



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير



عنوان المذكرة

إستخدام أساليب البحوث والمماريات في
إتخاذ القرارات الإدارية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس في قسم العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد كمي

الأستاذ المشرف :

- قعيد إبراهيم

إعداد الطلبة :

- حبشي النوي
- داودي ربيع
- سعيد عبد النور

السنة الجامعية: 2018/2017

الإهداء

الى الذين سميا بجزء من كبدي
الى الذين قال في حقها الرحمان " وقل
ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا " وهما كان
لهما الفضل في اثاره دربي وغمرائي
بدقتها العطر والمحبة والتعاون وعلماي
الحب والإخلاص والداي الكريمان الى
رفقاء حياتي من شاركوني نصائحهم القيمة
الغالية وهم اعز ما املك " سعيد عبد
النور، داودي ربيع "، والى كل احبائي
واقربائي وجرائي واعز كل واحد باسمه
والى كل من كان سنداً لي في الحلوة
والمرة والى جميع زملائي بجامعة الشهيد
حمه لخضر والى زملائي في الصف فرع
اقتصاد كمي، ودام الله عشرتنا بالمودة
والبركة والى جميع اساتذتنا الكرام
ونخص بالذكر الاستاذ المشرف " قعيد
ابراهيم "

حبتي النوري

الإهداء

الى الذين سميا بجزء من كبدي
الى الذين قال في حقهما الرحمان " وقل
ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا " وهما كان
لهما الفضل في اثاره دربي وغمراني
بدفئها العطر والمحبة والتعاون وعلماي
الحب والإخلاص والداي الكريمان الى
رفقاء حياتي من شاركوني نصائحهم القيمة
الغالية وهم اعز ما املك " سعيد عبد
النور ، حبشي النوي " ، والى كل
احبائي واقربائي وجراني واعز كل
واحد باسمه والى كل من كان سنداً لي
في الحلوة والمرّة والى جميع زملائي
بجامعة الشهيد حمه لخضر والى زملائي
في الصف فرع اقتصاد كي ، ودام الله
عشرتنا بالمودة والبركة والى جميع
اساتذتنا الكرام وعلى الاخص
الاستاذ المشرف " قعيد ابراهيم "

واروي ربيع

الإهداء

الى الذين سميا بجزء من كبدي
الى الذين قال في حقهما الرحمان " وقل
ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا " وهما كان
لهما الفضل في اثاره دربي وغمرائي
بدقتهما العطر والمحبة والتعاون وعلماي
الحب والإخلاص والداي الكريمان الى
رفقاء حياتي من شاركوني نصائحهم القيمة
الغالية وهم اعز ما املك " حبشي
النوي، داودي ربيع "، والى كل احبائي
واقربائي وجرائي واعز كل واحد باسمه
والى كل من كان سنداً لي في الحلوة
والمرة والى جميع زملائي بجامعة الشهيد
حمه لخضر والى زملائي في الصف فرع
اقتصاد كمي، ودام الله عشرتنا بالمودّة
والبركة والى جميع اساتذتنا الكرام
ونخص بالذكر الاستاذ المشرف " قعيد
ابراهيم "

عبر النور

شكر وعرفان :

نحمد الله الذي يسر لنا السبيل لانجاز هذا
العمل المتواضع ونسأل الله أن يكلل جهودنا
بالنجاح والتوفيق و انه من دواعي سرورنا
الاعتراف بالجهد والجميل وان نوجه خالص الشكر إلى
الأستاذ الفاضل " قعيد إبراهيم " المشرف على
توجيهنا في انجاز هذا البحث منذ أن كان مجرد
فكرة حتى ظهر إلى النور ، كما لا ننسى السيد
رئيس المدير العام لمؤسسة " اتصالات الجزائر
بالوادي " والسادة العاملين في المؤسسة على
مساعدهم لنا ، كما نشكر كل من ساعدنا في اقتناء
المراجع إلى كل من نظر إلينا نظرة حب ووفاء
واحترام ، إلى كل من ساعدنا ولو بكلمة مفيدة و
إلى جميع الطاقم الإداري العاملين وإلى الأستاذة
الكرام .

قائمة المحتويات

الإهداء

الشكر

قائمة المحتويات

قائمة الاشكال

المقدمة

الفصل الأول: نبذة عامة عن مجمع إتصالات الجزائر فرع الوادي .

تمهيد 2

المبحث الأول : نبذة عامة عن مجمع إتصالات الجزائر 3

المطلب الأول : نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر..... 3

المطلب الثاني : التنظيم الهيكلي الجديد للمديرية العامة لاتصالات الجزائر. 5

المبحث الثاني : المديرية العملية بالوادي 7

المطلب الاول : تعريف المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي..... 7

المبحث الثاني : الإطار النظري حول المؤسسة 6

المطلب الأول : تعريف المؤسسة 6

المطلب الثاني : الهيكل الإداري للمؤسسة 9

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي للمؤسسة.

المبحث الأول: حساب نموذج الانتظار في المؤسسة.....33

المطلب الأول: معطيات النموذج.....33

المطلب الثاني: حساب الاحتمالات الخاصة بصفوف الانتظار للمؤسسة محل الدراسة.....33

المبحث الثاني: تحليل نتائج حساب نموذج الانتظار في المؤسسة محل الدراسة.....	37
المطلب الاول: تعقيب عن النتائج.....	37
الخاتمة.....	42
قائمة المراجع.....	43

قائمة الاشكال:

- الشكل (1): التنظيم الهيكلي الجديد للمديرية العامة لاتصالات الجزائر 6
- الشكل (2): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي..... 10
- الشكل (3): المخطط الهيكلي لاقسام و مصالح المديرية الفرعية..... 11
- الشكل (4): المخطط الهيكلي لاقسام ومصالح هذه المديرية الفرعية..... 14
- الشكل (5): المخطط الهيكلي لنيابة المديرية للمهام و الدعم..... 17

تمهيد :

إن التقدم و التطور المتسارع الذي شهده العالم في كافة مجالات العلوم المختلفة التي تساعد في حل مشاكل أي أمة من الأمم، أدى إلى ظهور أساليب بحوث العمليات، ومن هذه الأساليب نختص بذكر أسلوب نظرية صفوف الانتظار، بالنسبة للنظرية فهي مشكلة تواجهنا جميعا لا محال و بصفة يومية تقريبا على سبيل المثال سحب المنحة و الحصول على طعام من المطعم الجامعي ،الانتظار عند موبيليس.....الخ

لكننا نسعى بطبيعتنا كبشر أن تكون مدة الانتظار من أجل الحصول على هذه الخدمات أقل ما يمكن أي أن يكون الصف غير مزعج.

وتقوم مشكلة صفوف الانتظار من وجود عدد طلبات في لحظة معينة يفوق ما هو معروض ، هذه المشكلة تواجه الكثير من المؤسسات سواء كانت كبيرة ام صغيرة .

الإشكالية الرئيسية:

مامدى تأثير دور بحوث العمليات في اتخاذ القرارات الإدارية لدى اتصالات الجزائر بالوادي ؟

وفي ضوء الاشكالية المطروحة تبرز لنا مجموعة من التساؤلات الفرعية نحاول الاجابة عنها :

- 1- ماهية اتصالات الجزائر ؟
- 2- ماهية المديرية العملية بالوادي ؟
- 3- مامدى تأثير بحوث العمليات في إتخاذ القرارات الادارية ؟

أولا : الفرضيات الأساسية لتطبيق نظرية صفوف الانتظار :

وهي الشروط الواجب توفرها من أجل تطبيق نظرية صفوف الانتظار

- 1- تفترض أن الأشخاص طالي الخدمة ينضمون أنفسهم في طوابير للحصول على خدمة معينة بمعنى هذه النظرية تطبق في مجتمعات لها مبدأ احترام الآخر ووقته

- 2- وجود منافسة بين المنتجين وبالتالي يسعى كل منتج أو مؤسسة لإرضاء زبائنه وإلا فقدهم والزبون يعلم إن بإمكانه الحصول على هذا المنتج أو الخدمة من مكان آخر
- 3- وجود أهمية واحترام لوقت الزبون

ثانيا : أهمية الدراسة :

