



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم اقتصادية

تقرير مقدم لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التخصص: اقتصاد كمي

الشعبة : علوم اقتصادية

مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الوادي

المؤطر بالمؤسسة:

إدريس سالمى

المشرف:

الأستاذ إبراهيم قعيد

إعداد الطالبات:

بوحفص رندة

بوحنية حميدة

فضل هاجر

السنة الجامعية : 2018/2017

كلمة الشكر

الحمد لله الذي وهب لنا بنعمة العلم والعمل
الحمد لله الذي يسير لنا أمورنا وعززنا بالفهم
الحمد لله الذي وفقنا وسهل لنا التقدم إلى الأمام
الحمد لله والصلاة على محمد أعظم النعم
قال صلى الله عليه وسلم: من لا يشكر الناس لا يشكر الله
تعجز كل كلمات الشكر أمام منظمة الأيوين الذين دفعوا سنين عمرهم
ليقطعوا أثمار نجاحنا
فلكم ألف شكر على كل الدعم المعنوي والمادي
لك باقة امتنان وعرفان يا أستاذنا المشرف " **فعيد إبراهيم** "
لتوجيهاتك التي ساعدتنا كثيرا وجهودك التي بذلتها
من أجل أن يرى هذا البحث النور
جزيل الشكر والعرفان إلى كل من ساعدنا كثيرا على إنجاز هذا البحث
خصوصا مؤطرننا بالمؤسسة " **إدريس سالمى** "
كل الشكر والتقدير لكل الأساتذة دون استثناء ولا ننسى بالذكر
زملاءنا طلبة تخصص اقتصاد كمى

الإهداء :

قال تعالى "قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين"

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة ونصح الأمة سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب وإلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني إلى

معنى الحياة وسر الوجود أُمي الحبيبة أطل الله عمرك

إلى من يسعى جاهدا للكسب والرزق كي يوفر لنا كل أسباب الراحة والإطمئنان

السند المثلين الذي تعب كثيرا لنحيا حياة طيبة أبي الغالي أطل الله في عمرك

إلى من أضأوا الحياة لي شموعا وكانو لي دروعا إلى من عرفت معهم معنى الحياة

إخوتي وأخواتي كل بأسمه

إلى التي رافقتني في الوجود وسارت معي درب الحياة إلى من ترسم البسمة على

شفاهي أختي العزيزة رندة وفقك الله إلى ما يحبه ويرضاه

إلى الوجوه المفعمة بالبراءة إلى سر ابتسامتي أبناء إخوتي كل بإسمه

إلى كل الأهل والأقارب إلى الزميلات والزملاء وكل الصديقات اللواتي تميزن بالوفاء

والعطاء ومنابع الصدق وردة ،خيرة،صفاء،سعيدة،هاجر،سناء،سميرة

،منال،سمية،.....

إلى كل من أسقطهم القلم ولهم في القلب ذكرى

حميدة

الإهداء :

قال تعالى: "قل إن صلاتي ونسكي ومحياي ومماتي لله رب العالمين"

إلي من فاض قلبي بحبها وتزعزعت مشاعري لشوقها نور عيني وروح قلبي إلى التي
تحملت عناء الدهر من أجل أن نعيش حياة سعيدة أُمِّي الغالية أطل الله في عمرك
إلي من دفع الغالي والنفيس من أجل أن أصل هته الدرجة إلي الذي تمنيت أن يعيش
معي هذه اللحظات أُمِّي الغالي "بوحفص منصور" رحمه الله واسكنه فسيحة جنانه
وأعاليها.

إلي أُمِّي الثاني أخي "محي الدين" حفظه الله ووفقه إلي ما يحب ويرضى

إلي شمتنا حياتي أختاي "هدى - وسام" أدامكما الله لي قدوة في الحياة

إلي من شاركوني رحم أُمِّي "مفدي- محمد- عبد الرزاق- هنانو"

إلي التي أهوي مرافقتها أختي الثالثة حميدة حفظها الله ورعاها

إلي جدتي "خديجة- فاطمة" أطل الله في عمرها

إلي كل أعمامي وعماتي وأخوالي وخالاتي وأبنائهم كل باسمه

إلي القريبات من قلبي "وردة - خيرة- صفاء- سمية- سهيلة- منال- كلثوم- كاملة-

هاجر- حنان

إلي كل من ساهم لأصل لهته المراتب من قريب أو بعيد

إلي كل من ذكرهم القلب ونسيهم القلم

رندة

الإهداء :

أهدي ثمرة جهدي إلى فيض الحنان وينبوع المحبة وأحق الناس بصحبي أُمِّي

ناصحتي ومشجعتي والداعية بالخير والنجاح أينما أحللت

إلى مصدر فخري و إعتزالي، إلى من أنار دربي و كان نعم الناصح... إلي

من كان سنداً لي في هذه الحياة إلى من غرس فنا حب التعلم لسير في طريق

النجاح أبي

إلى من هم كنز حياتي وعليهم أعتد، وبوجودهم أعتز إخواتي

("عبد اللطيف _ كنزة _ عبد الصبور _ منال _ منار")

إلى جدتي وجدي أطال الله عمرهما (سعيدة بابا _ الحاج العربي)

إلى عمتي التي مثل أختي "زبيدة" وإلى كل أهل والأحباب

إلي من برفقتهم سعدت إلى من كانوا معي في طريق العلم والنجاح صديقاتي

خاصة (ميمة، كوثر، كنزة، ميادة، مريم، سارة)

و إلى خطيبي "سيف الإسلام" وإلى كل من نساهم قلبي ويذكرهم عقلي

هاجر

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
I	قائمة المحتويات
III	قائمة الأشكال
IV	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
1	الفصل الأول: تقديم مجمع اتصالات الجزائر
2	تمهيد الفصل
3	المبحث الأول: ماهية مجمع اتصالات الجزائر
3	المطلب الأول: نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر
4	المطلب الثاني: أهداف مجمع اتصالات الجزائر ونشاطاتها
5	المطلب الثالث: فروع مجمع اتصالات الجزائر وإطارها
8	المبحث الثاني : بطاقة تقنية لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي
8	المطلب الأول : نظرة على المديرية العملية بالوادي والهيكل التنظيمي لها
23	المطلب الثاني : مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي
24	المطلب الثالث: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
26	خلاصة الفصل
27	الفصل الثاني: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر
29	تمهيد الفصل
30	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المدروسة
30	المطلب الأول : نموذج الدراسة
31	المطلب الثاني : تحليل أسئلة المقابلة
35	المبحث الثاني : الدراسة الميدانية
35	المطلب الأول : عرض النتائج ومناقشتها

38	المطلب الثاني :اختبار الفرضيات
41	خلاصة الفصل
43	خاتمة
46	قائمة المراجع
48	الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عناوين الأشكال	رقم الشكل
3	رمز المؤسسة	الشكل 1.1
6	التنظيم الهيكلي الجديد للمديرية العامة الاتصالات الجزائر	الشكل 2.1
10	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي	الشكل 3.1
11	المخطط الهيكلي يوضح اقسام و مصالح المديرية الفرعية التقنية	الشكل 4.1
15	المخطط الهيكلي لمصالح المديرية الفرعية التجارية	الشكل 5.1
17	المخطط التنظيمي لوكالة الاتصالات التجارية	الشكل 6.1
19	المخطط الهيكلي لنيابة مديرية المهام و الدعم	الشكل 7.1
29	نموذج الافتراضي لمتغيرات الدراسة	الشكل 1.2

قائمة الملاحق:

العنوان	رقم الملحق
أسئلة المقابلة الشخصية	01

مقدمة

تمهيد:

إن العالم اليوم يشهد نموا كبيرا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات بحيث أصبحت تطبيقاتها عنصرا هاما من عناصر النشاط الذي تقوم به منظمات الأعمال نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة وسريعة لتساعد في تحسين وتطوير أداء المؤسسات والشركات في مختلف أنحاء العالم . وقد تطورت تكنولوجيا المعلومات بشكل مذهل خلال العقود الماضية واقتزنت بسرعة الاتصال ما يسمى الآن بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن أهم الأدوات التي تقوم بها هي الربط بين أفراد المؤسسات والهيئات من حيث الزمان والمكان والكثير من التطبيقات المهمة الأخرى منها جمع المعلومات ومعالجتها لتوظيفها داخل المؤسسة.

وموضوع تكنولوجيا المعلومات له دور كبير في تسهيل وحسن سير المؤسسات.

الاشكالية الرئيسية:

ومما سبق تبرز لنا الاشكالية الرئيسية التالية:

- إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل وحسن التسيير في المؤسسة محل الدراسة؟

الأسئلة الفرعية:

وفي ضوء الإشكالية المطروحة تبرز مجموعة من التساؤلات نحاول الإجابة عنها بهدف الإلمام بكل جوانب الدراسة والوصول إلى النتائج يمكن اعتمادها وتعميمها قدر الإمكان:

1- كيف تؤثر تكنولوجيا الحديثة للمعلومات على تحسين المعاملات داخل المؤسسة؟

2- ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

3- ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر؟

الفرضيات:

للإجابة عن الأسئلة السابقة يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة واختبار صحة مجموعة من الفرضيات نصوغها كما يلي:

الفرضية الأولى: ليس هناك اثار سلبية لتكنولوجيا الحديثة للمعلومات في المؤسسة

الفرضية الثانية: تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال احدى الدعامات الأساسية في مؤسسة اتصالات الجزائر

الفرضية الثالثة: تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستوي عالي في مؤسسة محل الدراسة
أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من:

- أهمية وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال اليوم، باعتبارها جوهر العملية الادارية ومحورها الأساسي والفعال .
- محاولة إيجاد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤسسة اتصالات الجزائر.
- أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لزيادة فعالية الأداء الوظيفي.

اهداف الدراسة:

إن الأهداف التي نرغب في التوصل إليها من خلال هذا البحث نوجيزها كالتالي:

- التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .
- التعرف على أهمية وأساليب توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ومعوقاته.
- التعرف على كيفية توظيف تكنولوجيا المعلومات فعليا داخل مؤسسة محل الدراسة
- معرفة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

اسباب اختيار البحث:

قد تم اختيارنا لهذا البحث لعدة أسباب نجزها فيما يلي :

- 1- الرغبة في اكتشاف ومعالجة الموضوع .
- 2 - تكنولوجيا المعلومات والاتصال تضمن استمرار المؤسسات وتطورها في محيط الأعمال .
- 3 - قلة الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة .
- 4- الكشف عن المشاكل التي تنجم عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

متغيرات الدراسة: وتتمثل هذه المتغيرات فيما يلي :

-**المتغير المستقل:** استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

-**المتغير التابع:** وجهة نظر مؤسسة اتصالات الجزائر.

