبكات لن تتوقف عند هذا الحد مادامت تتكامل بالنجاحات والنتائج الايجابية.

عموما تلعب تكنولوجيا الانترنت بتطبيقاتها المختلفة دورا حيويا هاما في نشاط المؤسسات الصناعية، ولذا نجد بان هناك جدلا محتدا لدى الباحثين للوقوف على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا بالشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة؛ حيث ان هذه التطورات الهائلة فيها قد اسهمت في خلق فرص غير مسبوقة في مجالات عدة كتعزيز الموقع التنافسي، وتطوير أساليب القيصنة وتنشيط التجارة الالكترونية، والانتقال من مفهوم الجودة التقليدية الى الجودة الالكترونية، كما أننا حاولنا في هذا المبحث الالمام بمختلف الجوانب المتعلقة بموضوع المؤسسات الصناعية وتواجدها عبر الانترنت وتوضيح كيف غيرت هذه التكنولوجيا في مصادر الميزة التنافسية وتحديد مستويات اعتمادها والاشارة ايضا الى مختلف عوامل النجاح والفشل المؤثرة على تبني هذه التكنولوجيا.

الجانِب التّطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

المبحث الأول: واقع المؤسسات الصناعية في ولاية الوادي

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد:

يعتبر القطاع الصناعي من أهم القطاعات الاقتصادية التي ساهمت بشكل كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدول الصناعية الكبرى والدول النامية التي هي في طريق التقدم، حيث كان للثورة الصناعية التي ظهرت في الدول الغربية مطلع القرن التاسع عشر الفضل الكبير في التطور الاقتصادي الذي حققته هذه الدول في مختلف القطاعات الأخرى، كما أن التطور التكنولوجي والمستوى المتقدم للرفاهية الاجتماعية والاقتصادية التي تشهده شعوب العديد من الدول الصناعية ما هو إلا نتيجة لتطور قطاعها الصناعة.

منذ الاستقلال والجزائر تعيش معركة حقيقية وفي سباق مع الزمن من أجل تنمية اقتصادية مستدامة والتقليل من التبعية للأسواق الخارجية، لكن بدون امتلاك قاعدة صناعية وطنية قوية مبنية على استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في الإنتاج الصناعي وتقديم منتجات صناعية وفق متطلبات الجودة العالمية، لا يمكن القضاء على التخلف الاقتصادي والاجتماعي وتحقيق التنمية المنشودة بالمفهوم الشامل، كما أن الاعتماد على قطاع المحروقات كمصدر وحيد لتراكم رأس المال يجعل اقتصادنا الوطني مرهون بمستويات إنتاج النفط والغاز الطبيعي وبتطور الأسعار في الأسواق الدولية، كما يجعله أكثر هشاشة وشديد التأثر بالصدمات والتقلبات الاقتصادية الحاصلة على المستوى الدولي.

المبحث الأول: واقع المؤسسات الصناعية في ولاية الوادي

في إطار سعي الدولة الى تنمية القطاع الصناعي باعتباره الامثل لتحقيق اهداف التنمية الاقتصادية بعيدة المدى، وانطلاقا من اهمية تنويع مصادر الدخل القومي وايجاد بيئة اعمال ملائمة في الجزائر، وخلق فرص عمل للمواطنين، واستغلال المواد الخام المحلية، فقد ظهرت سنة 1973 ماتسمى بالمناطق الصناعية، وذلك بصدور القانون رقم 45/73 المؤرخ في 1973/02/28 المتعلق بانشاء لجنة استشارية لتهيئة المناطق الصناعية حيث حددت شروط ايجاد 77 منطقة صناعية على مستوى اقليم الولايات والبلديات، وعبر كامل التراب الوطني، وتم تحديد شروط ادارتها عن طريق المرسوم رقم 84/55 المؤرخ في 1984/03/03.

وتعتبر عملية اعادة تاهيل المناطق الصناعية مشروعا يدخل في إطار تنفيذ البرنامج الخماسي لدعم النمو الاقتصادي، والذي شرع في تنفيذه ابتداء من اوت 2005، وخصصت له الدولة غلafa ماليا قدر ب 7.2 مليار دج للمناطق الصناعية ومناطق النشاط الاقتصادي عبر عدة ولايات، وذلك بهدف تحديث الهياكل القاعدية وتطوير نمط التسيير في المؤسسات الصناعية.

المطلب الأول: المناطق الصناعية بولاية الوادي

يعرف قطاع الصناعة بولاية الوادي تغيرات وتطورات متسارعة مواكبة تغيرات المحيط، وكذا تحديث وتفعيل مؤسساته من خلال تهيئة الظروف الملائمة لانشاء مؤسسات الصناعة وتوفير المناخ المساعد على رفع منتج هذه المؤسسات وتحسين انتاجها لتغطية مايتطلبه السوق ضمن استراتيجية تنمية هادفة تسعى لأحداث توازن في النسيج الصناعي بين مختلف مناطق الولاية وفي ما يلي سنقوم بعرض جدول يحتوي على اهم المعطيات المتعلقة بالمؤسسات الصناعية في ولاية الوادي لسنة 2018

جدول رقم (1): عدد المؤسسات والعمال حسب كل قطاع بالوادي.

القطاع	عدد المؤسسات	عدد العمال
العمومي	4	366
الخاص	7139	23772

المصدر: مديرية الصناعة والمناجم.

يتضح من خلال الجدول أن اغلب المؤسسات في ولاية الوادي ذات قطاع خاص من خلال 7139 مؤسسة مقارنة بالقطاع العمومي بعدد أربع مؤسسات ذات طابع صناعي.

ويتمحور النسيج الصناعي في الولاية حول كبرى مجالات النشاط من بينها:

✓ صناعة مواد البناء وهو مجال محفز من نمو قطاع البناء، وهذي الصناعة تخص كل المواد الموجهة لأغراض البناء والتي تستجيب للطلب المتجدد على نطاق واسع.

✓ صناعة الكيمياء والبلاستيك ويقدم هذا النشاط مجموعة متنوعة من المنتجات ذات الصلة بالبلاستيك، ومن بين وحدات الانتاج لهذا النشاط، وحدة طيبة المتواجدة بالمنطقة الصناعية البياضة.

✓ أما فيما يخص باقي الصناعات والقطاعات المختلفة كصناعة الاغذية ومواد التجميل ومواد التنظيف الخ.

جدول (2): وضعية المناطق الصناعية بولاية الوادي.

المنطقة الصناعية	المساحة الاجمالية م مربع	العدد	المساحة المستغلة م مربع	العدد
الوادي 1	206350	194	124097	182
الوادي 2	156769	90	115150	90
كوينين	142915	88	132500	86
ح. خليفة	202475	154	83068.50	101
البياضة 1	80000	80	63000	80
البياضة 2	60120	46	60120	46
البياضة 3	820584	160	57103.30	05
البياضة 4	750000	112	93538	07
المجموع	2419213	924	728576.8	597

المصدر: مديرية الصناعة والمناجم.

المطلب الثاني: آفاق الصناعة في ولاية الوادي:

اتخذت على المستوى الولائي عدة خطوات عملية لإمكانية توسيع تنمية بعض مناطق النشاطات الموجودة وزيادة قدرة استيعابها كذلك امكانية احياء مشاريع مناطق نشاطات اقترحها سابقا وانشاء اخرى في سياق حسن توزيع الثروة الداخلية.