- 1- البحث عن طرق وآليات لزيادة الفعالية وكفاءة القرارات الإستراتيجية في المدى البعيد والقصير عن طريق بحوث العمليات
- 2- محاولت إيجاد علاقة بين بحوث العمليات و اتخاذ القرارات الادارية
- 3- لفت أنظار المؤسسات لأهمية دور بحوث العمليات في اتخاذ القرارات الادارية

ثالثا: متغيرات الدراسة :

- 1- متغيرات مستقلة : بحوث العمليات
- 2- متغيرات تابعة : القرارات الاستراتيجية

رابعا: منهجية البحث :

للإجابة عن اشكالية هذا البحث و اثبات او صحة الفرضيات نستخدم المنهج الوصفي بالاضافة إلى تحليل دراسة حالة

خامسا : دوافع دراسة الموضوع :

- 1- الرغبة في اكتشاف و معالجة الموضوع بطريقة احترافية
- 2- القرارات الإستراتيجية تضمن بقاء المؤسسات و لهذا وجب دراسة وتحليل المحيط الداخلي و الخارجي للمؤسسة لضمان قرارات إستراتيجية مثالية.
- 3- تقدم وتطور اليات القرارات الاستراتيجية ادى بالمؤسسة الاهتمام بالبحوث و العمليات لمواكبة التطور الحاصل في العالم الخارجي من بينها المؤسسات المنافسة.

خطة و هيكل البحث :

من أجل تغطية الموضوع طبقاً للأهداف التي حددناها قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين و يمكن استعراض ذلك على النحو التالي :

الفصل الأول : نبذة عامة عن مجمع اتصالات الجزائر فرع الوادي

نقوم في هذا الفصل بتقسيمه إلى مبحثين حيث نستعرض في المبحث الأول نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر و اهداف ونشاطات وفروع مجمع اتصالات الجزائر بالإضافة للاطار القانوني ، أما في المطلب الثاني تطرقنا للتنظيم الهيكلي الجديد للمديرية العامة لاتصالات الجزائر .

أما في المبحث الثاني سنستعرض فيه المديرية العملية بالوادي بالإضافة إلى تعريفها ودراسة هيكلها التنظيمي و التطرق إلى أقسامها .

أما في الفصل الثاني : دراسة حالة للمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالوادي

نقوم في هذا الفصل بحساب نموذج الانتظار بالمؤسسة و تعقيب عن النتائج و التوصيات والاقتراحات .

صعوبات البحث:

وجهتنا بعض المشكلات في دراستنا لهذا الموضوع ألا و هي قلة المراجع المرفوقة للموضوع و صعوبة التنسيق مع المؤسسة المدروسة .

الفصل الأول

نبذه عامة عن مجمع اتصالات الجزائر فرع الوادي

تمهيد الفصل

سنتطرق في الفصل الأول إلى الجزء النظري الذي يتناول ماهية حوكمة الشركات والفساد المالي والإداري بجميع جوانبها، سنحاول في هذا الفصل تطبيق الدراسة النظرية في أرض الواقع و ما لها من إفرازات، وذلك من خلال إسقاطنا لفعالية الحوكمة في الحد من الفساد المالي و الإداري في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي، حيث سنتناول في هذا الفصل مبحثين وهما:

- المبحث الأول: نبذة عامة عن مجمع اتصالات الجزائر ؛
- المبحث الثاني: نظرة على المديرية العملية بالوادي.

المبحث الأول : نبذة عامة عن مجمع اتصالات الجزائر

سنحاول في ما سيأتي أن التعريف بمجمع اتصالات الجزائر إنطلاقا من بداية تأسيسه مروراً بأهم المحطات التي مرّ بها وصولاً إلى يومنا هذا .

المطلب الأول : نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات.

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

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال و تسيير الشبكات.

وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" و ثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

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

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

ولقد كان ميلاد اتصالات الجزائر بموجب قانون 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

¹ - من وثائق المؤسسة.

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 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة تجسدت سنة 2003، كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر و إطاراتها 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.

الفرع الأول: أهداف مجمع اتصالات الجزائر

الجودة، الفعالية، نوعية 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. وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

الفرع الثاني: نشاطات مجمع اتصالات الجزائر

تتمحور نشاطات المجمع حول:

أولاً: تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛

ثانياً: تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛

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

الفرع الثالث: فروع مجمع اتصالات الجزائر

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات، فقد تم إنشاء فرع اتصالات الجزائر "موبيليس": "مختص في الهاتف الخليوي، حيث تعتبر موبيليس أهم متعامي النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10 ملايين مشترك.

كما يظم مجمع اتصالات الجزائر فرع أساسي هام وهو اتصالات الجزائر للإنترنت "جواب" مختص في تكنولوجيا الإنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الإنترنت ذو السرعة الفائقة . وللإشارة، فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية... الخ) مربوطة حاليا شبكات الأنترنت *Intranet* بمقرات الربط بالإنترنت عن طريق شبكة "جواب".⁽¹⁾

الفرع الرابع: الإطار القانوني

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

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 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 إقتصادية أطلق عليها إسم "إتصالات الجزائر".

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

1- من وثائق المؤسسة.

وفي إطار تعزيز و تنويع نشاطاتها قامت إتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من اجل خلق فروع لها مختصة، تساير 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 تسيير فروعها وهم على التوالي:

- اتصالات الجزائر الهاتف النقال "موبيليس" : مؤسسة ذات أسهم براس مال اجتماعي 100.000.000

دينار جزائري مختصة في الهاتف النقال ؛

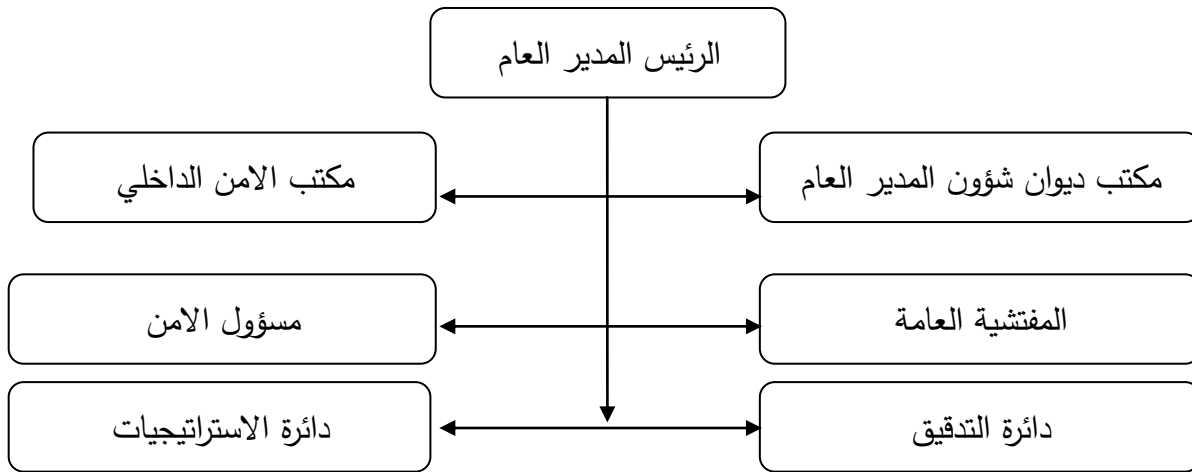
- إتصالات الجزائر الفضائية *ATS RevSat* « : مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي ب :

1000.000.000 دينار مختصة في شبكة اللاسلكي.

المطلب الثاني : التنظيم الهيكلي الجديد للمديرية العامة لاتصالات الجزائر كالتالي :

سنوضح في هذا المطلب الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لاتصالات الجزائر⁽¹⁾

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



المصدر: من وثائق المؤسسة

1- من وثائق المؤسسة.

الفرع الأول : الهيكل المرتبطة بالرئيس:

وتتمثل في :

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

الفرع الثاني : قطب المهام والدعم :

يتكون من ثلاث أقسام و خمس مديريات :

- دائرة الموارد البشرية؛
- دائرة المحاسبة و المالية؛
- دائرة نظم المعلومات؛
- مديرية المشتريات و الإمداد؛
- مديرية الوسائل والممتلكات؛
- مديرية الشؤون القانونية؛
- مديرية تأمين المداخل؛
- مديرية التحصيل.⁽¹⁾

1- من وثائق المؤسسة.