حدود الدراسة:

لقد استدعى الوقوف على الأهداف المرجوة من هذه الدراسة الالتزام بإطار المكاني والزماني محدد، فعن الإطار المكاني فقد شملت الدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

أما الإطار الزماني فتمت الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي خلال الفصل الثاني

صعوبات الدراسة:

- ضيق الوقت لانبجاز البحث.

- صعوبة تحليل وتفسير نتائج المقابلة الشخصية.

المنهجية البحث : لدراسة موضوع البحث، قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى منهج لأسلوب المقابلة في دراسة الحالة

ولتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخلاص الأدوات ومصادر البيانات الآتية:

- الوثائق المتحصل عليها من المؤسسة موضوع الدراسة وقانونها الداخلي.

- الزيارات الميدانية إلى المؤسسة للحصول على المعلومات.

- الاطلاع على مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع.

- المقابلات الشخصية التي تمت مع مسير المؤسسة ورئيس قسم الموارد البشرية.

هيكل البحث:

لمعالجة إشكالية البحث المطروحة في ضوء الفروض الأساسية الموضوعة سلفا، ارتأينا أن يشمل مخطط

بحثنا جانبين أحدهما نظري والآخر تطبيقي، من هنا جاء تقسيم البحث إلى فصلين الأول تطبيقي والثاني نظري.

حيث ثم في الفصل الإطار النظري فقد أخذت حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، وتم تقسيمه إلى مبحثين والمبحث

الأول سيعرض ماهية مجمع اتصالات الجزائر ونشاطاتها، فروعها، إطارها القانوني وكذا الأهداف التي تميزها عن

غيرها من المؤسسات، أما المبحث الثاني فقد تم التطرق فيه إلى واقع استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أما بخصوص الفصل الثاني الإطار المنهجي محل الدراسة، وتم تقسيمه إلى مبحثين المبحث الأول يتضمن الطريقة

والأدوات المعتمدة في الدراسة أما المبحث الثاني يضم الدراسة الميدانية.

الفصل الأول :

تقديم مجمع اتصالات الجزائر

الفصل الأول :
تقديم مجمع اتصالات الجزائر

تمهيد الفصل:

لقد أصبحت الحاجة ملحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت الراهن نتيجة التطورات التي يشهدها العالم اليوم في ظل إدارة المعرفة أو ما يعرف باقتصاديات المعرفة، وهذا ما يلزم وجود نظام اتصالاتي فعال من أجل وصول المعلومة في الوقت المناسب .

لذا قمنا بدراسة تطبيقية لحالة اتصالات الجزائر فرع الوادي والتي تعتبر القاعدة الأساسية والواجهة الأمامية للمؤسسة فهي الفضاء الذي يستطيع الزبون من خلالها الحصول على وسائل الاتصالات، أمام واقع أصبح يتسم بالاستخدام الواسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في جميع مجالات الحياة وحرصا منا للوصول إلى نتائج ايجابية تعكس أهمية هذا الفصل قمنا بتقسيمه إلى المباحث التالية :

المبحث الأول: ماهية مجمع اتصالات الجزائر؛

المبحث الثاني: بطاقة تقنية لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي.

المبحث الأول: ماهية مجمع اتصالات الجزائر

بقيامنا بدراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي التي تعد من أهم المؤسسات التي تعتمد علي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، حيث أصبحت هذه الأخيرة لها ضرورة ملحة في كل هياكل المنظمة ، سنقوم بتقسيم هذا المبحث إلي مطلبين في المطلب الأول سنتناول نبذه عن مجمع اتصالات الجزائر وفي المطلب الثاني أهداف مجمع اتصالات الجزائر ونشاطاتها.

المطلب الأول: نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات.

وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات.

وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة " بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

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

كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.¹

¹ - من وثائق المؤسسة

الشكل (01): يوضح رمز المؤسسة



المصدر : الموقع الرسمي للشركة www.at.dz

الفرع الأول: قانون 2000/03 وميلاد اتصالات الجزائر

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 03/200، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

الفرع الثاني : الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.¹

¹ - من وثائق المؤسسة

المطلب الثاني: أهداف مجمع اتصالات الجزائر ونشاطاتها

يحتوي هذا المطلب علي فرعين ، حيث يتناول الفرع الأول أهداف مجمع اتصالات الجزائر والفرع الثاني به نشاطات المجمع

الفرع الأول: أهداف مجمع اتصالات الجزائر

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

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات، وسمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

الفرع الثاني: نشاطات مجمع اتصالات الجزائر وتتمحور نشاطات المجمع حول:

أولا: تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة و الصوت و الرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛

ثانيا: تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة و الخاصة؛

ثالثا: إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات .

المطلب الثالث: فروع مجمع اتصالات الجزائر وإطارها

يتناول هذا المطلب فرعين متميزين، حيث يندرج بالفرع الأول فروع مجمع اتصالات الجزائر وبالفرع الثاني الإطار القانوني لها

الفرع الأول: فروع مجمع اتصالات الجزائر

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات .فقد تم إنشاء ما يلي:

أولا: اتصالات الجزائر"موبيليس": مختص في الهاتف الخليوي، حيث تعتبر موبيليس أهم متعامي النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة وكذا عدد زبائننها الذي تعدى 10 ملايين مشترك¹.

¹ - من وثائق المؤسسة

ثانيا: اتصالات الجزائر للانترنت "جواب" : مختص في تكنولوجيا الانترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الانترنت ذو السرعة الفائقة ، فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية...الخ) مربوطة حاليا شبكات الأنترانات *Intranet* بمقرات الربط بالانترنت عن طريق شبكة "جواب".

ثالثا: اتصالات الجزائر الفضائية: المختصة بتكنولوجيات الساتل والأقمار الصناعية.

الفرع الثاني: الإطار القانوني

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 2000/03 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات ، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر".

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

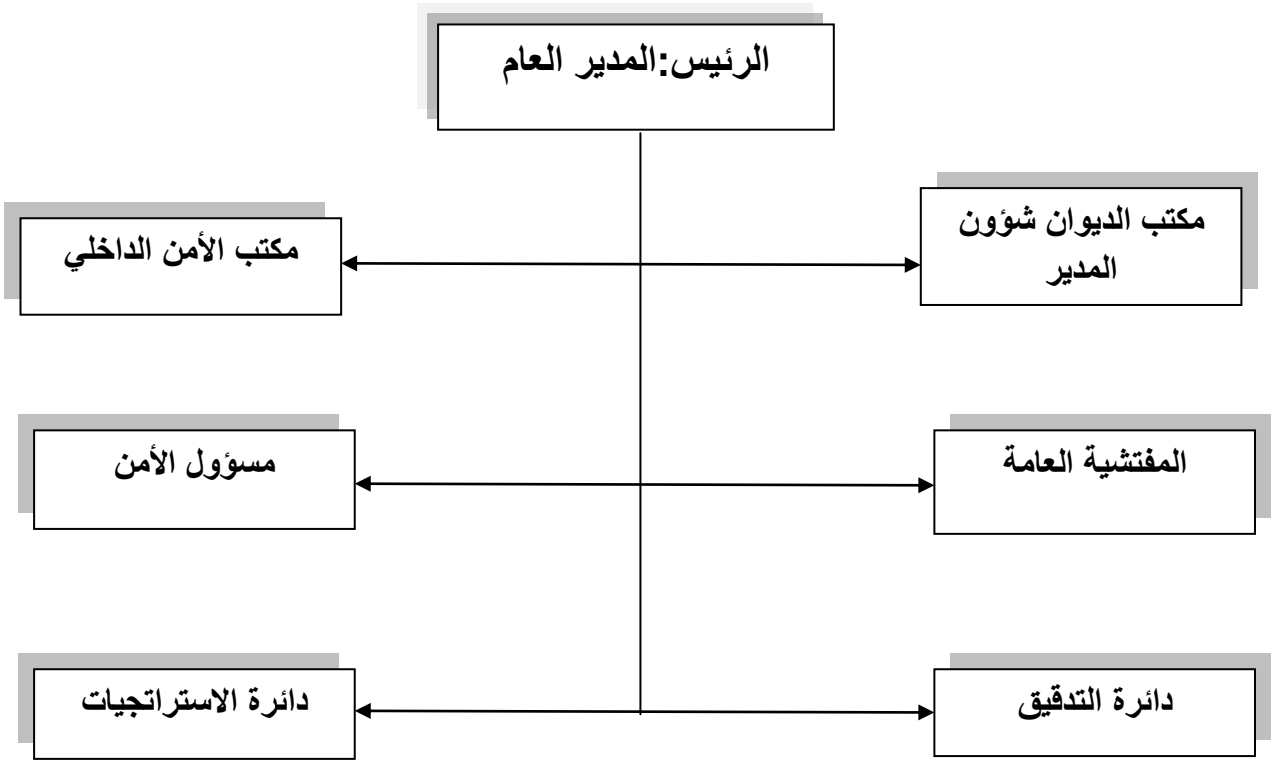
وفي إطار تعزيز و تنويع نشاطاتها قامت اتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من اجل خلق فروع لها مختصة، تساهم في التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، أين تم خلق فرع مختص في الهاتف النقال وفرع آخر مختص في الاتصالات الفضائية مما أدى إلى تحولها إلى مجمع تسير فروعها وهم على التوالي:

* اتصالات الجزائر الهاتف النقال "موبيليس" : مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي 100.000.000 دينار جزائري مختصة في الهاتف النقال.

* اتصالات الجزائر الفضائية *ATS RevSat* : مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي بـ : 1000.000.000 دينار مختصة في شبكة الساتل.¹

¹ - من وثائق المؤسسة

الشكل رقم (01): التنظيم الهيكلي الجديد للمديرية العامة لاتصالات الجزائر



المصدر: من وثائق المؤسسة

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن الهيكل التنظيمي يتكون من :¹

أولا: الهياكل المرتبطة بالرئيس المدير العام هي :

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

¹ - من وثائق المؤسسة

ثانيا: قطب المهام والدعم : يتكون من ثلاث أقسام وخمس مديريات

- دائرة الموارد البشرية؛
- دائرة المحاسبة والمالية ؛
- دائرة نظم المعلومات؛
- مديرية المشتريات والإمداد ؛
- مديرية الوسائل والممتلكات ؛
- مديرية الشؤون القانونية ؛
- مديرية تأمين المداخل؛
- مديرية التحصيل .