هذا التوجه المستقبلي نحو زيادة وتوسيع المناطق الصناعية بالولاية سيؤثر حتما بشكل ايجابي على النمو الاقتصادي للولاية من خلال توفير مناصب شغل وزيادة الدخل الوطني الخام والمساهمة في الصادرات خارج قطاع المحروقات.

تعتبر قضية التصنيع والتطور الصناعي عنصرا هاما في عملية بناء الاقتصاد الوطني وتحقيق الاستقلال الاقتصادي، فبدون بناء صناعات وطنية قوية ومستقلة مبنية على استخدام الأساليب الحديثة في الإنتاج الصناعي، لا يمكن القضاء على التخلف الاقتصادي والاجتماعي وتحقيق التنمية بالمفهوم الشامل . وأهم ما يميز القطاع الصناعي هو ارتفاع الإنتاجية مقارنة ببقية القطاعات الاقتصادية الأخرى، مما يجعله عنصرا أساسيا في تحسين مستويات المعيشية لسكان الولاية وزيادة الدخل الفردي، كما أن الصناعة التحويلية تساهم بشكل كبير في إحلال الواردات وتنمية الصادرات وتنويع مصادر الدخل وتوفير المزيد من العملات الأجنبية وتحسين ميزان المدفوعات.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

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 الاستثمار تعتبر الأنجع في المؤسسة المختارة عن غيرها. ومن هذا المنطلق وقع اختيارنا على المؤسسات الصناعية بولاية الوادي.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات:

قصد الاجابة عن الاشكالية المطروحة في هذه الدراسة ،وكذا اختبار فرضياتها المتبناة، تم اختيار المنهج الوصفي، مستخدمين اسلوب دراسة حالة في شقه التطبيقي .اما الادوات المستعملة فتتمثل في برنامج معالج (MS EXECEL) لتجميع المعطيات الخام من خلال الاستبيان والحصول على قاعدة للمعطيات، بالإضافة الى استخدام برنامج SPSS لاستخدامه في حساب بعض المؤشرات الاحصائية ومن بين الوسائل التي تم استخدامها في جمع البيانات المستهدفة في هذه الدراسة في إطار المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام الاستثمار 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.

❖ استثمار الاستبيان:

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

تتضمن الاستثمار مجموعة من الأسئلة تم إعدادها من خلال الإطلاع على مجموعة من الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، بالإضافة إلى آراء بعض الأساتذة. ولقد مرت عملية صياغة أسئلة الاستثمار بمجموعة من الخطوات أهمها:

تحديد مجموعة الأبعاد التي تعكس فرضيات وأسئلة الدراسة: حيث تتكون الاستثمار في قسمها الأول من مجموعة من الأسئلة التي توضح خصائص عينة البحث من بيانات حول المستجوب كطبيعة المستجوب مدير، مدير عام، رئيس مصلحة، وعدد سنوات الخبرة، وكذلك بيانات حول المؤسسة كعدد العمال الحاليين وعدد الأنشطة التي تزاولها المؤسسة. وقد تمت صياغة أبعاد الاستثمار على أساس المحاور التالية:

-المحور الأول: معلومات حول استخدام الانترنت في المؤسسة،

-المحور الثاني: التواجد الافتراضي للمؤسسة.

صياغة مجموعة من الأسئلة تمثلت في 27 سؤال والتي تعكس وتفصل الأبعاد التي تم تحديدها.

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

كانت الأسئلة في أغليبيتها مغلقة حيث لا يجد المبحوث من خلالها صعوبة في فهم السؤال وتقديم الإجابة في حدود البدائل المقترحة امامه، وبالتالي لا يخرج ابداء عما هو مطلوب منه، كما تم اللجوء الى الاسئلة المفتوحة بهدف الحصول على معلومات اساسية مكمله والتعرف على آراء واتجاهات المبحوثين.

المطلب الثالث: حدود الدراسة

تم حصر حدود الدراسة المكانية في ولاية الوادي حيث ارتأينا ان تكون الدراسة في ولاية الوادي، وهذا للتمكن من قياس واقع الانترنت المستخدمة على الاداء ومدى استخدام هذه المؤسسات المستجوبة، اما الحدود الزمنية فتمثلت في الفترة الممتدة بين شهر جانفي الى شهر ماي وهذا للوقوف على تطور المؤسسات الصناعية واجراء الدراسة ميدانيا.

المطلب الرابع: هيكلية البحث

قسمت الدراسة الى خمسة فصول، ثلاثة منها تتعلق بالجانب النظري، أما الرابع والخامس فهو دراسة حالة، حيث تناولنا في الفصل الاول الاشكالية وأهمية الدراسة وأهداف الدراسة وأسباب اختيار الموضوع والتساؤلات والفرضيات وكذلك الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فكان موضوعه حول ماهية الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، أما الفصل الثالث فقد خصصناه للانترنت والمؤسسة الصناعية.

أما الفصل الرابع خصصناه لإجراءات المنهجية للدراسة كمنهج الدراسة والحدود المكانية والزمانية والاساليب الاحصائية للدراسة كما تم التطرق فيه وواقع المؤسسات الصناعية على ولاية الوادي.

أما الفصل الخامس والآخر فتم استعراض فيه خطوات بناء الاستبيان وخصائص العينة المدروسة ومعالجة الاستبيان وتحليل المعلومات المجمعة منه، وهذا لاختبار الفرضيات الموضوعية.

المطلب الخامس: مرجعية الدراسة

أثناء بحثنا اعتمدنا في اغلب الاحيان على المراجع الالكترونية المتوفرة على شبكة الانترنت والمحرة باللغتين الاجنبيتين الفرنسية والانجليزية اضافة الى اللغة العربية ، وهذا بسبب حداثة الموضوع، خاصة من خلال المداخلات والاعمال المسطرة ضمن الملتقيات الدولية والصادرة من مخابر بحث اجنبية بالإضافة الى العديد من اطروحات الجامعة، أهمها دراسة ابراهيم بختي تحت عنوان "دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق دراسة حالة الجزائر " الذي عالج فيها كيفية استخدام الانترنت في أنشطة واستراتيجيات المؤسسة واثرها على الوظيفة التسويقية بها ، وقد توصل الباحث الى ان ادراج الانترنت وتطبيقاتها ضروري مع اعطاء البنية التحتية لاتصالات والقوانين المنظمة للبلاد اهمية بالغة وهذا بتكامل الاطراف الفاعلة .

الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول: تحليل ونتائج الدراسة

المطلب الأول: تحليل البيانات الأولية

المطلب الثاني: نتائج وخلاصة الدراسة

المبحث الأول: تحليل ونتائج الدراسة

المطلب الأول: تحليل البيانات الأولية

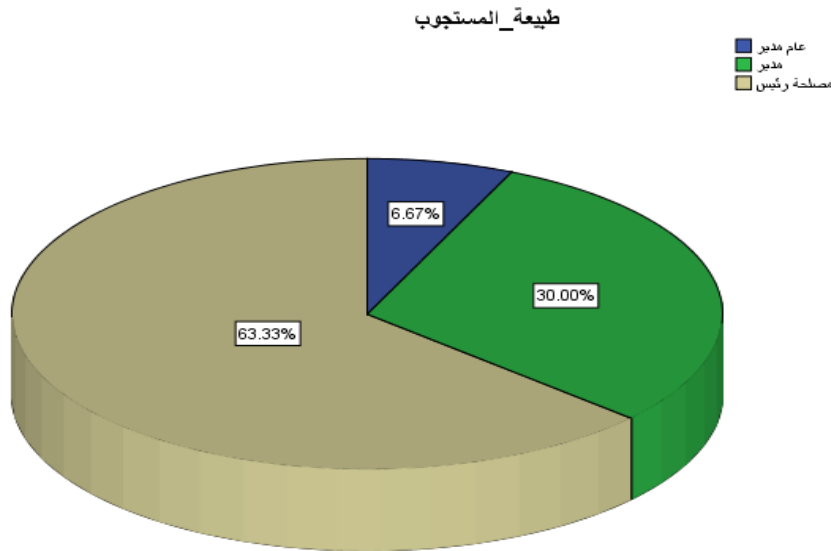
1- تحليل بيانات المحور الأول:

1.1- طبيعة المستجوب:

جدول رقم (03): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب طبيعة المستجوب

طبيعة المبحوث	العدد	النسبة المئوية %
مدير عام	2	6.7%
مدير	9	30%
رئيس مصلحة	19	63.3%
المجموع	30	100%

التمثيل البياني رقم (01): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب طبيعة المستجوب



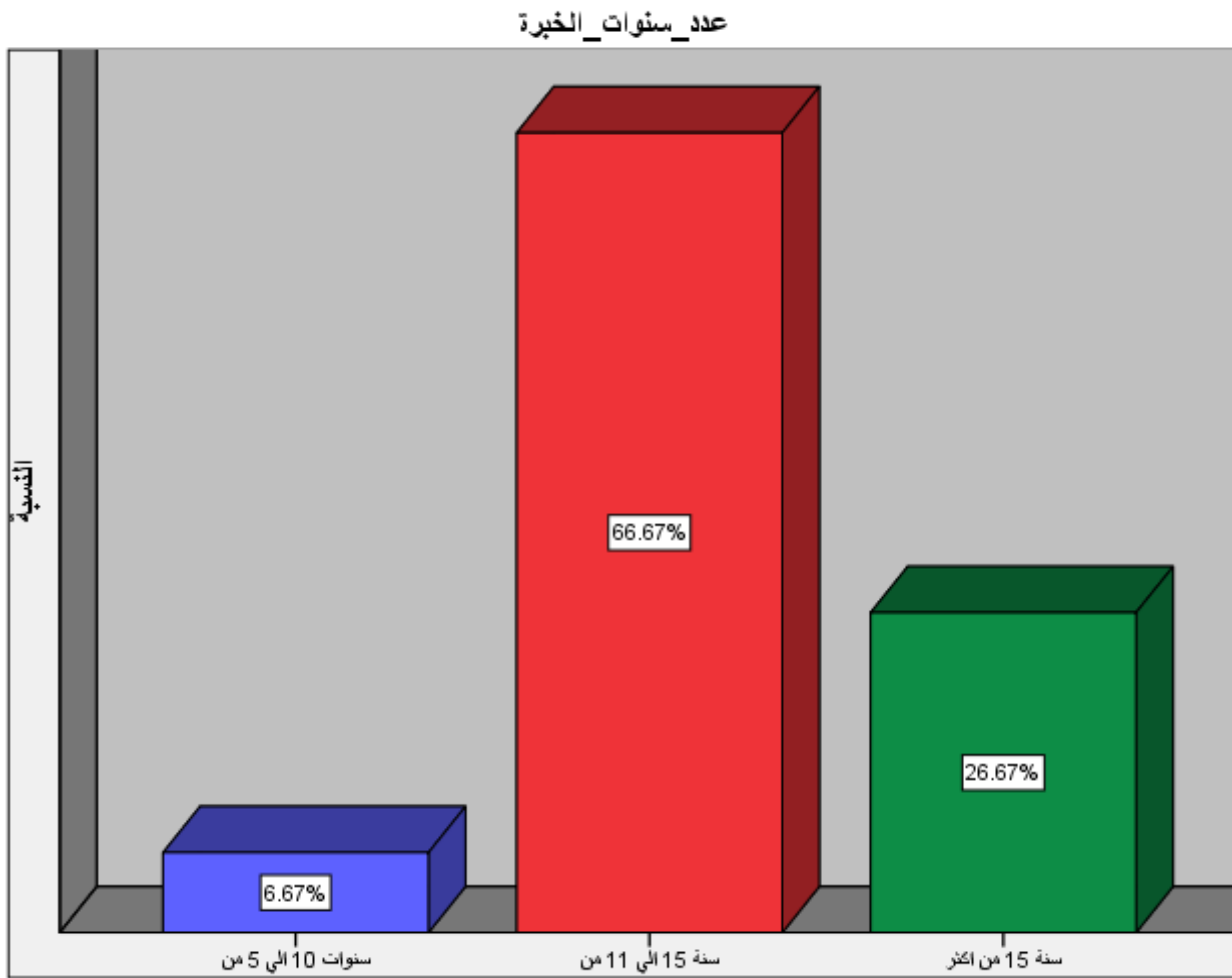
من خلال قراءتنا للجدول رقم (06) والتمثيل البياني رقم (01): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد حسب طبيعة المستجوب، حيث نجد عدد المدراء العامين 2 بنسبة 6.7 %، وعدد المدراء 9 بنسبة 30 %، وعدد رؤساء المصالح 19 بنسبة 63.3 % .

2.3- سنوات الخبرة:

جدول رقم (04): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب عدد سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	العدد	سنوات العمل
0%	0	أقل من 5 سنوات
6.7%	2	من 5 الي 10 سنوات
66.7%	20	من 11 الي 15 سنة
26.7%	8	أكثر من 15 سنة
100%	30	المجموع

التمثيل البياني رقم (02): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب عدد سنوات الخبرة



من خلال قراءتنا للجدول رقم (07) والتمثيل البياني رقم (02): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في عدد سنوات الخبرة، حيث لم نجد عدد الذين لديهم خبرة اقل من 5 سنوات، أما الذين لديهم من 5 إلى 10 سنوات خبرة 2 بنسبة 6.7%، وعدد الذين لديهم من 11 إلى 15 سنة خبرة 20 بنسبة 66.7%، وعدد الذين لديهم أكثر من 15 سنة خبرة 8 بنسبة 26.7%.