الفرع الثالث : قطب البنى التحتية والشبكات

يتكون من قسمين و ثلاث مديريات ومؤسسة وطنية كالتالي :

- دائرة شبكات النقل؛
- دائرة شبكات النفاذ؛
- مديرية الشبكة الأساسية؛
- مديرية استغلال المنصات؛
- مديرية الطاقة؛
- المؤسسة الوطنية لصيانة ومراقبة الشبكات.¹

الفرع الرابع : القطب التجاري و التسويق والابتكار

و تتكون من قسم و خمس مديريات و وحدة البحث والتطوير

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

المبحث الثاني : المديرية العملية بالوادي:

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 مهام ونشاطاتها، وكذلك سنتطرق إلى أهمية وأهداف المؤسسة.

1- من وثائق المؤسسة.

المطلب الأول : تعريف المديرية العملية الإتصالات 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 بدّأته 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.¹

الفرع الأول : دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي

ويتكون الهيكل التنظيمي للمديرية من مايلي:

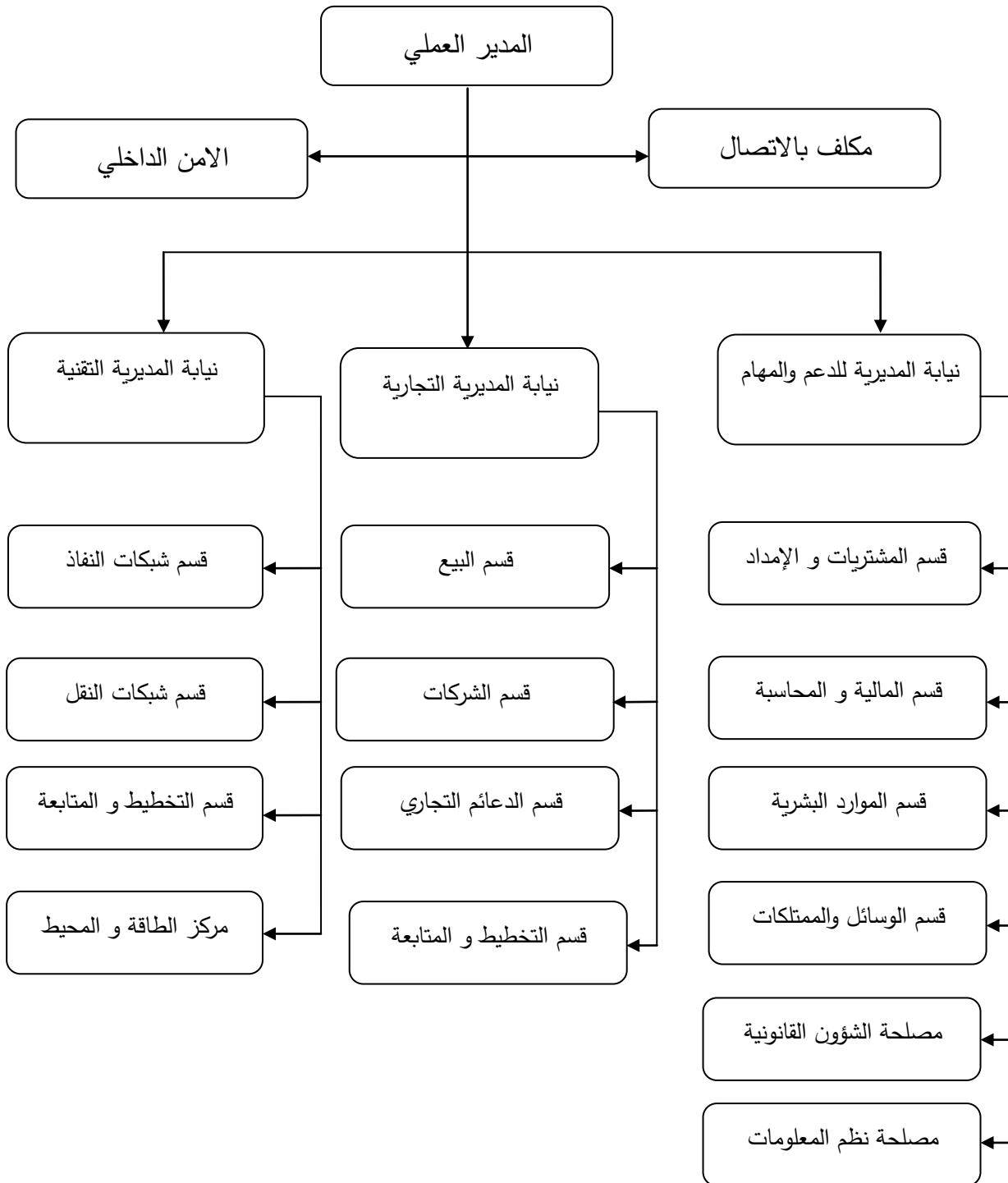
المدير العملي: ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إمضاءها وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.

تتألف المديرية العملية من ثلاث نواب للمدير، رئيس مصلحة الأمن و مكلف بالاتصال و العلاقات العامة:⁽¹⁾

- نيابة المديرية التقنية؛
 - نيابة المديرية التجارية؛
 - نيابة المديرية للمهام و الدعم.
- و تتألف نيابة المديرية التقنية من ثلاثة أقسام، ومركز للطاقة والمحيط :
- قسم شبكة النفاذ؛
 - قسم شبكة النقل؛
 - قسم التخطيط والمتابعة ؛
 - مركز الطاقة و المحيط.

1- من وثائق المؤسسة.