ثالثا: قطب البني التحتية والشبكات يتكون من قسمين وثلاث مديريات و مؤسسة وطنية كالتالي :

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

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

- دائرة التسويق و الاتصال؛
- المديرية التجارية العامة؛
- المديرية التجارية للشركات؛
- مديرية الدعم التجاري؛
- مديرية الربط و التنظيم؛
- مديرية الخدمات ؛
- وحدة البحث والتطوير.¹

¹ - من وثائق المؤسسة

المبحث الثاني: بطاقة تقنية لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي

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

المطلب الأول: نظرة على المديرية العملية بالوادي والهيكل التنظيمي لها

من خلال هذا المطلب سنلقي نظرة على المديرية العملية بالوادي وسنقوم بدراسة الهيكل التنظيمي لها

الفرع الأول: نظرة على المديرية العملية بالوادي

❖ تعريف المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي :

تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

الفرع الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي

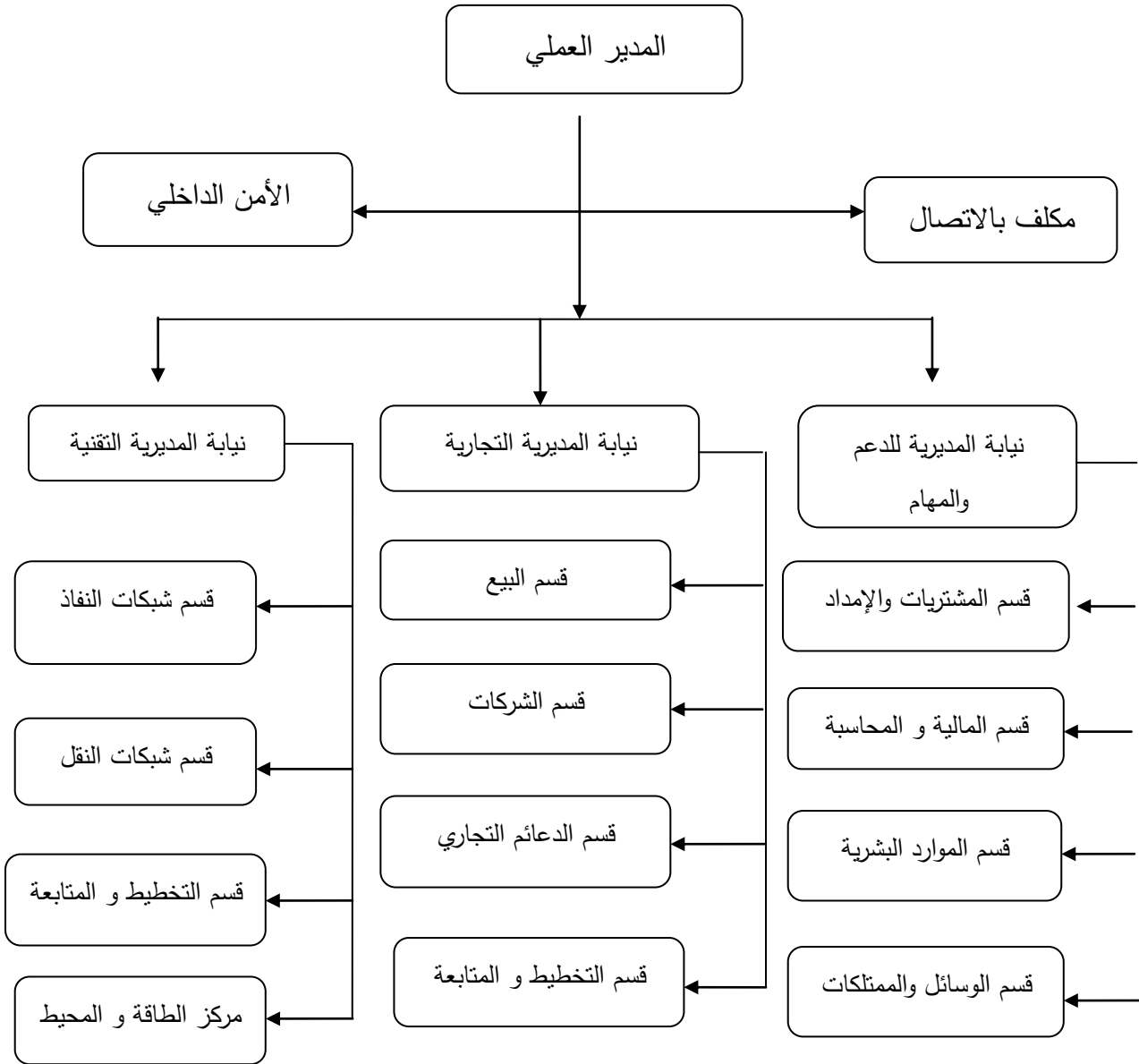
المدير العملي: ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إمضاءها وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.

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

- نيابة المديرية التقنية؛
- نيابة المديرية التجارية؛
- نيابة المديرية للمهام والدعم.¹

¹ - من وثائق المؤسسة

الشكل (02): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي



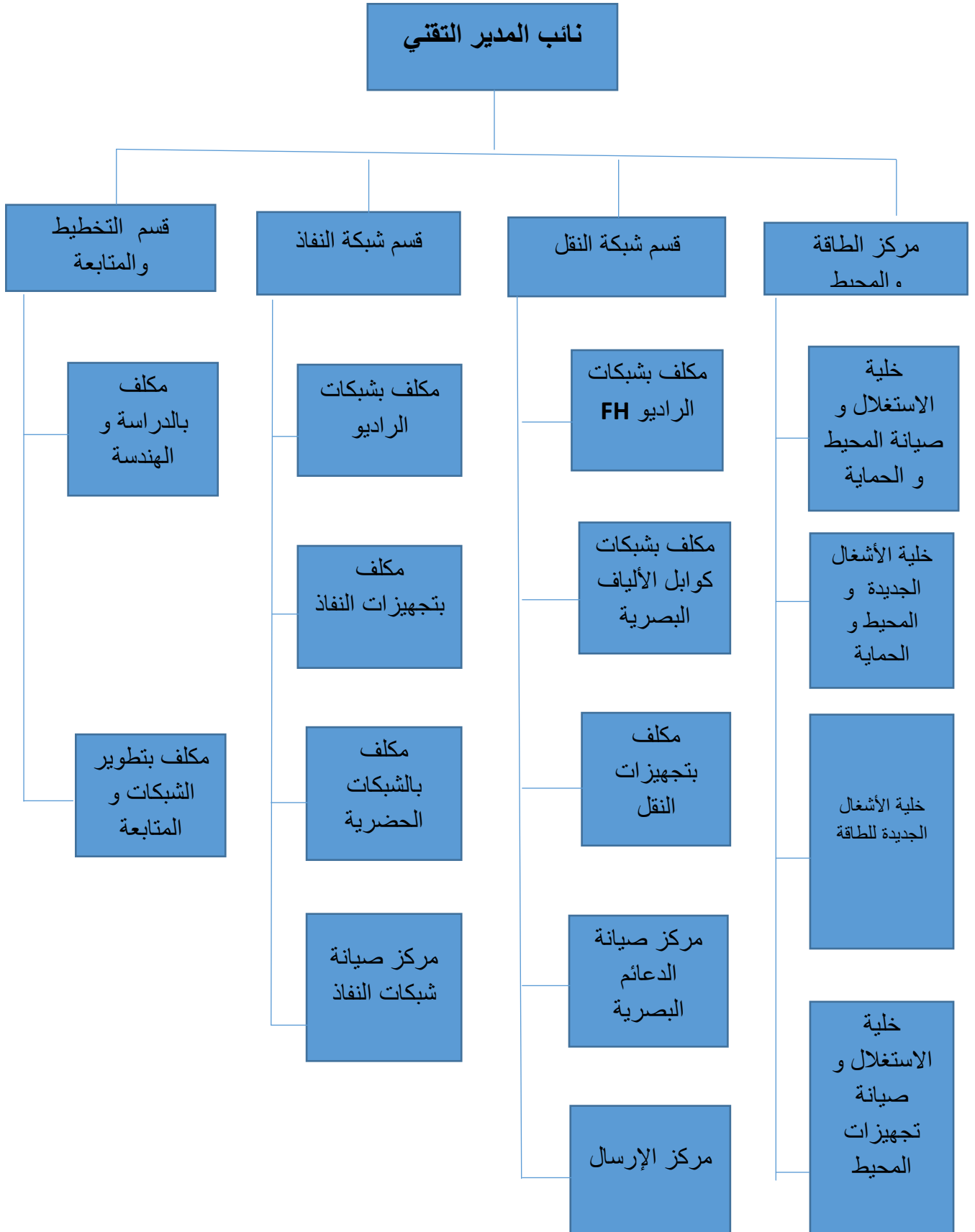
المصدر: من وثائق المؤسسة

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

- قسم شبكة النفاذ؛
- قسم شبكة النقل؛
- قسم التخطيط والمتابعة؛ مركز الطاقة والمحيط¹.

¹ - من وثائق المؤسسة

الشكل (03): مخطط الهيكلية يوضح أقسام ومصالح المديرية الفرعية التقنية



المصدر: وثائق المؤسسة

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

أولا: بالنسبة لقسم التخطيط والمتابعة

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

. تطوير قواعد بيانات شبكات الاتصالات في المديرية العملية سواء النفاذ ، النقل أو الطاقة والمحيط؛

. دراسة تطور الطلب على الخدمات (الصوت والبيانات) من قبل البلديات والدوائر؛

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

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

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

ثانيا: قسم شبكة النفاذ

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

. تشغيل وصيانة شبكة النفاذ الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات)

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

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

تشغيل وصيانة شبكة الصرف الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات)

. إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:¹

¹ - من وثائق المؤسسة

CMRA: مركز صيانة معدات شبكات النفاذ.

CMP : مركز صيانة والإنتاج .

ثالثا: قسم شبكة النقل:

مهام قسم شبكة النقل بالدرجة الأولى "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النقل على مستوى المديرية العملية وتتركز أساسا على: تشغيل وصيانة شبكة النقل الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات).

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

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

CMSO: مركز صيانة الدعائم البصرية.

CT : مركز الإرسال .

رابعا:مركز الطاقة و المحيط :

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

تشغيل وصيانة معدات و تجهيزات الطاقة الحالية :

. البطاريات ؛

. المموجات والمعدلات؛

. المولدات.