المطلب الثالث: مناقشة الفرضيات

1- الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: يعد التوجه والاهتمام بالمؤسسات الصناعية ضرورة اقتصادية نظرا للدور الذي تلعبه في توفير فرص العمل وتحقيق النمو الاقتصادي. تم قياس هذه الفرضية باستخدام التكرارات والنسب المئوية على كل بند من بنود الاستبيان تحصلنا على النتائج المبينة في الجداول التالية:

جدول رقم (05): التكرارات والنسب حول عدد العمال الحاليين

الرقم	العبرة	من 10 إلى 49		من 50 إلى 250		أكثر من 250	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
1	عدد العمال الحاليين	8	26.7	21	70	1	3.3

من خلال الجدول رقم (05) ، نجد أن استجابات الأفراد حول عدد العمال بالمؤسسة، حيث أكد أغلبية أفراد العينة بأن عدد العمال يتراوح بين 50 إلى 250 عاملا بنسبة 70 % ، وهذا يدل على أنه يعد التوجيه والاهتمام بالمؤسسات الصناعية ضرورة اقتصادية نظرا للدور الذي تلعبه في توفير فرص العمل وتحقيق النمو الاقتصادي .

جدول رقم (06): التكرارات والنسب حول عدد الأنشطة التي تمارسها المؤسسة

الرقم	العبرة	نشاط واحد		أكثر من نشاط	
		التكرار	%	التكرار	%
2	عدد الأنشطة التي تمارسها المؤسسة	9	30	21	70

من خلال الجدول رقم (06)، نجد أن استجابات الأفراد حول عدد الأنشطة التي تمارسها المؤسسة، أكد أغلبية أفراد العينة بأن عدد الأنشطة التي تمارسها المؤسسة أكثر من نشاط

بنسبة 70 %، وهذا يدل على أنه يعد التوجيه والاهتمام بالمؤسسات الصناعية ضرورة اقتصادية نظرا للدور الذي تلعبه في توفير فرص العمل وتحقيق النمو الاقتصادي.

جدول رقم (07): التكرارات والنسب حول استخدام المؤسسة لخدمة الانترنت في نشاطها

الرقم	العبارة	نعم		لا	
		التكرار	%	التكرار	%
3	تستخدم المؤسسة خدمة الانترنت في نشاطها الاقتصادي والتجاري	30	100	00	00

من خلال الجدول رقم (07)، نجد أن استجابات الأفراد حول استخدام المؤسسة لخدمة الانترنت في نشاطها الاقتصادي والتجاري، أكد أغلبية أفراد العينة بأن المؤسسة تستخدم الانترنت في نشاطها الاقتصادي والتجاري بنسبة 100 %، وهذا يدل على أنه يعد التوجيه والاهتمام بالمؤسسات الصناعية ضرورة اقتصادية نظرا للدور الذي تلعبه في توفير فرص العمل وتحقيق النمو الاقتصادي .

بناءا على ذلك نقبل الفرض الأول القائل بأنه يعد التوجه والاهتمام بالمؤسسات الصناعية ضرورة اقتصادية نظرا للدور الذي تلعبه في توفير فرص العمل وتحقيق النمو الاقتصادي.

2- الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه: يتناسب حجم المؤسسات الصناعية بولاية الوادي طرديا مع درجة امتلاك المؤسسات للإنترنت.

تم قياس هذه الفرضية باستخدام التكرارات والنسب المئوية على كل بند من بنود الاستبيان
تحصلنا على النتائج المبينة في الجداول التالية:

جدول رقم (08): التكرارات والنسب المئوية حول استعمال الانترنت في النشاط

الرقم	العبارة	نعم		لا	
		التكرار	%	التكرار	%
1	يعتبر استعمال الانترنت أساسيا لنشاطكم	29	96.7	1	3.3

من خلال الجدول رقم (08)، نجد أن استجابات الأفراد حول استخدام أهمية استعمال الانترنت في نشاط المؤسسة، أكد أغلبية أفراد العينة بأن استعمال الانترنت أساسي في نشاط المؤسسة بنسبة 96.7 %، وهذا يدل على أنه يتناسب حجم المؤسسات الصناعية بولاية الوادي طرديا مع درجة امتلاك المؤسسات للإنترنت.

جدول رقم (09): التكرارات والنسب المئوية حول مدة امتلاك خط اشتراك للإنترنت

الرقم	العبارة	منذ 1 سنة أو أقل		منذ 2 . 5 سنوات		منذ أكثر من 5 سنوات	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
2	منذ متى تملكون خط اشتراك انترنت داخل المؤسسة	1	3.3	5	16.7	24	80

من خلال الجدول رقم (09) نجد أن استجابات الأفراد حول مدة امتلاك خط اشتراك انترنت داخل المؤسسة، أكد أغلبية أفراد العينة بأن امتلاك خط اشتراك انترنت داخل المؤسسة منذ أكثر من خمس سنوات بنسبة 80 %، وهذا يدل على أنه يتناسب حجم المؤسسات الصناعية بولاية الوادي طرديا مع درجة امتلاك المؤسسات للإنترنت.

جدول رقم (10): التكرارات والنسب المئوية حول استخدام الانترنت في كل المستويات الإدارية

الرقم	العبارة	نعم		لا	
		التكرار	%	التكرار	%
3	يتم استخدام الانترنت في كل المستويات الإدارية للمؤسسة	22	73.3	8	26.7

من خلال الجدول رقم (10) نجد أن استجابات الأفراد حول إمكانية استخدام الانترنت في كل المستويات الإدارية للمؤسسة، أكد أغلبية أفراد العينة بأنه يتم استخدام الانترنت في كل المستويات الإدارية للمؤسسة بنسبة 73.3 %، وهذا يدل على أنه يتناسب حجم المؤسسات الصناعية بولاية الوادي طرديا مع درجة امتلاك المؤسسات للإنترنت.

جدول رقم (11): التكرارات والنسب المئوية حول تقاسم الأعمال عبر شبكة داخلية

الرقم	العبارة	نعم		لا	
		التكرار	%	التكرار	%
4	يتم تقاسم الأعمال عبر شبكة إعلام آلي داخلية.	24	80	6	20

من خلال الجدول رقم (11) نجد أن استجابات الأفراد حول تقاسم الأعمال عبر شبكة إعلام آلي داخلية، أكد أغلبية أفراد العينة بأنه يتم تقاسم الأعمال عبر شبكة إعلام آلي داخلية بنسبة 80 %، وهذا يدل على أنه يتناسب حجم المؤسسات الصناعية بولاية الوادي طرديا مع درجة امتلاك المؤسسات للإنترنت.

بناءا على ذلك نقبل الفرض الثاني القائل بأنه: يتناسب حجم المؤسسات الصناعية بولاية الوادي طرديا مع درجة امتلاك المؤسسات للإنترنت.

3 - الفرضية الثالثة:

تتص الفرضية الثالثة على أنه: تلعب البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال والإنترنت والقوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني هذه المؤسسات الصناعية للإنترنت تم قياس هذه الفرضية باستخدام التكرارات والنسب المئوية على كل بند من بنود الاستبيان تحصلنا على النتائج المبينة في الجداول التالية:

جدول رقم (12): التكرارات والنسب المئوية حول سعي المؤسسة أن تكون سباقة إلى استخدام التكنولوجيا الجديدة

الرقم	العبارة	موافق		محايد	
		التكرار	%	التكرار	%
1	تسعى المؤسسة أن تكون سباقة إلى استخدام التكنولوجيا الجديدة.	29	96.7	1	3.3

من خلال الجدول رقم (12)، نجد أن استجابات الأفراد حول أنه تسعى المؤسسة أن تكون سباقة إلى استخدام التكنولوجيا الجديدة، أكد أغلبية أفراد العينة بأنه تسعى المؤسسة أن تكون سباقة إلى استخدام التكنولوجيا الجديدة بنسبة 96.7 %، وهذا يدل على أنه تلعب البنية

التحتية لتكنولوجيا الاتصال والانترنت والقوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني هذه المؤسسات الصناعية للإنترنت.