الشكل (02): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي

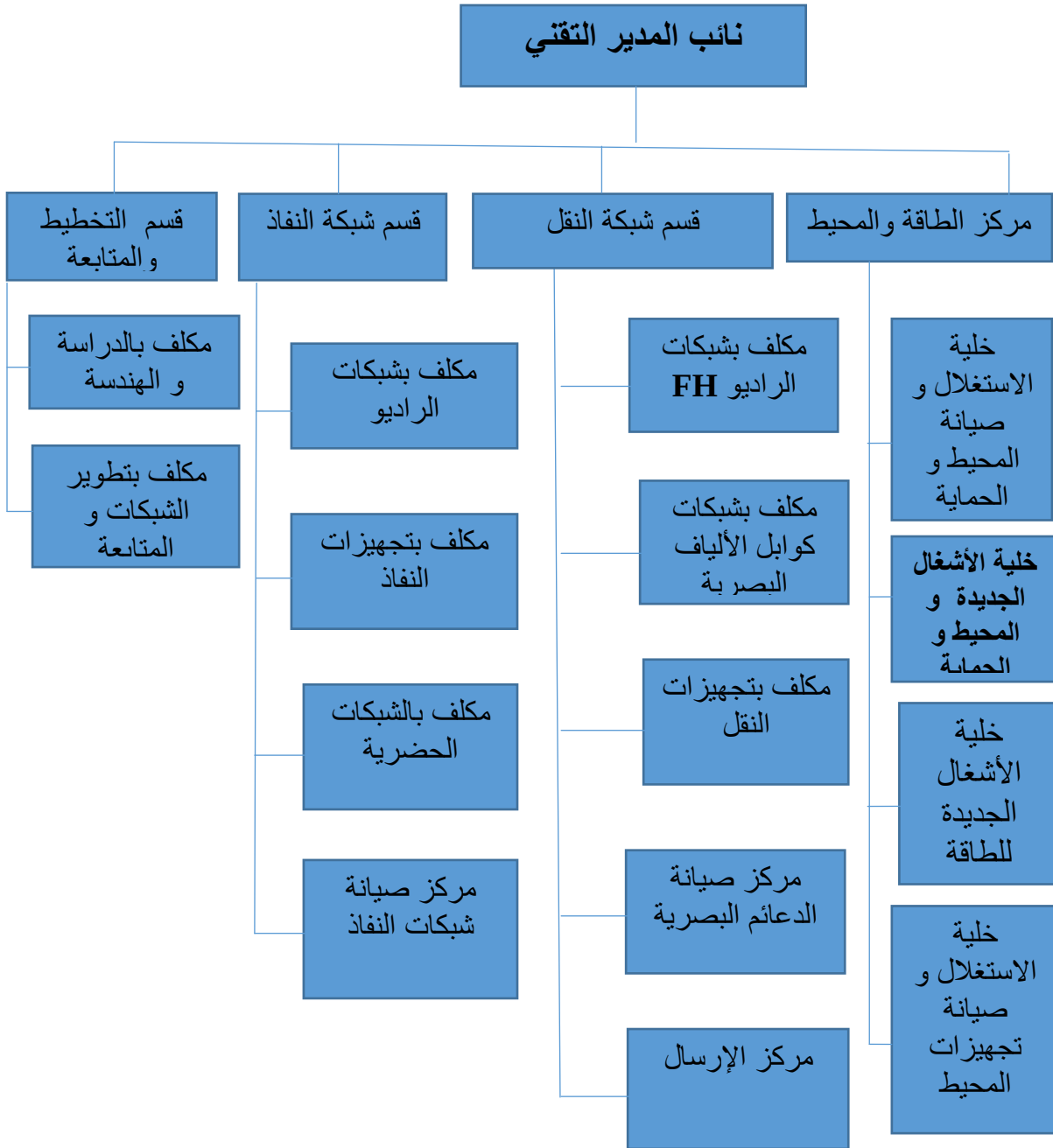


المصدر: من وثائق المؤسسة

الفرع الثاني : أقسام المديرية الفرعية لولاية الوادي :

من أجل توضيح أقسام المديرية الفرعية (ولاية الوادي) نرسم المخطط الآتي:

الشكل(03):المخطط الهيكلي لأقسام و مصالح المديرية الفرعية:(1)



المصدر: من وثائق المؤسسة

1- نفس المرجع السابق — من وثائق المؤسسة.

الفرع الثالث : بالنسبة لقسم التخطيط والمتابعة:

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

- 1- تطوير قواعد بيانات شبكات الاتصالات في المديرية العملية سواء النفاذ ، النقل أو الطاقة و المحيط؛
- 2- دراسة تطور الطلب على الخدمات (الصوت والبيانات) من قبل البلديات و الدوائر؛
- 3- 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؛

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

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

الفرع الرابع : قسم شبكة النفاذ:

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

تشغيل وصيانة شبكة النفاذ الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات)

وسيتتم 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).

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

CMRA: مركز صيانة معدات شبكات النفاذ.

CMP : مركز صيانة والإنتاج.¹

1- نفس المرجع السابق - من وثائق المؤسسة

الفرع الخامس : قسم شبكة النقل :

مهام قسم شبكة النقل بالدرجة الأولى "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النقل على مستوى المديرية العملية و تتركز أساسا على: في تشغيل وصيانة شبكة النقل الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات).
وسيتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وتتكون 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 .

الفرع السادس : مركز الطاقة و المحيط :

ويتمثل 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 بتشغيل وصيانة معدات و تجهيزات الطاقة الحالية :

* البطاريات. * المموجات و المعدلات. * المولدات.

الفرع السابع : نيابة المديرية التجارية :

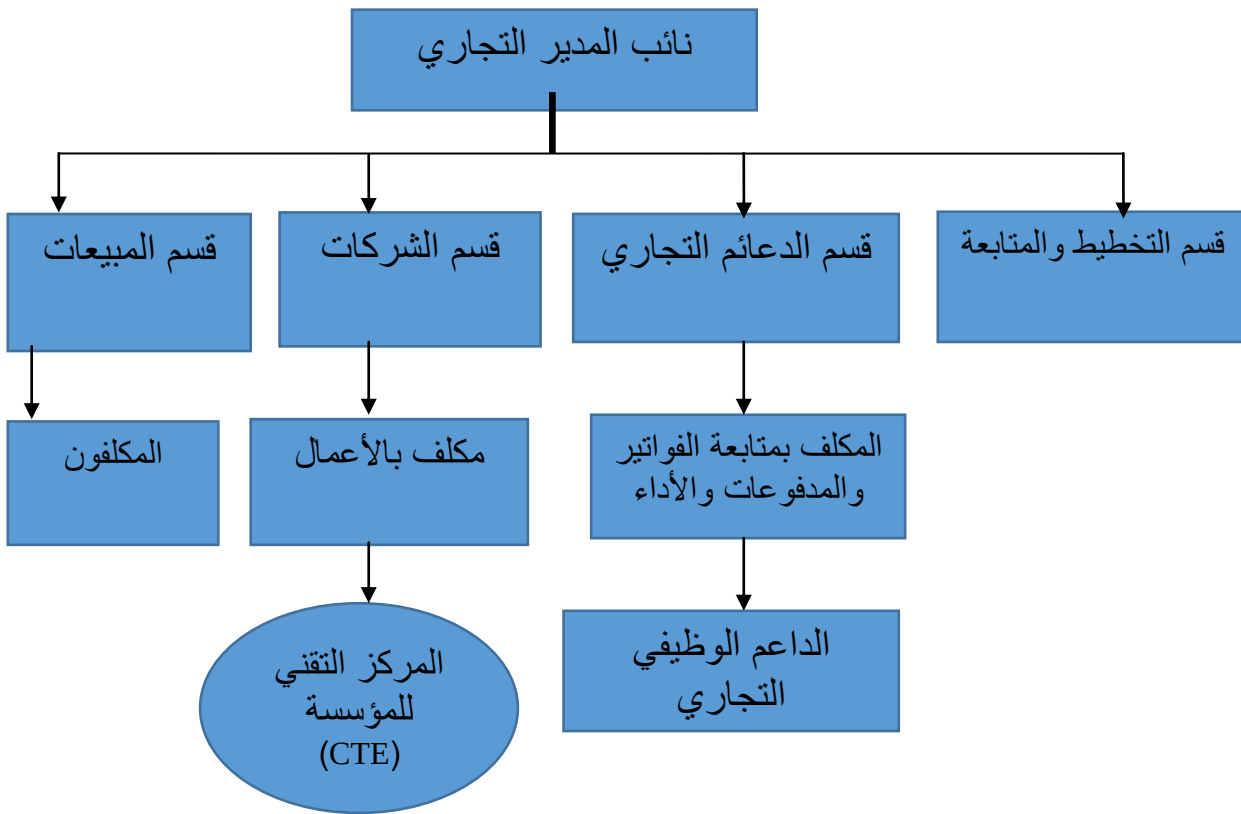
في هذا التنظيم الهيكلي الجديد، يتم دمج جميع الهياكل التجارية في مديرية فرعية واحدة ألا و هي : نيابة المديرية التجارية .

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

و تتألف نيابة المديرية التجارية من أربع أقسام :

- قسم التخطيط و المتابعة؛
- قسم المبيعات؛
- قسم الشركات؛
- قسم الدعائم التجارية.

الشكل(04): المخطط الهيكلي لأقسام و مصالح هذه المديرية الفرعية:⁽¹⁾



المصدر: من وثائق المؤسسة

1- من وثائق المؤسسة.

أولا : قسم المبيعات :

هذا القسم يتأكد من أن الزبون يحظى برعاية جيدة في جميع أنحاء العملية التجارية برمتها (ما قبل البيع والمبيعات وما بعد البيع). و هذا 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، و السهر 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

ثانيا : قسم الشركات:

هذا القسم يخطط وينظم ويرصد تنفيذ إجراءات الزبائن (كالشركات الكبرى و الصغرى و المؤسسات و المديرات العمومية و كذا الجماعات المحلية كالبليدية و الولاية). 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 و كذا الهياكل الأخرى المعنية.

ثالثا : قسم الدعائم التجارية :

هذا القسم يضمن التشغيل السليم لنظم المعلومات و الفواتير 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.