نيابة المديرية التجارية :

في هذا التنظيم الهيكلي الجديد ، يتم دمج جميع الهياكل التجارية في مديرية فرعية واحدة ألا وهي : نيابة المديرية التجارية .¹

¹ - من وثائق المؤسسة

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

وتتألف نيابة المديرية التجارية من أربع أقسام وهي :

. قسم التخطيط والمتابعة؛

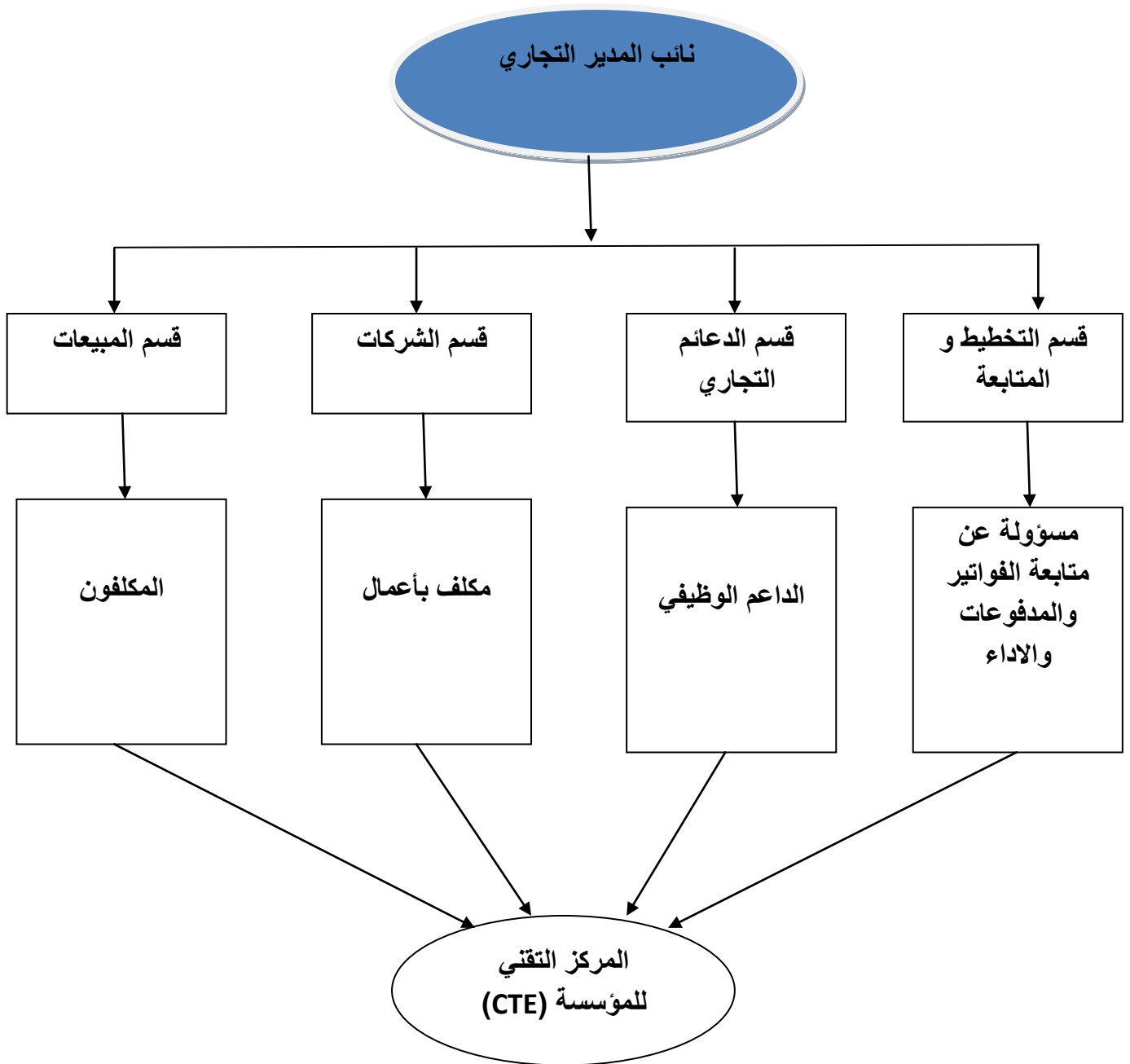
. قسم المبيعات؛

. قسم الشركات ؛

. قسم الدعائم التجارية .¹

¹ - من وثائق المؤسسة

الشكل (04): مخطط الهيكل لمصالح المديرية الفرعية التجارية



المصدر: من وثائق المؤسسة

أولاً: قسم المبيعات :

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

1. إدارة الشبكة التجارية وعلاقة الزبائن و العملاء: إنها مسألة ضمان رضا العملاء عن طريق الحركة التجارية و متابعة مختلف العروض التجارية ، والسهر على حسن سير الهياكل التجارية (الوسائل البشرية والمادية) ومتابعة معالجة الشكاوى.

2. البيع والتنبؤ: ينطوي ذلك على وضع النهج الضروري لتعزيز المبيعات واستكشاف عملاء جدد من أجل تحقيق الأهداف المحددة في خطة العمل السنوية.

3 - إدارة المخزون: هي مسألة ضمان توريد المنتجات التجارية للوكالات التجارية وتوقع الاحتياجات.

ثانياً: قسم الشركات

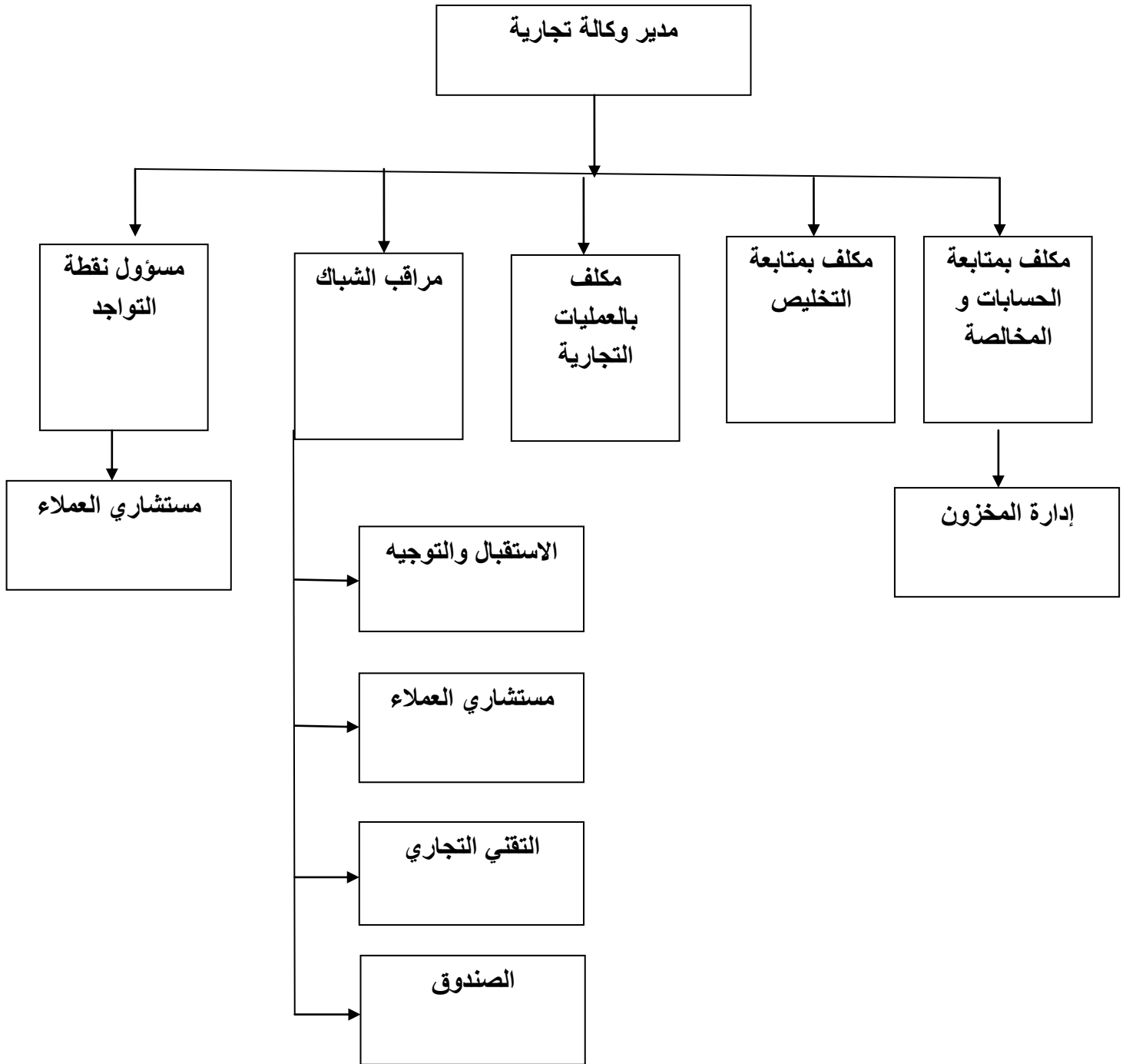
هذا القسم يخطط وينظم ويرصد تنفيذ إجراءات الزبائن (كالشركات الكبرى والصغرى والمؤسسات والمديريات العمومية وكذا الجماعات المحلية كالبليدية والولاية). وهو يدعم طلبات العملاء المهنية: عروض محددة، وتجهيز الطلبات، ودراسة الاحتياجات، وما إلى ذلك. كما تقوم بمراقبة عملية الفوترة والتحصيل وتنسق عملية تزويد المعدات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

ثالثاً: قسم الدعائم التجارية

هذا القسم يضمن التشغيل السليم لنظم المعلومات والفواتير على المستوى المحلي (المديرية العملية ،الوكالات التجارية ، نقاط التواجد، الخ) فضلا عن المتابعة التصحيحية للأخطاء الواردة في تشغيل نظم المعلومات الخاصة بالمؤسسة . وهي مسؤولة أيضا عن مراقبة معاملة الفوترة والدفعات عن السنة المالية الحالية.¹