جدول رقم (13): التكرارات والنسب المئوية حول اتفاق المؤسسة على تطوير منتجات جديدة اعتمادا على التكنولوجيا

الرقم	العبارة	موافق		محايد	
		التكرار	%	التكرار	%
2	تتفق المؤسسة على تطوير منتجات جديدة اعتمادا على التكنولوجيا	27	90	3	10

من خلال الجدول رقم (13)، نجد أن استجابات الأفراد حول أنه تتفق المؤسسة على تطوير منتجات جديدة اعتمادا على التكنولوجيا، أكد أغلبية أفراد العينة بأنه تتفق المؤسسة على تطوير منتجات جديدة اعتمادا على التكنولوجيا بنسبة 90%، وهذا يدل على أنه تلعب البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال والانترنت والقوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني هذه المؤسسات الصناعية للإنترنت.

جدول رقم (14): التكرارات والنسب المئوية حول سعي المؤسسة على البقاء جنباً لجنب مع التطورات التكنولوجية

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
3	تسعى المؤسسة على البقاء جنباً لجنب مع التطورات التكنولوجية	22	73.3	7	23.3	1	3.3

من خلال الجدول رقم (14)، نجد أن استجابات الأفراد حول أنه تسعى المؤسسة على البقاء جنباً لجنب مع التطورات التكنولوجية، أكد أغلبية أفراد العينة بأنه تسعى المؤسسة على البقاء جنباً لجنب مع التطورات التكنولوجية بنسبة 73.3%، وهذا يدل على أنه تلعب البنية

التحتية لتكنولوجيا الاتصال والانترنت والقوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني هذه المؤسسات الصناعية للإنترنت

جدول رقم (15): التكرارات والنسب المئوية حول مساعدة الانترنت المؤسسة على تقديم سلع وخدمات جديدة لزيائنها

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
4	تساعد الانترنت المؤسسة على تقديم سلع وخدمات جديدة لزيائنها	15	50	14	46.7	1	3.3

من خلال الجدول رقم (15)، نجد أن استجابات الأفراد حول مساعدة الانترنت المؤسسة على تقديم سلع وخدمات جديدة لزيائنها، أكد أغلبية أفراد العينة تساعد الانترنت المؤسسة على تقديم سلع وخدمات جديدة لزيائنها بنسبة 50%، وهذا يدل على أنه تلعب البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال والانترنت والقوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني هذه المؤسسات الصناعية للإنترنت.

جدول رقم (16): التكرارات والنسب المئوية حول تسهيل الموقع الإلكتروني للمؤسسة على الزبائن الوصول للمعلومات

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
5	يسهل الموقع الإلكتروني للمؤسسة على الزبائن الوصول للمعلومات.	21	70	8	26.7	1	3.3

من خلال الجدول رقم (16)، نجد أن استجابات الأفراد حول تسهيل الموقع الإلكتروني للمؤسسة على الزبائن الوصول للمعلومات، أكد أغلبية أفراد العينة أنه يسهل الموقع الإلكتروني للمؤسسة على الزبائن الوصول للمعلومات بنسبة 70%، وهذا يدل على أنه تلعب البنية

التحتية لتكنولوجيا الاتصال والانترنت والقوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني هذه المؤسسات الصناعية للإنترنت.

جدول رقم (17): التكرارات والنسب المئوية حول زيادة الموقع الإلكتروني للمؤسسة من شهرة العلامة التجارية

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
6	يزيد الموقع الإلكتروني للمؤسسة من شهرة العلامة التجارية	50	15	14	46.7	1	3.3

من خلال الجدول رقم (17)، نجد أن استجابات الأفراد حول زيادة الموقع الإلكتروني للمؤسسة من شهرة العلامة التجارية، أكد أغلبية أفراد العينة أنه يزيد الموقع الإلكتروني للمؤسسة من شهرة العلامة التجارية بنسبة 50%، وهذا يدل على أنه تلعب البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال والانترنت والقوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني هذه المؤسسات الصناعية للإنترنت.

جدول رقم (18): التكرارات والنسب المئوية حول زيادة بناء موقع إلكتروني للمؤسسة من مصداقية واحترام المؤسسة

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
7	يزيد بناء موقع إلكتروني للمؤسسة من مصداقية واحترام المؤسسة	70	21	7	23.3	2	6.7

من خلال الجدول رقم (18)، نجد أن استجابات الأفراد حول زيادة بناء موقع إلكتروني للمؤسسة من مصداقية واحترام المؤسسة، أكد أغلبية أفراد العينة أنه يزيد بناء موقع إلكتروني للمؤسسة من مصداقية واحترام المؤسسة بنسبة 70%، وهذا يدل على أنه تلعب البنية التحتية

لتكنولوجيا الاتصال والانترنت والقوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني هذه المؤسسات الصناعية للإنترنت.

بناءا على ذلك نقبل الفرض الثالث القائل بأنه: تلعب البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال والانترنت والقوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني هذه المؤسسات الصناعية للإنترنت.

4 . الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه: تعمل الانترنت على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي

تم قياس هذه الفرضية باستخدام التكرارات والنسب المئوية على كل بند من بنود الاستبيان تحصلنا على النتائج المبينة في الجداول التالية:

جدول رقم (19): التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت يساهم في تدني لتكاليف الإجمالية بتقليص تكلفة القوى العاملة

الرقم	العبارة	موافق		محايد	
		التكرار	%	التكرار	%
1	اعتماد الانترنت يساهم في تدني التكاليف الإجمالية بتقليص تكلفة القوى العاملة	18	60	12	40

من خلال الجدول رقم (19)، نجد أن استجابات الأفراد حول اعتماد الانترنت يساهم في تدني التكاليف الإجمالية بتقليص تكلفة القوى العاملة، أكد أغلبية أفراد العينة أنه اعتماد الانترنت يساهم في تدني التكاليف الإجمالية بتقليص تكلفة القوى العاملة بنسبة 60%، وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي.

جدول رقم (20): التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت يساهم في تقليص تكاليف النقل.

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
2	يعتبر اعتماد الانترنت تساهم في تقليص تكاليف النقل	14	46.7	12	40	4	13.3

من خلال الجدول رقم (20)، نجد أن استجابات الأفراد حول اعتماد الانترنت يساهم في تقليص تكاليف النقل، أكد أغلبية أفراد العينة أنه اعتماد الانترنت يساهم في تقليص تكاليف النقل بنسبة 46.7% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي

جدول رقم (21): التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت يساهم في تقليص تكاليف الاتصال.

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
3	يعتبر اعتماد الانترنت تساهم في تقليص تكاليف الاتصال	16	53.3	13	43.4	1	3.3

من خلال الجدول رقم (21)، نجد أن استجابات الأفراد حول اعتماد الانترنت يساهم في تقليص تكاليف الاتصال، أكد أغلبية أفراد العينة أنه اعتماد الانترنت يساهم في تقليص تكاليف الاتصال بنسبة 53.3% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي.