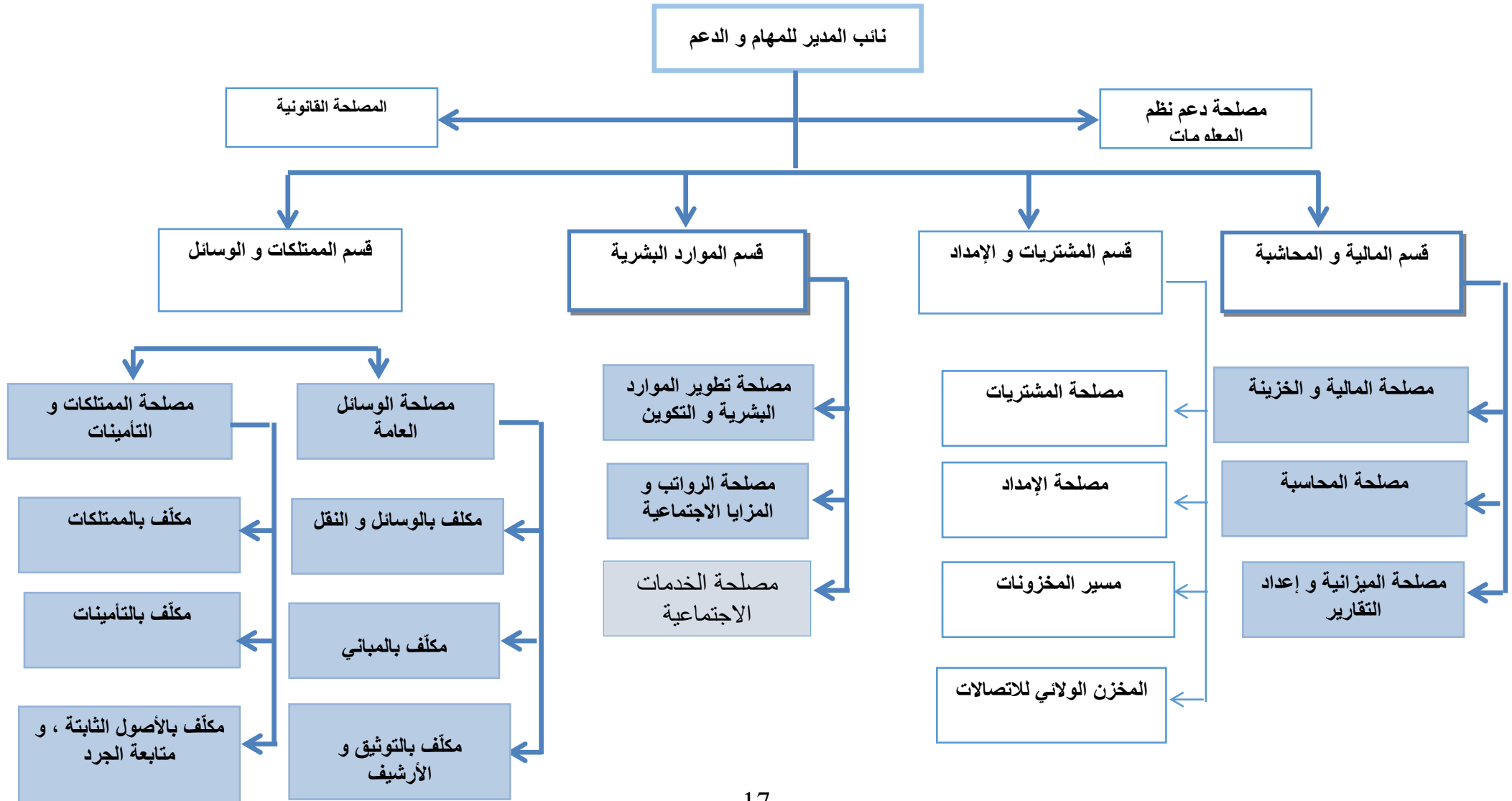
الفرع الثامن : نيابة المديرية للمهام و الدعم :⁽¹⁾

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- من وثائق المؤسسة.

الشكل (05): المخطط الهيكلي لنيابة المديرية للمهام و الدعم: (1)



الفرع التاسع :

وتتمثل مهام نائب المدير للمهام و الدعم في أنه المسؤول عن تنفيذ إستراتيجية الشركة في مجالات الدعم و الإمداد سواء من جانب الموارد البشرية أو الوسائل اللوجيستكية... إلى غير ذلك من وسائل الإمداد . وفي هذا السياق، تقترح خطة عمل على الصعيد المحلي تمكنه من تحقيق الأهداف المحددة لها.

أولاً: المصلحة القانونية :

- مهامها :** المصلحة القانونية ، هي المسؤولية في المقام الأول على :
- إصدار الفتاوى القانونية ضمن حدود اختصاصها بشأن دفاتر الشروط، المناقصات، العقود و الاتفاقيات و ذلك ضمن حدود النظام الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر.
 - إدارة المنازعات و التكفل بها .

ثانياً: مصلحة دعم نظم المعلومات :

- مصلحة دعم نظم المعلومات مكلف أساساً ب :
- توفير وتركيب صيانة حضيرة الإعلام الآلي على مستوى المديرية العملية.
 - ضمان تطبيق سياسة امن المعلومات على مستوى حضيرة الإعلام الآلي و جميع الأجهزة المرتبطة بالشبكة المعلوماتية للمديرية العملية و كذا جميع مراكزها.

الفرع العاشر: قسم المشتريات و الإمداد:

- رئيس قسم المشتريات والإمداد ، هو المسؤول الرئيسي عن :
- 1-** ضمان اقتناء التأثيث والتجهيزات و المعدات وفقاً للإجراءات والأنظمة المعمول بها في اتصالات الجزائر و ذلك لتحسين نوعية الخدمة بأقل تكلفة.
 - 2-** رصد تنفيذ الالتزامات تجاه الشركاء، ولا سيما فيما يتعلق بتسديد الفواتير.
 - 3-** ضمان السيطرة والتحكم الدقيق لحركة المخزونات على مستوى المخزن الولائي للإتصالات ، لضمان تقييم وترشيد استهلاكها.

وفي هذا القسم سنتطرق بشيء من التفصيل :

أولا 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 .

ثانيا رئيس مصلحة الإمداد : هو المسؤول أساسا عن:

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

ثالثا مسير المخزونات : هو المسؤول الأول عن :

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

الفرع الحادي عشر: قسم المالية والمحاسبة :

قسم المالية والمحاسبة هو المسؤول أساسا عن:

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

1- من وثائق المؤسسة.

أولاً: رئيس مصلحة المالية والخزينة :

هو المسؤول الرئيسي عن:

1- مراقبة مدى مطابقة ملفات الدفع مع إجراءات عقود اتصالات الجزائر واللوائح المعمول بها في الشركة.

2- إدارة سجلات الدفع ومتابعة الخزينة.

3- 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.

4- مراقبة الأداء السليم لحسابات المديرية العملية وضمان الامتثال للأنظمة الضريبية المعمول بها.

5- لإشراف والرقابة على العمليات المالية التي تتم على مستوى الوكالات التجارية و نقاط التواجد التابعة لها على مستوى المديرية العملية

ثانياً: رئيس مصلحة المحاسبة :

هو مكلف أساساً بـ:

1- تتولى مسؤولية السجلات المحاسبية العادية لجميع المعاملات المالية التي تقوم بها المديرية العملية.

2- يضمن تسجيل جميع المعاملات المالية على مستوى نظام المعلومات المحاسبي و المالي للشركة

. ORACLE/FINANCE

3- ضمان أن جميع السجلات المحاسبية متسقة ومصادق عليها.

4- التحقق من موثوقية البيانات المالية للمديرية العملية.⁽¹⁾

1- من وثائق المؤسسة.

ثالثا: رئيس مصلحة الميزانية وإعداد التقارير :

يتولى المسؤولية الرئيسية عن ذلك:

- 1- مراقبة مدى مطابقة الإجراءات التي نفذت بالمقارنة مع الإجراءات المدرجة في الميزانية.
- 2- الامتثال لخطة الميزانية التي المصادق عليها من قبل دائرة المالية والمحاسبة المركزية على المديرية العملية .
- 3- 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 .

الفرع الثاني عشر: قسم الموارد البشرية :

يعتبر قسم الموارد البشرية من أهم الفروع و سنجمل مهام أهم مهام مصالح الفرع

أولا: مهام رئيس قسم الموارد البشرية : هو المسؤول أساسا عن :

- 1- التنسيق بين مختلف أنشطة الموظفين داخل المديرية العملية ، بما في ذلك التوظيف والاستقبال ، الاندماج، والتعيين، والترقية، والنقل ... إلخ.
- 2- تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية التي فرضتها المديرية العامة في هذا الاتجاه.
- 3- القيام، لأغراض المديرية العامة، بتحليل وإجراء دراسات عن تطوير الوظائف و كذا الموارد البشرية
- 4- التعاون مع المستوى المركزي على المشورة والمساعدة بشأن ممارسات ونظم إدارة الموارد البشرية إلى المسيرين و موظفي المديرية العملية .