¹ - من وثائق المؤسسة

الشكل (05): المخطط التنظيمي لوكالة الاتصالات التجارية



المصدر: من وثائق المؤسسة

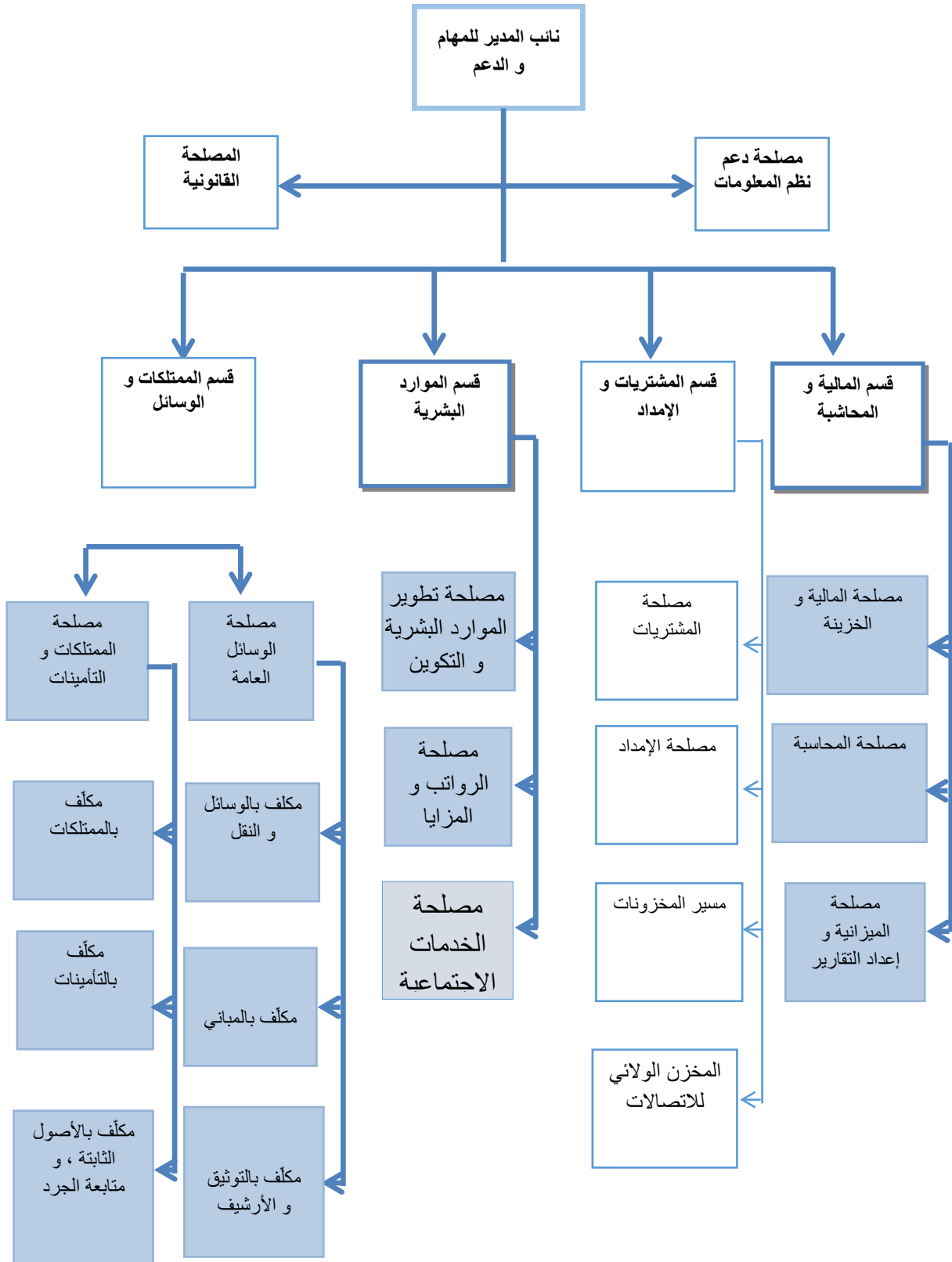
رابعاً: نيابة المديرية للمهام و الدعم

وتتألف نيابة المديرية للمهام و الدعم من التالي:

- قسم المالية والمحاسبة؛
- قسم المشتريات والإمداد؛
- قسم الموارد البشرية؛
- قسم الممتلكات و الوسائل؛
- المصلحة القانونية؛
- مصلحة دعم نظم المعلومات ¹.

¹ - من وثائق المؤسسة

الشكل (06): المخطط الهيكلي لنيابة المديرية المهام و الدعم



المصدر : من وثائق المؤسسة

أولاً: مهام نائب المدير للمهام و الدعم:

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

ثانياً: المصلحة القانونية :

- إصدار الفتاوى القانونية ضمن حدود اختصاصها بشأن دفاتر الشروط ، المناقصات ، العقود والاتفاقيات وذلك ضمن حدود النظام الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر؛
- إدارة المنازعات والتكفل بها .

ثالثاً: مصلحة دعم نظم المعلومات :

- توفير وتركيب صيانة حظيرة الإعلام الآلي على مستوى المديرية العملية؛
- ضمان تطبيق سياسة امن المعلومات على مستوى حظيرة الإعلام الآلي وجميع الأجهزة المرتبطة بالشبكة المعلوماتية للمديرية العملية وكذا جميع مراكزها.

رابعاً: قسم المشتريات والإمداد:

- ضمان اقتناء التأسيس والتجهيزات والمعدات وفقاً للإجراءات والأنظمة المعمول بها في اتصالات الجزائر وذلك لتحسين نوعية الخدمة بأقل تكلفة؛
- رصد تنفيذ الالتزامات تجاه الشركاء، ولا سيما فيما يتعلق بتسديد الفواتير؛
- ضمان السيطرة والتحكم الدقيق لحركة المخزونات على مستوى المخزن الولائي للاتصالات ، لضمان تقييم وترشيد استهلاكها¹.

¹ - من وثائق المؤسسة

أ: رئيس مصلحة المشتريات : هو المسؤول أساسا عن:

- ضمان اقتناء المعدات (تجهيزات، آلات ، والخدمات)
- متابعة تسديد فواتير الموردين ؛
- ضمان نقل المعدات للمراكز و المصالح طالبي التجهيزات بالمديرية العملية

ب: رئيس مصلحة الإمداد : هو المسؤول أساسا عن:

- التكفل التام بالاحتياجات المعبر عنها لجميع الهياكل والمراكز المرفقة؛
- ضمان متابعة تخصيص المركبات الثقيلة والمعدات كل على حدي؛
- ضمان الامتثال للبنود التعاقدية مع الموردين.

ج: مسير المخزونات : هو المسؤول الأول عن :

- استقبال المقتنيات والمشتريات ؛
- إدارة وتحسين العرض على مستوى المخزونات (كإعلام ولفت انتباه مسؤولي المراكز عند نفاذ مخزون أي مادة)
- ضمان مثوية المخزونات ؛
- تزويد المصالح بجميع المعدات اللازمة لأداء المديرية العملية على نحو سليم.

خامسا: قسم المالية والمحاسبة هو المسؤول أساسا عن:

- التحقق والمصادقة على صحة جميع المعاملات المالية المنفذة ومدى مطابقتها على البيانات المالية وفقا للمعايير والمبادئ المحاسبية المعمول بها
- ضمان متابعة مدى احترام الميزانية ؛
- والتحقق من صحة التقارير الشهرية وإرسالها إلى دائرة المالية والمحاسبة المركزية بالمديرية العامة ؛
- ضمان متابعة الوضع النقدي للخزينة على مستوى المديرية العملية ؛
- وضمان الرقابة المالية على الوكالات التجارية و نقاط التواجد التابعة لها بالمديرية العملية؛
- مراقبة العمليات المالية التي يقوم بها المكلف بالتحصيل والمكلف بالحسابات المرفق إداريا بالوكالة التجارية ووظيفيا بقسم المالية والمحاسبة.¹

¹ - من وثائق المؤسسة

أ:رئيس مصلحة المالية والخزينة : هو المسؤول الرئيسي عن:

- مراقبة مدى مطابقة ملفات الدفع مع إجراءات عقود اتصالات الجزائر واللوائح المعمول بها في الشركة؛
- إدارة سجلات الدفع ومتابعة الخزينة؛
- التأكد بانتظام من تحويل الأموال اليومية من قبل الوكالات التجارية و نقاط التواجد التابعة لها على مستوى المديرية العملية مع الحرص على اكتمال المبالغ المدفوعة؛
- مراقبة الأداء السليم لحسابات المديرية العملية وضمان الامتثال للأنظمة الضريبية المعمول بها؛
- الإشراف والرقابة على العمليات المالية التي تتم على مستوى الوكالات التجارية و نقاط التواجد التابعة لها على مستوى المديرية العملية.

ب:رئيس مصلحة المحاسبة : هو مكلف أساسا ب:

- تتولى مسؤولية السجلات المحاسبية العادية لجميع المعاملات المالية التي تقوم بها المديرية العملية؛
 - يضمن تسجيل جميع المعاملات المالية على مستوى نظام المعلومات المحاسبي والمالي للشركة
- ؛ ORACLE/FINANCE

- ضمان أن جميع السجلات المحاسبية متسقة ومصادق عليها؛
- التحقق من موثوقية البيانات المالية للمديرية العملية.

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

- مراقبة مدى مطابقة الإجراءات التي نفذت بالمقارنة مع الإجراءات المدرجة في الميزانية؛
- الامتثال لخطة الميزانية التي المصادق عليها من قبل دائرة المالية والمحاسبة المركزية على المديرية العملية ؛
- ضمان إعداد التقارير المالية للمديرية العملية من خلال تضمين العمليات التي تقوم بها الوكالات التجارية ونقاط التواجد التابعة لها وهذا بعد المراقبة الدائمة لعملياتها (تتطلب هذه العملية تعاون رئيس مصلحة المالية والخزينة و رئيس مصلحة المحاسبة وهو ما يمثل أيضا اتصالات اليومية مع الوكالات التجارية ونقاط التواجد التابعة لها بالمديرية العملية .

سادسا: قسم الموارد البشرية:هو المسؤول أساسا عن :

- التنسيق بين مختلف أنشطة الموظفين داخل المديرية العملية، بما في ذلك التوظيف والاستقبال، الاندماج، والتعيين، والترقية، والنقل... إلخ؛¹

¹ - من وثائق المؤسسة

- تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية التي فرضتها المديرية العامة في هذا الاتجاه؛
- القيام، لأغراض المديرية العامة، بتحليل وإجراء دراسات عن تطوير الوظائف وكذا الموارد البشرية ؛
- التعاون مع المستوى المركزي على المشورة والمساعدة بشأن ممارسات ونظم إدارة الموارد البشرية إلى المسيرين و موظفي المديرية العملية .

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

- تنفيذ الإجراءات التنظيمية لضمان توافر الموارد البشرية المؤهلة وضمان تطورها؛
- ضمان تحديث إحصاءات الموظفين وتحديثها وإضفاء الطابع الرسمي على لوحة المديرية العملية ؛
- المشاركة مع المديرية العامة في تصميم برامج التطوير الوظيفي (تطوير أدوات تقييم الموظفين والإشراف على عملية التقييم) ؛
- إدارة المخططات التنظيمية على أساس الإعدادات والنسب المحددة والتحقق من صحة من قبل المديرية العامة؛
- ضمان متابعة ومراقبة شروط تطبيق قواعد إدارة شؤون الموظفين؛
- تحديد وتقييم الاحتياجات التدريبية الناشئة عن الخطة الوظيفية للمديرية العملية؛
- رصد ومراقبة العمليات التكوينية ؛
- تقديم المساعدة لمختلف الهياكل و المصالح لتنظيم العمليات التكوينية من أجل إضفاء الصبغة الرسمية؛
- متابعة إجراءات التمهين و الترقيات التطبيقية .

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

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

ج: رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية:

يكون رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية مرتبطا إداريا بقسم إدارة الموارد البشرية بالمديرية العملية ووظيفيا إلى لجنة المشاركة الوطنية للشركة، وهي المسؤولة بشكل رئيسي عن تنفيذ البرامج على مستوى المديرية العملية المسطرة من قبل لجنة المشاركة.¹

¹ - من وثائق المؤسسة

المطلب الثاني: مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي

سنتناول في هذا المطلب اهم مهام المديرية العملية بولاية الوادي والنشاطات الموكلة إليها

الفرع الأول : مهام المديرية العملية بالوادي

ويمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

- توفير كل وسائل الاتصال؛

- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها؛

- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها؛

- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج؛

- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت؛

- إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية.