جدول رقم (22): التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت تساهم في تقليص تكاليف توزيع المعلومات.

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
4	يعتبر اعتماد الانترنت تساهم في تقليص تكاليف توزيع المعلومات	17	56.7	10	33	3	10

من خلال الجدول رقم (22)، نجد أن استجابات الأفراد حول اعتماد الانترنت يساهم في تقليص تكاليف توزيع المعلومات، أكد أغلبية أفراد العينة أنه اعتماد الانترنت تساهم في تقليص تكاليف توزيع المعلومات بنسبة 56.7% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي

جدول رقم (23): التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت تساهم في تقليص تكاليف التسويق.

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
5	اعتماد الانترنت يساهم في تقليص تكاليف التسويق	28	93	1	3.3	1	3.3

من خلال الجدول رقم (24)، نجد أن استجابات الأفراد حول اعتماد الانترنت يساهم في تقليص تكاليف التسويق، أكد أغلبية أفراد العينة أنه اعتماد الانترنت تساهم في تقليص تكاليف التسويق بنسبة 93% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي.

جدول رقم (24): التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت تساهم في تقليص تكاليف الترويج

الرقم	العبارة	موافق		محايد	
		التكرار	%	التكرار	%
6	اعتماد الانترنت يساهم في تقليص تكاليف الترويج	29	96.7	1	3.3

من خلال الجدول رقم (24)، نجد أن استجابات الأفراد حول اعتماد الانترنت يساهم في تقليص تكاليف الترويج، أكد أغلبية أفراد العينة أنه اعتماد الانترنت تساهم في تقليص تكاليف الترويج بنسبة 96.7% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي.

جدول رقم (25): التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت تساهم في تقليص تكاليف البحث والتطوير

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
7	اعتماد الانترنت يساهم في تقليص تكاليف البحث والتطوير	19	63.3	8	26.7	3	10

من خلال الجدول رقم (25)، نجد أن استجابات الأفراد حول اعتماد الانترنت يساهم في تقليص تكاليف البحث والتطوير، أكد أغلبية أفراد العينة أنه اعتماد الانترنت تساهم في تقليص تكاليف البحث والتطوير بنسبة 63.3% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى.

جدول رقم (26): التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت يغير طريقة تسيير المؤسسة

الرقم	العبارة	موافق		محايد	
		التكرار	%	التكرار	%
8	اعتماد الانترنت يغير طريقة تسيير المؤسسة	19	63.3	11	36.7

من خلال الجدول رقم (26)، نجد أن استجابات الأفراد حول اعتماد الانترنت يغير طريقة تسيير المؤسسة، أكد أغلبية أفراد العينة أن اعتماد الانترنت يغير طريقة تسيير المؤسسة بنسبة 63.3% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي.

جدول رقم (27): التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت يساهم في تقليص المدة اللازمة لتطوير المنتج

الرقم	العبارة	موافق		محايد	
		التكرار	%	التكرار	%
9	اعتماد الانترنت يساهم في تقليص المدة اللازمة لتطوير المنتج	16	53.3	14	46.7

من خلال الجدول رقم (27)، نجد أن استجابات الأفراد حول اعتماد الانترنت يساهم في تقليص المدة اللازمة لتطوير المنتج، أكد أغلبية أفراد العينة أن اعتماد الانترنت يساهم في تقليص المدة اللازمة لتطوير المنتج بنسبة 53.3% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي.

جدول رقم (28) التكرارات والنسب المئوية حول الانترنت تساهم في تنسيق أفضل بين أنشطة المؤسسة

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
10	الانترنت تساهم في تنسيق أفضل بين أنشطة المؤسسة.	18	60	7	23.3	5	16.7

من خلال الجدول رقم (28)، نجد أن استجابات الأفراد حول أن الانترنت تساهم في تنسيق أفضل بين أنشطة المؤسسة، أكد أغلبية أفراد العينة أنه الانترنت تساهم في تنسيق أفضل بين أنشطة المؤسسة بنسبة 60% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى. جدول رقم (29) التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت يساهم في زيادة العائد المالي للمؤسسة

الرقم	العبارة	موافق		محايد	
		التكرار	%	التكرار	%
11	اعتماد الانترنت يساهم في زيادة العائد المالي للمؤسسة	18	60	12	40

من خلال الجدول رقم (29)، نجد أن استجابات الأفراد حول اعتماد الانترنت يساهم في زيادة العائد المالي للمؤسسة، أكد أغلبية أفراد العينة أن اعتماد الانترنت يساهم في زيادة العائد المالي للمؤسسة بنسبة 60% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي.

جدول رقم (30) التكرارات والنسب المئوية حول الانترنت تساهم في تحقيق أفضل لأهداف المؤسسة

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
12	الانترنت تساهم في تحقيق أفضل لأهداف المؤسسة	20	66.7	9	30	1	3.3

من خلال الجدول رقم (30)، نجد أن استجابات الأفراد حول أن الانترنت تساهم في تحقيق أفضل لأهداف المؤسسة، أكد أغلبية أفراد العينة أنه الانترنت تساهم في تحقيق أفضل لأهداف المؤسسة بنسبة 66.7% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى.

جدول رقم (31) التكرارات والنسب المئوية حول الانترنت تساهم في زيادة الحصة

السوقية للمؤسسة

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
13	الانترنت تساهم في زيادة الحصة السوقية للمؤسسة	22	73.3	5	16.7	3	10

من خلال الجدول رقم (31)، نجد أن استجابات الأفراد حول أن الانترنت تساهم في زيادة الحصة السوقية للمؤسسة، أكد أغلبية أفراد العينة أن الانترنت تساهم في زيادة الحصة السوقية للمؤسسة بنسبة 73.3% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى.

جدول رقم (32): التكرارات والنسب المئوية حول الانترنت تساهم في الانترنت تساهم في وصول المؤسسة إلى أسواق عالمية.

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
14	الانترنت تساهم في وصول المؤسسة إلى أسواق عالمية	19	63.3	9	30	2	6.7

من خلال الجدول رقم (32)، نجد أن استجابات الأفراد حول أن الانترنت تساهم في وصول المؤسسة إلى أسواق عالمية، أكد أغلبية أفراد العينة أن الانترنت تساهم في وصول المؤسسة إلى أسواق عالمية بنسبة 63.3% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى.

جدول رقم (33): التكرارات والنسب المئوية حول الانترنت تساهم في زيادة العائد على الاستثمار للمؤسسة

الرقم	العبارة	موافق		محايد		غير موافق	
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
15	الانترنت تساهم في زيادة العائد على الاستثمار للمؤسسة	18	60	11	36.7	1	3.3

من خلال الجدول رقم (33)، نجد أن استجابات الأفراد حول أن الانترنت تساهم في زيادة العائد على الاستثمار للمؤسسة، أكد أغلبية أفراد العينة أن الانترنت تساهم في زيادة العائد على الاستثمار للمؤسسة بنسبة 60% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى.