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

- 1- تنفيذ الإجراءات التنظيمية لضمان توافر الموارد البشرية المؤهلة وضمان تطورها.
- 2- ضمان تحديث إحصاءات الموظفين وتحديثها وإضفاء الطابع الرسمي على لوحة المديرية العملية .
- 3- المشاركة مع المديرية العامة في تصميم برامج التطوير الوظيفي (تطوير أدوات تقييم الموظفين والإشراف على عملية التقييم)
- 4- إدارة المخططات التنظيمية على أساس الإعدادات والنسب المحددة والتحقق من صحة من قبل المديرية العامة.(1)

1- من وثائق المؤسسة.

- 5- ضمان التطبيق الموحد للأنظمة والحرص على تنفيذها.
- 6- ضمان متابعة ومراقبة شروط تطبيق قواعد إدارة شؤون الموظفين.
- 7- تحديد وتقييم الاحتياجات التدريبية الناشئة عن الخطة الوظيفية للمديرية العملية
- 8- رصد ومراقبة العمليات التكوينية .
- 9- تقديم المساعدة لمختلف الهياكل و المصالح لتنظيم العمليات التكوينية من أجل إضفاء الصبغة الرسمية.

10- متابعة إجراءات التمهين و التربصات التطبيقية .

ثالثا : رئيس مصلحة الرواتب والمزايا الاجتماعية :

هي المسؤولة في المقام الأول عن :

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

رابعا : رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية:

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

المطلب الثاني : مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي وأهميتها وأهدافها و واقعها

تتعدد مهام و نشاطات المديرية العملية بالوادي على حسب نوعية أهدافها و نوعيتها وسنحاول توضيح ذلك فيما سيأتي :⁽¹⁾

الفرع الأول : مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي

تحاول المديرية العملية بالوادي أن تقدم خدمات متميزة و نوعية تلمس زبائنهم سندرجها تباعا في النقاط التالية :

1- من وثائق المؤسسة.

أولا : 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.

ثانيا : نشاطات المديرية العملية بالوادي

تتوزع نشاطاتها على ثلاثة ميادين:

- بالنسبة للشركاء: تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها؛
- بالنسبة للزبون: تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات؛
- بالنسبة للعمال: توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات.

الفرع الثاني : أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر بتحقيق أهدافها من خلال أهميتها في المجتمع⁽¹⁾.

1- من وثائق المؤسسة.

أولا : 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؛
- المساهمة في تقديم الاستعلامات والشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمتوجات.

ثانيا : 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 وإنمارسات، والمحطات الطرفية ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية...) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية؛⁽¹⁾

- سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها؛
- 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.

ثالثا : الأهداف الإستراتيجية لإتصالات الجزائر اليوم :

ومما سبق هناك أهداف إستراتيجية مرتبطة بعدة أصعدة منها التقنية و التجارية و التنظيمية و في ما يلي سنوضح ذلك :

- 1- 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 إنتقال الشبكات الموجودة نحوا معايير جديدة للإتصالات .
- 2- على الصعيد التجاري :** إعطاء دفع جديد إلى المنتج ونوعية الخدمات المقدمة والمصالح ذات قيمة ، وكذا جعل متعاملين إستراتيجيين وطنيين أو دوليين في بعض دوائر الإختصاص مثل الأنترنت (*VOIP . XDSL*) مع مراعات سياسة تسوية التسعيرة الموحدة .
- 3- على الصعيد التنظيمي :** وضعت إتصالات الجزائر إندماجيت الأهداف والتكفل بالزبائن للمؤسسات الكبيرة والمتوسطة ، وكذا الزبائن المحليين ، وهذا لتوفير سياسة الإتصال والإعلام داخل وخارج شبكات الإتصال وهذا بوضع أداة تسير تجاري وتقني بأنظمة إلكترونية ، ذات تأدية جد مرتفعة لتحسين النظام الداخلي.

رابعاً : مؤهلات إتصالات الجزائر في المحيط الإقتصادي الجديد

- خبرة كبيرة في إستثمار شبكات الإتصالات؛
 - وجود قوة تجارية تقنية عبر كامل التراب الوطني ؛
 - توفر لهم الخدمات الكاملة في معظم حلقات سوق الإتصالات الذي يمد التنافسية على المنتج؛
 - تكوين شركاء ذو إمتياز في شركات كبرى تخضع للتجاوب لكل إحتياجات الزبائن؛
- وجود شركة إتصالات الجزائر عبر كافة التراب الوطني.

الفرع الثالث : واقع نظام المعلومات بإتصالات الجزائر

تمر الشبكة المعلوماتية و نظام الإتصالات في الجزائر بعدة تحديثات سنحاول توصيف هذه المنظومة فيما سيأتي:

أولاً : المفهوم الموسع لنظم المعلومات من وجهة نظر مؤسسة اتصالات الجزائر

يتم النظر لنظم المعلومات الإدارية من وجهة نظرة المختصين باتصالات الجزائر على أنها عبارة عن عدة أجزاء متكاملة ومتداخلة تتفاعل بعضها مع بعض لتحقيق هدف معين ويوفر نظام المعلومات الإدارية المعلومات اللازمة لصانع أو متخذ القرار بالحصول على هذه المعلومات من النظم الرسمية أو غير الرسمية وذلك بتحويل البيانات بعد معالجتها إلى معلومات.

وتقع مسؤولية تصميم نظام المعلومات وتنفيذه على المدير ولذلك يجب عليه أن يلم بالآتي:

- القدرة على استخدام تقنية المعلومات لتصميم نظام عمل فعال يؤدي إلى إنجاز مهام المنظمة.
- تقييم نظم المعلومات واقتراح ما يلزم لتطويرها.
- إدارة موارد المعلومات المتاحة.
- معرفة إمكانيات الأجهزة والمعدات.

ثانياً : أهمية نظم المعلومات الإدارية لمؤسسة اتصالات الجزائر

أصبحت هامة وملحة لعموم المؤسسات لعدة أسباب، منها: ⁽¹⁾

1- من وثائق المؤسسة.

- تسارع التطور التكنولوجي في الأداء والإنتاج والأساليب ووسائل الاتصال.
- المنافسة الشديدة بين مؤسسات الاتصالات المتواجدة بالوطن مما يتوجب سرعة اتخاذ القرارات المبنية على المعلومات الدقيقة التي تشتمل على كافة العوامل المؤثرة على بيئة العمل.
- أصبحت مورداً مهماً مما زاد من أهمية الحصول عليها.
- ازدياد التعقيدات في مهام إدارة فروع المؤسسة وذلك للتقدم التقني والمعرفي.
- ازدياد التأثيرات والمتغيرات (السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتقنية) التي تؤثر على سير العمل سواء على الصعيد المحلي أو الدولي.
- ساهم تطور وسائل الاتصال في سرعة جمع وتحليل ومعالجة وتخزين وإخراج ونشر البيانات وتحويلها إلى معلومات ذات قيمة لدعم وترشيد عملية صناعة القرار داخل الإدارة المركزية (المديرية العامة).

ثالثاً : أهم التحديات التي تواجه نظم المعلومات :

- تناقص قيمة المعلومات إذا لم تستخدم في وقتها المناسب (التقادم).
- صعوبة إدخال بعض البيانات وذلك لعدم القدرة على التعبير عنها مثل تحويل بعض البيانات إلى قيم كمية مثل الأفكار الحديثة لإنتاج أو تطوير منتج ما.
- احتدام شدة المنافسة.
- التغيرات البيئية حيث تؤدي إلى تغير الاحتياجات التي على أساسها بني نظام المعلومات ، وبالذات تأثير البيئة الخارجية ولذلك فإن المعلومات لا يمكن أن تنتهي ويكتمل بناؤها لأنها في حالة بناء مستمر (تطوير) وبالتالي يصبح تحديث نظام المعلومات أمراً ضرورياً بالرغم من التكلفة.
- تسارع تغير تكنولوجيا الحاسب الآلي.
- النقص الحاد في الأشخاص الفنيين الماهرين.
- يؤدي التقدم التقني الهائل إلى ضرورة إعادة تأهيل العاملين في حقل نظم المعلومات لمواكبة العصر وتغيراته.⁽¹⁾

1- من وثائق المؤسسة.