الفرع الثاني : نشاطات المديرية العملية بالوادي

تتوزع نشاطاتها على ثلاثة ميادين:

أولاً: بالنسبة للشركاء: تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها؛

ثانيا: بالنسبة للزبون: تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات؛

ثالثا: بالنسبة للعمال: توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات.¹

¹ - من وثائق المؤسسة

المطلب الثالث: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

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

الفرع الأول : أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر؛
- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات؛
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات؛
- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر؛
- المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقه.

الفرع الثاني : أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية ؛
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات؛
- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء؛
- توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق ؛
- الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا ومشاهدة ؛
- الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء؛
- وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (انتلسات و إنمارسات، والمحطات الطرفية ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية....) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية ؛
- سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها؛¹

¹ - من وثائق المؤسسة

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

المطلب الرابع : الأهداف الاستراتيجية لاتصالات الجزائر اليوم ومؤهلاتها

سنستطرق في هذا المطلب إلى الأهداف الاستراتيجية ومؤهلات المؤسسة .

الفرع الأول: الأهداف الاستراتيجية لاتصالات الجزائر اليوم

أولاً :على الصعيد التقني : بداية نشر الشبكة الجامعة التي تسمى *Backbone* مبنية على قواعد تكنولوجية حديثة ، وجديدة ومؤمنة جدا (*DW.DN.IP./NPLS*) وذات مرونة ومستوى الربط العالي بضمانات *QOS* وموزات انتقال الشبكات الموجودة نحو معايير جديدة للاتصالات .

ثانياً :على الصعيد التجاري : إعطاء دفع جديد إلى المنتج ونوعية الخدمات المقدمة والمصالح ذات قيمة ، وكذا جعل متعاملين استراتيجيين وطنيين أو دوليين في بعض دوائر الاختصاص مثل الأنترنت (*XDSL. VOIP*) مع مراعاة سياسة تسوية التسعيرة الموحدة .

ثالثاً: على الصعيد التنظيمي : وضعت اتصالات الجزائر إندماجيت الأهداف والتكفل بالزبائن للمؤسسات الكبيرة والمتوسطة ،وكذا الزبائن المحليين ، وهذا لتوفير سياسة الاتصال والإعلام داخل وخارج شبكات الاتصال وهذا بوضع أداة تسير تجاري وتقني بأنظمة إلكترونية ، ذات تأدية جد مرتفعة لتحسين النظام الداخلي¹.

¹ - من وثائق المؤسسة

الفرع الثاني : مؤهلات اتصالات الجزائر في المحيط الاقتصادي الجديد

أولاً: خبرة كبيرة في استثمار شبكات الاتصالات؛

ثانياً: وجود قوة تجارية تقنية عبر كامل التراب الوطني ؛

ثالثاً: توفر لهم الخدمات الكاملة في معظم حلقات سوق الاتصالات الذي يمد التنافسية على المنتج؛

رابعاً: تكوين شركاء ذو امتياز في شركات كبرى تخضع للتجاوب لكل احتياجات الزبائن؛

خامساً: وجود شركة اتصالات الجزائر عبر كافة التراب الوطني.¹

¹ - من وثائق المؤسسة

خلاصة الفصل:

تبين لنا من هذا الفصل أن اتصالات الجزائر من أهم المؤسسات الجزائرية المعتمدة على تكنولوجيا نظم المعلومات وقد تمت في الوحدة العملية لاتصالات الجزائر فرع الوادي حيث قمنا بتقديم المؤسسة من ناحية تعريفها وأهدافها وفروعها تم تطرقنا إلى دراسة هيكلها التنظيمي وتوضيح أهميتها الإستراتيجية ثم تناولنا مؤهلاتها في المحيط الاقتصادي الجديد لتوفير الخدمات الكاملة في معظم حلقات سوق الاتصالات .

الفصل الثاني:

الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة الميدانية لمؤسسة

الفصل الثاني
المنهجي والتطبيقي للدراسة الميدانية لمؤسسة

تمهيد

إن العالم اليوم يشهد نمو كبير في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات بحيث أصبحت تطبيقاتها عنصرا هاما من عناصر النشاط الذي تقوم به منظمات الأعمال نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة وسريعة لمساعدة المؤسسة ومواكبة التطورات الحاصلة.

يشمل هذا الفصل علي عرض نتائج الدراسة والتي تبين مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي وسيتم عرض النتائج اعتمادا على الفرضيات.

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المعتمدة في الدراسة؛

المبحث الثاني : الدراسة الميدانية.

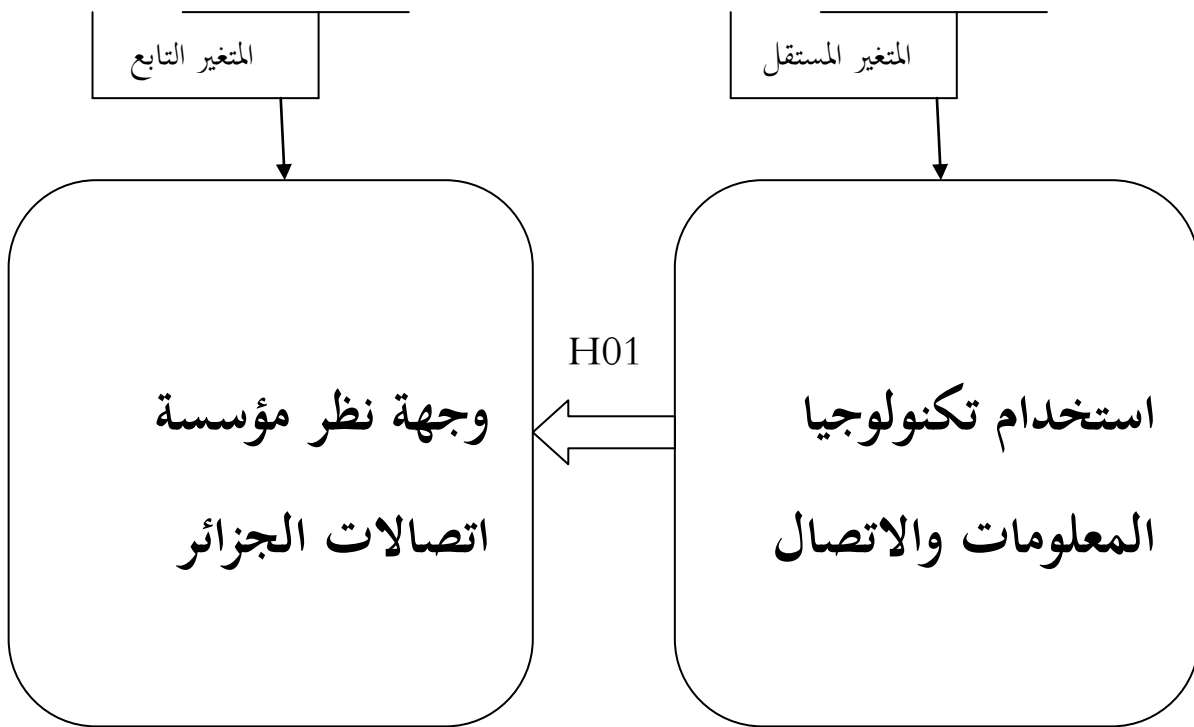
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المعتمدة في الدراسة

سنتناول في هذا المبحث متغيرات الدراسة وسنقوم بتحليل أسئلة المقابلة الشخصية وهذا من خلال الأسئلة المذكورة في المقابلة.

المطلب الأول: نموذج الدراسة

لقد تميزت إشكالية البحث بوجود متغيرين هما: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووجهة نظر مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث نسعى من خلال هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربطهما ومدى التأثير والتأثير المتبادل بينهما.¹

الشكل رقم (07): يوضح نموذج الافتراضي لمتغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبات

H01: مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر عالي.

¹ - من إعداد الطالبات

المطلب الثاني: تحليل أسئلة المقابلة

تعد المقابلة ضمن أدوات البحث العلمي التي تم استخدامها في عملية جمع البيانات والمعلومات في هذه الدراسة فهي عبارة عن لقاء مباشر يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك، في شكل مناقشة حول موضوع معين قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء ومواقف محددة.

الفرع الأول: المقابلة الشخصية

تعد المقابلة ضمن أدوات البحث العلمي التي تم استخدامها في عملية جمع البيانات والمعلومات في هذه الدراسة فهي عبارة عن لقاء مباشر يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك، في شكل مناقشة حول موضوع معين قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء ومواقف محددة.

حيث قمنا بتصميم المقابلة وذلك بإعداد مجموعة من الأسئلة بالاعتماد على المراجع والدراسات السابقة في هذا المجال. وقد كانت هذه المقابلة الشخصية على شكل حوار مع مسير مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي "سالمي إدريس" باعتباره رئيس مصلحة الموارد البشرية.

حيث جرت هذه المقابلة على شكل عملية طرح أسئلة من طرف الباحث وتقديم الأجوبة من طرف المبحوث حول الموضوع المدروس بالاعتماد على أسئلة متعرجة التي تتطلب الإجابة عنها ب نعم و لا، وفي الأخير اعتمدنا على إجابات رئيس مصلحة الموارد البشرية.

الفرع الثاني: تحليل أسئلة المقابلة

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

وتكونت المقابلة الشخصية المعتمدة في هذه الدراسة الميدانية من ثلاث محاور تتمحور هذه الأسئلة حول موضوع البحث جاءت على النحو التالي:¹

¹ - من إعداد الطالبات

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يحتوي على ثمانية أسئلة، وتهدف إلى بيان مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل أداء المؤسسة.

السؤال رقم (01): هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات مهمة بالنسبة لمؤسستك ؟

كان هدف هذا السؤال هو معرفة مستوى تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر.

السؤال رقم (02): هل ترى أن هناك ضرورة لزيادة التعامل مع تكنولوجيا الجديدة للمعلومات ؟

يهدف إلى معرفة ضرورة زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

السؤال رقم (03): هل وفرت المؤسسة لعمالها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات ؟

يهدف لمعرفة مستوى تكوين العمال في المؤسسة في مجال التكنولوجيا.

السؤال رقم (04): هل تشكل تكنولوجيا الجديدة للمعلومات خطر على وظيفتك ؟

يهدف إلى معرفة الأخطار الوظيفية المترتبة عن تكنولوجيا الجديدة للمعلومات.