جدول رقم (34): التكرارات والنسب المئوية حول اعتماد الانترنت يساهم في زيادة حجم المبيعات للمؤسسة

الرقم	العبارة	موافق		محايد	
		التكرار	%	التكرار	%
16	اعتماد الانترنت يساهم في زيادة حجم المبيعات للمؤسسة	26	86.7	4	13.3

من خلال الجدول رقم (34)، نجد أن استجابات الأفراد حول اعتماد الانترنت يساهم في زيادة حجم المبيعات للمؤسسة، أكد أغلبية أفراد العينة أن اعتماد الانترنت يساهم في زيادة حجم المبيعات للمؤسسة بنسبة 86.7% وهذا يدل على أنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي.

بناء على ذلك نقبل الفرض الرابع القائل بأنه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي.

المطلب الثالث: نتائج و خلاصة الدراسة

لقد حاولنا في هذا الفصل الوقوف على واقع استخدام الانترنت في المؤسسات الصناعية بالوادي وما تحتويه من بنى تحتية، ثم حاولنا قياس مستوى هذه التكنولوجيا في المؤسسات الصناعية، وهذا من خلال الاستبيان الموزع على مجموعة من المؤسسات الصناعية الناشطة محل الدراسة في ولاية الوادي.

ما يمكن استخلاصه من الدراسة الميدانية هو ان وضعية البنى التحتية في ولاية الوادي في تطور مستمر غير ان الدخول الفعلي في معترك الاعمال يستوجب جهودا أكثر من ذلك تمس جميع المجالات، وتفاعل جميع الجهات الفاعلة في النموذج من القطاع الحكومي من خلال تسهيلها للعمليات والمعاملات بين المؤسسات.

استنادا الى ما اظهره التحليل العملي لبيانات الدراسة فأننا توصلنا الى مجموعة من النتائج حول واقع استخدام الانترنت في المؤسسات الصناعية بالوادي ويمكن تحديدها فيما يلي:

اظهرت النتائج ان معدل استخدام الانترنت في المؤسسات حيث وصل نسبة 100 بالمئة تتناسب درجات امتلاكها للانترنت طرديا مع حجم المؤسسات الصناعية بالولاية، اما عن تأثير الانترنت فقد تبين بانها لها تأثير على ذلك، وهذا من خلال تخفيض تكاليف الاتصال والترويج، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، سهولة تداول المعلومات، والتنسيق والتوسع الى اسواق محلية جديدة.

الخاتمة

الخاتمة

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز مظاهر الربع الاخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي، وهذا يرجع لتضافر جهود الباحثين ورجال الاعمال، مما ادى الى الاستثمار في تلك التكنولوجيات وتطويرها لتتأقلم مع كل النشاطات فظهرت العديد من التكنولوجيات المتنوعة والوسائط والشبكات بمختلف اشكالها من سلكية الى لا سلكية تربط افرادا متباعدة عبر دول وقارات. ومن بين أكثر التكنولوجيات ابداعا هي شبكة الانترنت والتي تعد شبكة الشبكات، حيث اضافت الميزة التفاعلية والتكاملية بين التكنولوجيات الاخرى ومستعمليها، وبهذا تحول العالم الى شبه قرية صغيرة، حيث أصبح تبادل المعلومات بين الافراد والمؤسسات بسرعة فائقة لا تعيقه المسافات الشاسعة ولا الزمن، وبهذا تحول الاهتمام بهذه التكنولوجيات متزايدا يوما بعد يوم ليفوق عدد المتصلين بالإنترنت في العالم اليوم 3.5 مليار متصل. وهو ما يمثل 47% من اجمالي سكان العالم.

من المؤكد ان امال القائمين على تطوير هذه الشبكات لن تتوقف عند هذا الحد مادامت تتكامل بالنجاحات والنتائج الايجابية.

مع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصوصا الشبكة الدولية للمعلومات باعتبارها البيئة الداعمة لاي نشاط الكتروني ، ظهرت تغيرات على العمليات الداخلية والخارجية ، حيث اصبح من السهل القيام بعمليات استقبال وتسيير الطلبات والاتصال مع الموردين وتنظيم الانتاج وخدمة الزبائن في الوقت المحدد ، ودعمهم ليتوسع المفهوم وليظهر بذلك المفهوم الجديد لنشاط المؤسسات وهو الاعمال الالكترونية ، كل هذا التحول ادى الى الرفع من مستويات اداء المؤسسة من خلال التخفيض في التكاليف، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن والوصول الى اسواق جديدة ، كان من الصعب على المؤسسات الوصول اليها . من خلال دراستنا الميدانية توصلنا الى العديد من النتائج فجل المؤسسات الصناعية تستخدم الانترنت في نشاطها الاقتصادي والتجاري، وهذا يدل على انه يعد التوجيه والاهتمام بالمؤسسات الصناعية ضرورة اقتصادية نظرا للدور الذي تلعبه في توفير فرص العمل وتحقيق النمو الاقتصادي.

ومن خلال تحليل الفرضية الثانية أكد اغلبية افراد العينة بان استعمال الانترنت اساسي في نشاط المؤسسة بنسبة 96,8%، وهذا يدل على انه يتناسب حجم المؤسسات الصناعية بولاية الوادي طرديا مع درجة امتلاك المؤسسات لإنترنت.

حيث تنص الفرضية الثالثة على انه تلعب البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال والانترنت والقوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني هذه المؤسسات الصناعية للإنترنت حيث تم قياس هذه الفرضية باستخدام التكرارات والنسب المئوية على كل بند من بنود الاستبيان بناء على ذلك نقبل الفرض الثالث،

اما الفرضية الرابعة تنص على انه تعمل الانترنت على الرفع من مستوى الاداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية بولاية الوادي وبناء على ذلك تم قبول هذه الفرضية.

نستنتج ان استخدام الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصناعية يلعب دور مهما في الرفع من ادائها، غير ان تطبيق هذا التوجه لا يكتمل الا باكتمال الاصلاحات وتهيئة البنى التحتية الضرورية للدولة.

تعتبر دراستنا محددة في تحليل هذا الموضوع من منظور واقع استخدام الانترنت في المؤسسات الصناعية من خلال دراسة عينة من المؤسسات لولاية واحدة فقط ومن هذا المنطلق نقترح: دراسة هذا الموضوع من خلال توسيع قاعدة الاستبيان من خلال اعتماد العينة على العديد من الولايات.

دراسة هذا الموضوع من خلال كافة المؤسسات الصناعية والخدمات لولاية الوادي.

التوصيات والمقترحات:

استناد الى ما تم التوصل اليه من نتائج فان الباحث يوصي بما يلي:

1. على المؤسسة مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والمتطورة في العالم لكي تعكس صورة المؤسسة ككل.
2. ضرورة قيام المؤسسة بالتركيز على جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند بناء الاستراتيجيات في الواقع العملي بالشكل الذي يؤدي الى تحسين الأداء.
3. ضرورة زيادة وعي اطارات المؤسسة وتعريفهم بمفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وفوائدها واهميتها ومجالات استخدامها وتطبيقاتها ليتمكن من استخدامها بشكل صحيح.
4. اجراء المزيد من الدراسات والابحاث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
5. ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة خاصة مع تزايد حدة المنافسة بين المؤسسات.