ويتم الربط بين الهيكل التنظيمي ونظم المعلومات الإدارية من خلال ثلاثة أقطاب تنظيمية جديدة أنشأتها المؤسسة :⁽¹⁾

أ- المستوى التجاري ، القطب التجاري ، التسويقي الإبداعي , *Pôle Commercial, Marketing et Innovation*

ب- مستوى الدعم ، قطب المهام و الدعم *Pôle Fonction et Support*

ج- المستوى التقني ، قطب منشآت الشبكات *Pôle Infrastructure Réseaux*

1- من وثائق المؤسسة.

خلاصة الفصل

توصلنا في هذا الفصل لنبذه عن مؤسسة اتصالات الجزائر بفرع الوادي والذي يتناول وتعريفات للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي وكذا أقسام المديرية الفرعية لولاية الوادي وتناولنا أيضا أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر ، ومن خلالها وجدنا أن القرار يتخذ من طرف مسيري المؤسسة ، كما أنه توجد بعض القرارات من طرف الإدارة العليا ومن هنا يمكننا القول بأن البحوث والعمليات ودورها في اتخاذ القرار في مؤسسة اتصالات الجزائر .

الفصل الثاني

دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي

تمهيد:

سنتطرق في الفصل الثاني إلى الجزء التطبيقي الذي يتناول حسابات نموذج الانتظار في المؤسسة تحليل نتائج حساب نموذج الانتظار في المؤسسة محل الدراسة بجميع جوانبها، سنحاول في هذا الفصل تطبيق دراستنا في أرض الواقع و ما لها من إفرازات، وذلك من خلال إسقاطنا لفعالية نموذج صفوف الانتظار في اتصالات الجزائر بالوادي، حيث سنتناول في هذا الفصل مبحثين وهما:

- المبحث الأول: حساب نموذج الانتظار في المؤسسة ؛
- المبحث الثاني: تحليل نتائج حساب نموذج الانتظار في المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الأول: حساب نموذج الانتظار في المؤسسة

بعد زيارتنا للمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي أفادونا بالمعلومات الآتية:

المطلب الأول: معطيات النموذج

من أجل تطبيق نموذج صفوف الانتظار في المؤسسة محل الدراسة كان لزاما علينا الحصول على العديد من المعلومات والمتمثلة في معدلات الوصول ومعدلات الخدمة وكذا عدد مقدمي الخدمة، والتي سنوضحها في النقاط التالية:

- معدل الوصول خاضع لتوزيع بواسون : $\lambda = 18.75$

- معدل تقديم الخدمة خاضع إلى التوزيع الأسّي : $\mu = 33.125$

لحساب الاحتمالات الخاصة لصفوف الانتظار لهذه المؤسسة.

المطلب الثاني: حساب الاحتمالات الخاصة بصفوف الانتظار للمؤسسة محل الدراسة.

الفرع الأول : حساب الاحتمالات

أولا: عدم وصول أي زبائن في الساعة

$$\lambda = 18.75$$

$$\mu = 33.125$$

$$P_0 = \frac{18.75^0 e^{-18.75}}{0!} = \frac{1 e^{-18.75}}{1} = 7.19 \times 10^{-9}$$

ثانيا : احتمال وصول 05 زبائن في الساعة

$$P(x) =$$

$$P_{(5)} = \frac{18.75^5 e^{-18.75}}{5!} = \frac{0.016}{120} = 0.00013$$

$$P_{(10)} = \frac{18.75^{10} e^{-18.75}}{10!} = 0.01$$

$$P_{(20)} = \frac{18.75^{20} e^{-18.75}}{20!} = 0.085$$

الفرع الثاني : احتمالات زبون قُدمت له الخدمة خلال 2 دقائق مع العلم أن ساعات العمل هي 8 ساعات:

$$p(x \leq t) = 1 - e^{-ut}$$

أولاً: احتمال زبون قدمت له الخدمة خلال 2 دقيقة

$$p(1 < 2) = 1 - e^{-1 \times 2} = 0.86$$

ثانياً: احتمال زبون قدمت له الخدمة خلال 5 دقائق

$$p(1 < 5) = 1 - e^{-1 \times 5} = 0.99$$

ثالثاً: احتمال زبون قدمت له الخدمة خلال 10 دقائق

$$p(1 < 10) = 1 - e^{-10} = 0.99995$$

رابعاً: احتمال زبون قدمت له الخدمة خلال 20 دقائق

$$p(1 < 20) = 1 - e^{-20} = 0.999999997$$

الفرع الثالث: احتمال أن تكون المؤسسة مشغولة

$$P_x = \frac{1}{s!} \left(\frac{\lambda}{\mu} \right)^2 \left(\frac{s(u)p}{s(\mu) - \lambda} \right) = 0.56$$

$$P = \frac{1}{2!} \left(\frac{18.75}{33.125} \right)^2 \left(\frac{2(33.125)}{2(33.125) - 18.75} \right) 0.44$$

$$0.16 \left(\frac{66.25}{47.5} \right) 0.44 = \mathbf{0.098}$$

من الجدول الخاص في صفوف الانتظار لمركز الخدمة فنتحصل على قيمة: 0.33333

الفرع الرابع: احتمال أن تكون المؤسسة فارغة

$$P_0 = 1 - P_1 = 1 - 0.56 = 0.44$$

الفرع الخامس: احتمال N زبون في المؤسسة

$$(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10)$$

$$P(N) = \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^N \times P_0 \Rightarrow P_1^n \times P_0$$

$$P_{(1)} = 0.56 \times 0.44 = 0.2464$$

$$P_{(2)} = 0.56^2 \times 0.44 = 0.137984$$

$$P_{(3)} = 0.56^3 \times 0.44 = 0.07727104$$

$$P_{(4)} = 0.56^4 \times 0.44 = 0.043271782$$

$$P_{(5)} = 0.56^5 \times 0.44 = 0.024232198$$

$$P_{(6)} = 0.56^6 \times 0.44 = 0.01357003$$

$$P_{(7)} = 0.56^7 \times 0.44 = 0.00007599217338$$

$$P_{(8)} = 0.56^8 \times 0.44 = 0.000425561771709$$

$$P_{(9)} = 0.56^9 \times 0.44 = 0.0002383114557$$

$$P_{(10)} = 0.56^{10} \times 0.44 = 0.0001334544152$$

الفرع السادس: عدد الزبائن الموجودين في المؤسسة

$$P = \frac{\lambda}{\mu} = 0.56$$

$$LS = \frac{\lambda}{\mu - \lambda} = \frac{18.75}{33.125 - 18.75} = 1.3 \simeq 1$$

عدد الزبائن في المؤسسة خلال ساعة واحدة هو زبون واحد.

الفرع السابع : عدد الزبائن الذين ينتظرون في الصف

$$Lq = P \times LS = 0.56 \times 1 = 0.56 \simeq 1$$

الفرع الثامن : متوسط الوقت الذي يقضيه الزبون في المؤسسة:

$$Ws = \frac{1}{\mu - \lambda} = \frac{1}{33.125 - 18.75} = 0.069$$

$$0.069 \times 60 = 4.14$$

متوسط الوقت الذي يقضيه الزبون في المؤسسة هو أربع دقائق وأربعة عشرة ثانية.

الفرع التاسع : متوسط الوقت الذي يقضيه الزبون في الصف:

$$Wq = P Ws = 0.56 \times 4.14 = 2.31$$

متوسط الانتظار دقيقتان وواحد وثلاثون ثانية.

المبحث الثاني: تحليل نتائج حساب نموذج الانتظار في المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الاول: تعقيب عن النتائج

نلاحظ ان وقت انتظار الزبائن المقدّر بـ: دقيقتين وواحد وثلاثون ثانية صغيرا جدا وهذا ما يساعد المؤسسة ويلي رغبة الزبون.

الفرع الأول: حساب الاحتمالات

أولا: احتمال عدم وصول اي زبون في الساعة

من خلال حساب احتمال عدم وصول اي زبون في الساعة تحصلنا على احتمال تقريبا صفر بالمئة، وبالتالي هذا يدل على ان مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي لا تعاني من اكتظاظ في عملية وصول الزبائن.