السؤال رقم (05): هل تستخدم الأجهزة الحديثة جنباً لجنب مع الوسائل التقليدية في المؤسسة ؟

يهدف إلى معرفة إمكانية الجمع بين الأجهزة الحديثة والوسائل التقليدية في المؤسسة.

السؤال رقم (06): هل استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات تسمح بتوفير الوقت وسهولة الحصول على

المعلومات؟ يهدف إلى معرفة الحصول على المعلومة بأسهل الطرق وأقل وقت ممكن.

السؤال رقم (07): كيف تقيم مستوى التكنولوجيا الحديثة للمعلومات المعتمدة في المؤسسة ؟

يهدف إلى معرفة الأسلوب المتخذ في تقييم مستوى التكنولوجيا داخل المؤسسة.

السؤال رقم (08): هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورية للسير الحسن للمؤسسة ؟

تهدف إلى حسن سير المؤسسة بتطلب ضرورة توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.¹

¹ - من إعداد الطالبات

ثانيا: مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يحتوي على ستة أسئلة، ويهدف إلى بيان مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

السؤال رقم (01): هل أحدث إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة؟

يهدف لمعرفة ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحدث تطور وتحديد في شكل العمل داخل المؤسسة.

السؤال رقم (02): هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة؟

يهدف لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

السؤال رقم (03): هل ترى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة زاد في فعالية الاتصال الخارجي؟ يهدف لمعرفة ما إذا كانت تكنولوجيا تزيد وترفع من فعالية الاتصال الخارجي.

السؤال رقم (04): هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة حسنة من محيط العمل؟

يهدف لمعرفة ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسنت وطورت من محيط العمل.

السؤال رقم (05): هل تعتقد إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال استطاعت تحسين إنتاجية العمل؟

يهدف لمعرفة فيما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكنت من تحسين إنتاجية العمل.

السؤال رقم (06): هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسة؟

يهدف لمعرفة ما إذا كانت هناك سلبيات مترتبة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

ثالثا: مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يحتوي هذا المحور على سبعة أسئلة، ويهدف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.¹

السؤال رقم (01): هل تسعى مؤسستكم إلى مواكبة التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والاستفادة منها قدر المستطاع؟

¹ - من إعداد الطالبات

يهدف لمعرفة التطور والاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة.

السؤال رقم(02): تقدم تكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات بدائل وحلول للمشاكل في المؤسسة أفضل من عدم وجودها؟

يهدف لمعرفة إمكانية تقديم تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلول لمشاكل المؤسسة.

السؤال رقم(03): هل أن تكلفة التكنولوجيا الحديثة تتلاءم مع ما تقدمه من فوائد للمؤسسة؟ (بمعنى هل لها فائدة أم الخسارة أكبر من الفائدة)

تهدف لمعرفة إمكانية ملائمة تكلفة التكنولوجيا مع فوائد المؤسسة.

السؤال رقم (04): هل تتوفر لديكم جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟ (أجهزة الحواسيب ،هواتف، برامج، شبكات الخ)

يهدف لمعرفة عناصر التكنولوجيا المتوفرة في المؤسسة.

السؤال رقم (05): هل خففت عليكم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من عبء الأعمال الكتابية والورقية، وإنقاص كمية الملفات؟

يهدف إلى معرفة ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد خففت من الأعباء سواء كانت كتابية أو ورقية.

السؤال رقم(06): تقوم مؤسستكم من حين إلى آخر باقتناء أجهزة وبرامج ومحاولة الاستفادة منها في تسيير المؤسسة؟

يهدف لمعرفة ما إذا كانت المؤسسة تقوم بتجديد وتحديث البرامج لتسهيل التسيير داخلها.

السؤال رقم(07): ساعدتني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة قدرتي على مواجهة التحديات العالمية المعاصرة كالعولمة وغيرها، ومواكبة التطور المعلوماتي؟

يهدف إلى معرفة ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في زيادة القدرة على مواجهة التحديات العالمية ومواكبة التطور المعلوماتي.¹

¹ - من إعداد الطالبات

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

هي خطوة مهمة حيث تعتبر إجابات المقابلة بمثابة مصدر المعلومات الأساسي لدراسة الحالة، ولقد اعتمدنا على تحليل إجابات المقابلة على أسلوب المنهج التحليلي، وبمقارنة محاور المقابلة مع بعضها البعض توصلنا إلى أن هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر.

المطلب الأول: إجابات أسئلة المقابلة

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

السؤال رقم (01): هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات مهمة بالنسبة لمؤسستك ؟

كانت الإجابة بنعم، لما تمثله تكنولوجيا المعلومات والاتصال من فرصة أمام المؤسسة لتحقيق قفزة مهمة لتطوير خدماتها.

السؤال رقم (02): هل ترى أن هناك ضرورة لزيادة التعامل مع تكنولوجيا الجديدة للمعلومات ؟

كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، هي ثروة رقمية ومعلوماتية للمؤسسة.

السؤال رقم (03): هل وفرت المؤسسة تكوين لعمالها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات ؟

كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على أن الإدارة الحديثة أصبحت تعتمد على المعلومة السريعة المتغيرة في جميع مراحلها.

السؤال رقم (04): هل تشكل تكنولوجيا الجديدة للمعلومات خطر على وظيفتك ؟

كانت الإجابة بلا، مما يدل على أنها تزيد من كفاءة المستخدمين وتحديث البرامج التشغيلية من أجل الرفع من مستوى خدمات المؤسسة.

السؤال رقم (05): هل تستخدم الأجهزة الحديثة جنباً لجنب مع الوسائل التقليدية في المؤسسة ؟

كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على أن مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة لذا على المؤسسة الازدواجية في الوسائل.¹

¹ - من إعداد الطالبات

السؤال رقم (06): هل استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات تسمح بتوفير الوقت وسهولة الحصول على المعلومات ؟

كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة ومختلف وسائل التعليم الإلكتروني يسهل في تحصيل وعرض المعلومات وتحليلها.

السؤال رقم (07): كيف تقيم مستوى التكنولوجيا الحديثة للمعلومات المعتمدة في المؤسسة ؟

كانت الإجابة بنعم، متطور جدا لنمو المنافسة العالمية والانتعاش في الحركة الاقتصادية.

السؤال رقم (08): هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورية للسير الحسن للمؤسسة ؟

كانت الإجابة بنعم، تعتبر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم العوامل المؤثرة على أداء المؤسسة بتحقيق التكامل الذي يسمح لها بتحسين نشاطها.

ثانيا: مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

يحتوي على ستة أسئلة، يهدف إلى بيان مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

السؤال رقم (01): هل أحدث إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة ؟

كانت الإجابة بنعم، هذا يدل على أن الواقع أصبح يتسم بالاستخدام الواسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتحقيق نتائج إيجابية للمؤسسة.

السؤال رقم (02): هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة؟

كانت الإجابة بنعم، هذا يدل على أن هناك علاقة وطيدة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الاتصال من خلال الدقة والسرعة في إيصال المعلومات.¹

¹ - من إعداد الطالبات

السؤال رقم (03): هل ترى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة زاد في فعالية الاتصال الخارجي؟ كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال استطاعت أن تقرب المسافات بين الأفراد والمؤسسات.

السؤال رقم (04): هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة حسنة من محيط العمل؟ كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على أن تكنولوجيا المعلومات حسنت فعلا من محيط العمل.

السؤال رقم (05): هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال استطاعت تحسين إنتاجية العمل؟ كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على أن تكنولوجيا المعلومات استطاعت فعلا من تحسين إنتاجية العمل.

السؤال رقم (06): هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسة؟ كانت الإجابة بلا، وهذا دليل على أنه لم تواجه المؤسسة أي سلبيات حتى الآن عند استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثالثا: مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

يحتوي هذا المحور على سبعة أسئلة ويهدف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

السؤال رقم (01): هل تسعى مؤسستكم إلى مواكبة التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والاستفادة منها قدر المستطاع؟

كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على أن المسير والمؤسسة محل الدراسة يولون اهتماما كبيرا لتكنولوجيا الحديثة.

السؤال رقم (02): تقدم تكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات بدائل وحلول للمشاكل في المؤسسة أفضل من عدم وجودها؟

كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على أن المسير يقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لحل بعض المشاكل التي تواجه المؤسسة.¹

¹ - من إعداد الطالبات

السؤال رقم (03): هل أن تكلفة التكنولوجيا الحديثة تتلاءم مع ما تقدمه من فوائد للمؤسسة؟ (بمعنى هل لها

فائدة أم الخسارة أكبر من الفائدة)

كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على أن مسیر المؤسسة مستفيد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

السؤال رقم (04): هل تتوفر لديكم جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ (أجهزة الحواسيب، هواتف،

برامج، شبكات الخ)

كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على أن مسیر موفر جميع وسائل التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.

السؤال رقم (05): هل خففت عليكم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من عبء الأعمال الكتابية والورقية،

وإنقاص كمية الملفات؟

كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور كبير في المؤسسة حيث خففت

عليهم من بذل جهد ووقت أقل.

السؤال رقم (06): تقوم مؤسستكم من حين إلى آخر باقتناء أجهزة وبرامج ومحاولة الاستفادة منها في تسيير

المؤسسة؟

كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على أن مسیر يقوم باقتناء أجهزة وبرامج حسب حاجة المؤسسة.

السؤال رقم (07): ساعدتني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة قدرتي على مواجهة التحديات العالمية

المعاصرة كالعولمة وغيرها، ومواكبة التطور المعلوماتي؟

كانت الإجابة بنعم، وهذا يدل على أن مسیر ساعدته على الاطلاع الدائم لكل ما هو جديد خاصة في المجال

الذي تنشط فيه المؤسسة.¹

¹ - من إعداد الطالبات

المطلب الثاني: تحليل الإجابات ونتائج اختبار الفرضيات والدراسة

سنحاول في هذا المطلب تحليل إجابات ومناقشتها ونتائج اختبار الفرضيات.

الفرع الأول: تحليل الإجابات (مناقشة النتائج)

أولا: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

السؤال رقم (01): من خلال الإجابة على السؤال المطروح، تبين أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات نظرا للأهمية البالغة لها في المؤسسة.

السؤال رقم (02): من خلال الإجابة، نكتشف أنه على المؤسسة أن تواكب التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

السؤال رقم (03): تولي مؤسسة اتصالات الجزائر أهمية كبيرة لعمالها من خلال تكوينها في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات ، لتمكنها من مواكبة التطورات التكنولوجية .

السؤال رقم (04): لا تشكل تكنولوجيا المعلومات، أي خطورة على الموظفين داخل المؤسسة بل هي التي تساعد في مواجهة وتفادي جميع الأخطار المترتبة .