قائمة المصادر والمراجع

-المراجع باللغة العربية:

المعاجم:

❖ المنجد الابدجي، المؤسسة الوطنية للكتاب، بيروت.

الكتب العامة:

❖ حسن عماد مكاوي، ليلى حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4 القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003.

❖ جيهان احمد ريشتو، الاسس العلمية لنظريات الاعلام، القاهرة دار الفكر العربي، 1978.

❖ حسن عماد مكاوي تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط 2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997.

❖ مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر، 1992.

❖ زهير احداث، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1991.

❖ احمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الادارية في الاتصال، الدار الجامعية المصري، 1998.

❖ ريجي عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء، الطبعة الأولى، الأردن، 2005.

❖ صليحة بن عاشور، الاتصال اللفظي الفعال من خلال خطبة الوداع، 2000.

❖ علاء السالمي، حسين السالمي، الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الاردن 2005.

❖ سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض 1426هـ/2000م.

❖ جيمس جولدمان، تعريب سرور علي، التطبيقات العلمية لاتصالات البيانات، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2003.

❖ ايمن علي عمر، ادارة المشروعات الصغيرة، مدخل بيئي مقارن، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.

- ❖ مهند سهاونة، التجارة الالكترونية وأثرها على العمالة، الجمعية العلمية الملكية، الأردن، 2005.
 - ❖ أوكيل محمد السعيد، وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
 - ❖ صخري عمر، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات، ط2، 1993.
 - ❖ فاروق سيد حسين، "الانترنت والشبكة العالمية للمعلومات" الدار الجامعية المصرية، مصر، 1997.
 - ❖ مدحت القرشي، الاقتصاد الصناعي، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2005.
- منشورات جامعية:**

- ❖ العربي دخموش، اقتصاد المؤسسة، منشورات جامعة قسنطينة، 2001.

المراجع باللغة الأجنبية:

- ❖ Delmond et petit. Managment des system dinformation Dunod.paris. 2003.
- ❖ Marie M.helene.westphalen. communicator.edition dunod .paris 3 edution 2000.

المواقع الالكترونية:

- ❖ الشبكات الواسعة (Wide Area Network WAN)
- [/http;www.itep/ae/arabic/educational center](http://www.itep/ae/arabic/educational center)
- ❖ http : WWW. Internet .com
- ❖ Lenternute. [http//www.internute.com](http://www.internute.com)
- ❖ Wesphalen .op.cit.p399

الملاحق

-الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حمّة لخضر - الوادي -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
استمارة بحث

مساهمة في بناء نموذج قياس واقع استخدام
الانترنت في أنشطة المؤسسات الصناعية
دراسة عينة من المؤسسات الصناعية بولاية الوادي

سيدي: إن معلومات هذه الاستمارة سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

السنة الجامعية 2018 / 2019

المحور الأول: معلومات عامة يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة

أولاً: بيانات حول المستجوب

1- طبيعة المستجوب :

☐ مدير عام

☐ مدير

☐ رئيس مصلحة أو قسم

2- عدد سنوات الخبرة :

☐ أقل من 5 سنوات

☐ من 5 إلى 10 سنوات

☐ من 11 إلى 15 سنة

☐ أكثر من 15 سنة

ثانياً: بيانات حول المؤسسة

3. عدد العمال الحاليين :

☐ من 1 إلى 9

☐ من 10 إلى 49

☐ من 50 إلى 250

☐ أكثر من 250.

4. عدد الأنشطة التي تزاولها المؤسسة : ☐ نشاط واحد

☐ أكثر من نشاط

5. تستخدم المؤسسة خدمة الانترنت في نشاطها الاقتصادي والتجاري

☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة الأخيرة بنعم يرجى منكم التفضل بالإجابة على بقية الأسئلة.

المحور الثاني: معلومات حول استخدام الانترنت والتواجد الافتراضي للمؤسسة

1. يعبر استعمال الانترنت أساسي لنشاطكم : نعم : ☐ لا : ☐

2. منذ متى تملكون خط اشتراك انترنت داخل المؤسسة :

☐ منذ سنة أو اقل

☐ منذ سنتين إلى خمس سنوات

☐ منذ أكثر من خمس سنوات

3. يتم استخدام الانترنت في كل المستويات الإدارية للمؤسسة : نعم : ☐ لا : ☐

4. يتم تقاسم لأعمال عبر شبكة إعلام آلي داخلية {الانترنت} : نعم : ☐ لا : ☐

ثانيا : التواجد الافتراضي للمؤسسة.

5- هل تسعى المؤسسة أن تكون سباقة إلى استخدام التكنولوجيا الجديدة؟

☐ موافق ☐ غير موافق ☐ محايد

6- هل تتفق المؤسسة على تطوير منتجات جديدة اعتمادا على التكنولوجيا؟

☐ موافق ☐ غير موافق ☐ محايد

7- هل تسعى المؤسسة على البقاء جنبا الى جنب مع التطورات التكنولوجية

☐ موافق ☐ غير موافق ☐ محايد

8- هل تساعد الانترنت المؤسسة على تقديم سلع/خدمات جديدة لزبائنها؟

☐ موافق ☐ غير موافق ☐ محايد

9-يسهل الموقع الالكتروني للمؤسسة على الزبائن الوصول الى المعلومات

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

10- يزيد الموقع الالكتروني للمؤسسة من شهرة العلامة التجارية؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

11-يزيد بناء موقع الكتروني للمؤسسة من مصداقية واحترام المؤسسة؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

12-اعتماد الانترنت يساهم في تدني التكاليف الاجمالية بتقليل تكلفة القوى العاملة

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

13-هل يعتبر اعتماد الانترنت تساهم في تقليل تكاليف النقل؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

14 -هل يعتبر اعتماد الانترنت يساهم في تقليل تكاليف الاتصال؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

15-هل يعتبر اعتماد الانترنت يساهم في تقليل تكاليف توزيع المعلومات؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

16 - اعتماد الانترنت يساهم في تقليل تكاليف التسويق؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

17- اعتماد الانترنت يساهم في تقليل تكاليف الترويج؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

18- هل اعتماد الانترنت يساهم في تقليل تكاليف البحث والتطوير؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

19- هل يغير اعتماد الانترنت طريقة تسيير المؤسسة

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

20- هل يساهم اعتماد الانترنت في تقليص المدة اللازمة لتطوير المنتج ؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

21- هل تساهم الانترنت في تنسيق افضل بين أنشطة المؤسسة؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

22- هل يساهم اعتماد الانترنت في زيادة العائد المالي للمؤسسة؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

23- هل يساهم اعتماد الانترنت في تحقيق افضل لأهداف المؤسسة؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

24- هل يساهم اعتماد الانترنت في زيادة الحصة السوقية للمؤسسة؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

25- هل يساهم اعتماد المؤسسة في وصول المؤسسة الى اسواق عالمية؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

26- هل يساهم اعتماد الانترنت في زيادة العائد على الاستثمار للمؤسسة؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

27- هل يساهم اعتماد الانترنت في زيادة حجم المبيعات للمؤسسة؟

موافق ☐ غير موافق ☐ محايد ☐

شكرا