ثانيا: احتمال وصول 05 زبائن في الساعة

من خلال حسابنا لاحتفال وصول خمسة زبائن في الساعة تحصلنا على احتمال ما يقارب الصفر بالمئة وبالتالي هذا يدل على ان المؤسسة محل الدراسة لا تعاني من مشكلة اكتظاظ الزبائن.

ثالثا: احتمال وصول 10 زبائن في الساعة

بعدها أجرينا حساباتنا لاحتفال وصول 10 زبائن في الساعة تحصلنا على احتمال 01% وهذا ما يدل على ان مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي لا تعاني من مشكلة تراحم الزبائن.

رابعا: احتمال وصول 20 زبون في الساعة

من خلال اجراءنا لحساب احتمال وصول 20 زبونا في الساعة توصلنا الى احتمال يقدر بـ 08.5% مما يدل على أن المؤسسة المدروسة قادرة على استيعاب 20 زبونا في الساعة بدون أي مشكل.

الفرع الثاني: احتمالات زبائن قدمت لهم لهم الخدمة خلال (02 ، 05 ، 10 ، 20) دقيقة مع العلم أن

ساعات العمل تقدر بـ 08 ساعات في اليوم.

أولا: احتمال زبون قدمت قدمت له الخدمة خلال 02 دقائق.

بعد حسابنا لاحتمال زبون قدمت له الخدمة خلال 02 دقيقة تحصلنا على احتمال 86% وهذه نسبة مرتفعة جدا مما يساعد المؤسسة.

ثانيا: احتمال زبون قدمت له الخدمة خلال 05 دقائق.

من خلال اجراءنا لحساب احتمال زبون قدمت قدمت له الخدمة خلال 05 دقائق وصلنا الى أن احتمال 99.3% هذا الاحتمال مرتفع جدا وهذا ما يدل على ان المؤسسة ذو كفاءة عالية.

ثالثا: احتمال زبون قدمت له الخدمة خلال 10 دقائق.

إن حساب احتمال تحصل الزبون على خدمة في ظرف 10 دقائق هو ما يقارب 100% و هذا يشير إلى أن المؤسسة المحل دراسة تعمل في ظروف مثالية تضمن لزبون خدمات عالية وفي أقل وقت ممكن

رابعا: احتمال زبون قدمت له الخدمة خلال 20 دقيقة.

من خلال حساب احتمال زبون قدمت له الخدمة خلال 20 دقيقة تبين لنا أن نسبة هذا الاحتمال هو 100% وهذا في إشارة على جودة و نوعية الخدمة المقدمة وفعالية و نجاعة المؤطرين .

الفرع الثالث: احتمال أن تكون المؤسسة مشغولة.

من خلال إحصاءنا لزبائن في حالة المؤسسة تكون مشغولة هذا ما يقارب نسبة 56%

و هذا ما يدل على وجود تساوي بين الخدمة المقدمة و عدد الزبائن و هذا دال على

حسن التسيير والتنظيم .

الفرع الرابع: احتمال أن تكون المؤسسة فارغة.

أثناء حساب احتمال أن تكون المؤسسة فارغة، تحصلنا على نسبة 44% وهذا مؤشر على نجاعة المؤسسة أثناء قيام بعملها وحسن إستغلالها للموارد المتاحة لديها هذا ما جعلها توفر خدمة تزيد على عدد زبائننها.

الفرع الخامس: حساب احتمال N زبون في المؤسسة.

سنحاول أن نحسب عدد الزبائن في المؤسسة باعتبار متغير N الذي يأخذ القيم (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10) وفي كل مرة تتغير نسب احتمالات مدة تقديم الخدمة التي هي في تحسن جيد و في تناسب مواز لعدد الزبائن عكسيا.

الفرع السادس: عدد الزبائن الموجودون في المؤسسة

يتبين لنا من خلال هذا أن عدد الزبائن الموجودون في المؤسسة هو زبون واحد تقريبا وهذا يعتبر عدد قليل جدا و هذا يعبر على كفاءة مسيري المؤسسة وأن الزبائن لا ينتظرون كثيرا لكي يلبوا خدماتهم **الفرع السابع: عدد الزبائن الذين ينتظرون في الصف.**

من خلال حساب عدد الزبائن الذين ينتظرون في الصف تبين لنا أن المنتظرين في الصف هو زبون واحد وهذا ما يدل على أن المؤسسة تقدم لهم الخدمة بعد استقباهم مباشرة وهذا يدل على كفاءة المؤسسة و حسن تسييرها و اعتنائها بالزبون.

الفرع الثامن: متوسط الوقت الذي يقضيه الزبون في المؤسسة.

إن متوسط الوقت الذي يقضيه الزبون في المؤسسة هو أربعة دقائق و أربع عشرة ثانية و هذا معدل جيد لتحقيق حاجيات الزبون وهذا يعكس نجاعة القرارات المتخذة من طرف مسيريه و كفاءة موظفيها هذا ما جعل المؤسسة تحقق انجازات معتبرة في عدد الزبائن المتحصلين على الخدمات التي توفرها في وقت قصير و باحترافية عالية

الفرع التاسع: متوسط الوقت الذي يقضيه الزبون في الصف.

من خلال حسابنا وقت متوسط الانتظار في الصف نتحصل على دقيقتين و واحد و ثلاثون ثانية و هذا ما يقارب نصف الوقت الذي يقضيه الزبون في المؤسسة و يتبين من هذا أن وقت التحصل على الخدمة هو دقيقة و واحد وثمانين ثانية وهو وقت قصير جدا مقارنة بالخدمة المقدمة و هذا يخدم كل من المؤسسة من جهة سرعة تقديم الخدمات والزبون من خلال قضاء حاجاته.

خلاصة الفصل:

تعتبر اتصالات الجزائر أحد المظاهر الحضارية التي حرصت على إرسائها الدول لترسيخ تكنولوجيا الاتصال ، ولدعم توجهات هذه الدول نحو التنمية والإسراع بخطاها من ناحية أخرى لذا فقد كان الهدف من هذه الدراسة ، هو فهم و إدراك ماهية دور نظرية صفوف الانتظار .

إلى هنا يكون البحث بعون من الله و فضله قد استوفى فصوله و مباحثه لقد استخلصنا مجموعة من النتائج تبيانها فيما سيأتي :

- تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي (مكان التبرص) من أهم مؤسسات الدولة تقدم عدة خدمات منها تغطية أكبر نسبة من اتصالات للعملاء و لها أهداف أخرى تسعى من خلال تقسيمات هياكلها و تنظيمات فروعها إلى توفيرها .

- من خلال نسب المتحصل عليها متعلقة: بمدة انتظار الزبون في الصف أن الفرضية الأولى متحققة فيما يتعلق بالتنظيم صفوف الانتظار .

- نظرا لنوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة ذات الكفاءة و الجودة هذا يضمن تحقق إرضاء لزبون هذا ما جعلها تكسبهم كاسبة رهان منافسة المؤسسات الأخرى .

- إن بحوث العمليات أمدتنا بنتائج مهمة تكفل للمؤسسة القيام بإجراءات استراتيجية تضمن لها تحقيق أكبر ربح ممكن أو أقل تكلفة و ذلك بتطبيق نظرية صفوف الانتظار هذا ما جعل المؤسسة أكثر استقرارا فأصبح لها نظرة استشرافية مستقبلية مبنية على أسس علمية .

- و من خلال كل ما سبق نقترح على المؤسسة بأن تتخذ إجراءات علمية مدروسة مستقاة من البحوث و العمليات، و أن تقوم بدورات تكوينية دورية للعمال المنتسبين لها لاكتساب الخبرة و الكفاءة في تأدية مهامهم باحترافية.

- توفير و تحديث آليات و تقنيات العمل لمواكبة التكنولوجيا و توفير الجو المناسب لتأدية المهام مؤطريها و عمالها لتحسين المردودية، هذا إلى جانب تقديم تحفيزات مادية و معنوية .

و في الأخير نسأل الله العلي القدير أن ينفعنا بما علمنا و يوفقنا بما هو خير و صواب و أن يكون موضوع بحثنا طريق و مفتاح نلج أبواب أخرى توجهنا إلى معرفة مسار البحث في بحوث العمليات و دورها في تقديم أسس علمية في إدارة المؤسسات.