السؤال رقم (05): رغم أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطور داخل المؤسسة إلا أنها لا تتخلى على الوسائل التقليدية لأنها هي الأخرى تلعب دورا جوهريا داخل المؤسسة.

السؤال رقم (06): من أهم المزايا التي تتميز بها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة، هي أنها توفر الجهد والوقت من خلال توفير واقتناء أحدث التقنيات وأسرعها.

السؤال رقم (07): تمتلك مؤسسة اتصالات الجزائر مستوى عالي في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

السؤال رقم (08): تعتبر تكنولوجيا المعلومات، من أهم وأنجع الطرق لتسهيل وحسن التسيير داخل المؤسسة.¹

¹ - من إعداد الطالبات

ثانيا: مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

السؤال رقم (01): منذ دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال المؤسسة، أعطى هذا طابعا فريدا وذلك بتجديد شكل العمل في المؤسسة.

السؤال رقم (02): زادت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الترابط والتماسك داخل المؤسسة من خلال تبادل الآراء والتشاور بين أعضاء هذه المنظمة.

السؤال رقم (03): بما أن تكنولوجيا المعلومات زادت من التواصل والترابط داخل المؤسسة، فهي لها دور محوري كذلك في الزيادة من فعالية الاتصال الخارجي.

السؤال رقم (04): تكنولوجيا المعلومات زادت من البهاء وحسنت محيط العمل من خلال زيادة روابط ألفى والتشاور بين أعضاء المنظمة.

السؤال رقم (05): التوظيف الحسن لتكنولوجيا المعلومات، رفع من مردودية العمل وذلك من خلال زيادة في إنتاجية العمل.

السؤال رقم (06): لم تواجه المؤسسة لدى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أي سلبيات أو عراقيل تنقص من جودة الخدمات المقدمة.

ثالثا: مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

السؤال رقم (01): تسعى المؤسسة لمواكبة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي، لاكتساب مكانة في السوق ورفع من مستوى المؤسسة.

السؤال رقم (02): تقوم تكنولوجيا المعلومات أولا لتحديد المشكل، وهي تساهم في إعطاء بدائل وحلول للقضاء على المشكل وذلك من خلال اختيار البديل الأفضل.

السؤال رقم (03): بما أن المؤسسة هي تكنولوجيا المعلومات بحد ذاتها هذا ما يكسبها فوائد في عصر التكنولوجيا والحداثة.

السؤال رقم (04): تتوفر المؤسسة على جميع العناصر التكنولوجية سواء كانت حواسيب أو شبكات أو

برامج، بل وحتى الاجتماعات والعمليات التكوينية تمر عبر مؤتمرات الفيديو.¹

¹ - من إعداد الطالبات

السؤال رقم (05): بعد ولوج تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسة، أصبحت كل الوثائق والملفات إلكترونية سواء كانت ملفات شخصية أو إدارية.

السؤال رقم (06): تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على اقتناء أجهزة وبرامج، وتحاول الاستفادة منها من خلال تدريب عمالها لحسن التحكم والتسيير داخلها.

السؤال رقم (07): من أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات، هي أنها تمنح المتكون القدرة العالية على مواجهة التحديات العالمية، ومواكبة التطور المعلوماتي.

الفرع الثاني: نتائج واختبار فرضيات الدراسة

جاءت نتائج اختبار الفرضيات التي تم وضعها في بداية الدراسة على النحو التالي:

أولاً: اختبار الفرضية الأولى: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتزايد في عالم الأعمال والمؤسسات من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة و التماشي معها نقبل الفرضية الأولى وذلك لان معظم الإجابات كانت بنعم، لان مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وتطوير أداء المؤسسة.

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية: تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى الدعامات الأساسية في مؤسسة اتصالات الجزائر، ومن خلال المحور الثاني للمقابلة الشخصية وبالاعتماد على إجابات رئيس قسم الموارد البشرية نقبل الفرضية الثانية وذلك لان معظم الإجابات كانت بنعم، لان مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعتبرها من أهم الأدوات المساعدة في نجاح المؤسسة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

ثالثاً: اختبار الفرضية الثالثة: تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير وبأعلى المستويات، لذا نقبل الفرضية الثالثة لأن معظم الإجابات كانت بنعم، لما تملكه تكنولوجيا المعلومات في الوقت الراهن من مكانة هامة في المؤسسات والمنظمات.¹

¹ - من إعداد الطالبات

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل الذي يتناول نموذج لمتغيرات الدراسة ومن خلالها اعتمدنا على المقابلة الشخصية في المؤسسة محل الدراسة، حيث تعرضنا لتحليل نتائج المقابلة الشخصية التي تم إجرائها مع رئيس قسم الموارد البشرية بالمؤسسة، ومن هنا يمكننا القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر تم تحسينها وتفعيلها عن السنوات الماضية من خلال إدخال استخدامات جديدة لها، وهذا من خلال تحسين سرعة تدفق المعلومات داخل المؤسسة.

خاتمة

خاتمة :

لاشك أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر اليوم أهم الموارد الاستراتيجية للمؤسسة، كونها تمثل مصدرا أساسيا لتحقيق التميز والتفوق على المنافسين و كذا منبعا حقيقيا لخلق القيمة، من أجل ذلك ازداد الاهتمام باستخدامها على بمستوى عالي في المؤسسة

حيث أصبحت تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في اغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها منها تحسين صورة وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توفير المعلومات والبيانات التي تعتبر بدائل وحلول تسعى لحل المشاكل المطروحة داخل المؤسسة ، ومشاركة العمال في هذه العملية له عدة أوجه منها: توطيد الثقة بين العمال والمؤسسة، إحساس العمال بأهميته لمؤسته، لان عدم رضا العامل داخل المؤسسة قد يؤثر على استمرارها خاصة عندما تصبح علاقته بمؤسته مادية لا أكثر.

لقد توصلت الدراسة إلى جملة من استنتاجات على الصعيدين النظري والميداني بالإضافة لمجموعة من التوصيات تم اقتراحها لمساعدة مؤسسة اتصالات الجزائر على زيادة فعالية أنشطتها بالاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن ثم سنقترح بعض النقاط البحثية التي غابت في هذه الدراسة بغية استكمال هذه الدراسة وسيتم عرضها كما يلي:

نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

انطلاقا من خلفيات الدراسة واشكالياتها قمنا بمعالجة الموضوع من مجموعة من الفرضيات وهي كما يلي:

اختبار الفرضية الأولى: ليس هناك آثار سلبية لتكنولوجيا الحديثة للمعلومات في المؤسسة ،وهي فرضية صحيحة.

اختبار الفرضية الثانية : تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى الدعامات الأساسية في مؤسسة اتصالات الجزائر، وهي فرضية صحيحة.

اختبار الفرضية الثالثة : تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستوى عالي في مؤسسة اتصالات الجزائر،وهي فرضية صحيحة.

نتائج الدراسة:

لقد مكنتنا الدراسة الميدانية التي تمت من الخروج بالنتائج التطبيقية التالية :

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين سير العمل في مؤسسة خزف الجنوب وتغيير سلوك الأفراد، فأصبح هناك نوع من ضبط الموظفين.
- ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال برفع من مستوى أداء المؤسسة محل الدراسة، وتسهيل التواصل مع الزبائن والموردين.
- سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسن المهارات الفنية لتنمية مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.
- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر لها عدة شبكات تتمثل في شكل أساسي في الانترنت، أجهزة حواسيب ، برامج ، واستخداماتها المتعددة، والتي تسعى إلى تسهيل إيصال ونقل وحفظ المعلومات في أسرع وقت وبأقل تكلفة.

التوصيات والاقتراحات:

توصلت الدراسة من خلال نتائجها إلى التوصيات الآتية:

- تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات في ميدان المعالجة باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية.
- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ذلك من خلال تجنيد العمال لها عن طريق تكوينهم وتمكينهم من استعمالها.
- تبني المؤسسة لوظائف جديدة لزيادة التفاعل مع البيئة الخارجية.
- العمل على زيادة التواصل و التكامل بين جميع وظائف المؤسسة و ذلك من أجل إحداث توازن وتنسيق وظيفي.

آفاق الدراسة:

وككل بحث علمي لبحثنا هذا حدود، لذلك ارتأينا تقديم بعض الآفاق المستقبلية للدراسة والمتمثلة في المواضيع التالية:

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرار.
- دور تكنولوجيا المعلومات في التسيير للموارد البشرية.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتفعيل الوظائف الإدارية في المؤسسة.
- تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداة المؤسسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1- وثائق المؤسسة .

المحقق

الملحق رقم (01): أسئلة المقابلة الشخصية

المحور الأول : تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الأسئلة	نعم	لا	الملاحظات
1- هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات مهمة بالنسبة لمؤسستك			
2- هل ترى أن هناك ضرورة لزيادة التعامل مع التكنولوجيا الجديدة للمعلومات			
3- هل وفرت المؤسسة تكوين لعمالها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات			
4- هل تشكل تكنولوجيا الجديدة للمعلومات خطر علي وظيفتك			
5- هل تستخدم الأجهزة الحديثة جنباً لجنب مع الوسائل التقليدية في المؤسسة			
6- هل استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات تسمح بتوفير الوقت وسهولة الحصول علي معلومات			
7- كيف تقيم مستوي التكنولوجيا الحديثة للمعلومات المعتمدة في المؤسسة			
8- هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الضرورية لسير الحسن للمؤسسة			

المحور الثاني : مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

الأسئلة	نعم	لا	الملاحظات
1- هل أحدث إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة			
2- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة			
3- هل ترى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة زاد في فعالية الاتصال الخارجي			
4- هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل			

			5- هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال استطاعت تحسين إنتاجية العمل
			6- هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسة

المحور الثالث : مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

الملاحظات	لا	نعم	الأسئلة
			1- هل تسعى مؤسستكم إلى مواكبة التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستفادة منها قدر المستطاع
			2- تقدم التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات بدائل وحلول للمشاكل في المؤسسة أفضل من عدم وجودها
			3- هل تكلفة تكنولوجيا الحديثة يتلاءم مع ما تقدمه من فوائد للمؤسسة (بمعني هل لها فائدة أم الخسارة اكبر من الفائدة)
			4- هل تتوفر لديكم جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال (أجهزة حواسيب ، هواتف ، برامج ، شبكات،....)
			5- هل خففت عليكم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من عبء الأعمال الكتابية والورقية وإنقاص كمية الملفات
			6- تقوم مؤسستكم من حين لآخر باقتناء أجهزة وبرامج ومحاولة الاستفادة منها في تسيير المؤسسة
			7- ساعدتني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة قدرتي علي مواجهة تحديات العالمية المعاصرة كالعولمة وغيرها ومواكبة التطور المعلوماتي