



جامعة الشهيد الشيخ العربي - التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية، وعلوم التسيير

قسم: العلوم التسيير

الرقم التسلسلي...../ 2024

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

الفرع: علوم التسيير

التخصص: ادارة أعمال

المذكرة موسومة ب:

أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة .

إشراف الدكتور

إعداد الطلبة

منجية بورحلة

طوالبية نزار

أونيس حسان

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
يحيى دريس	أستاذ	رئيسا
منجية بورحلة	أستاذ محاضر-أ-	مشرفا ومقررا
جمعة شرقي	أستاذ مساعد	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر و عرفان

من لم يشكر الناس لم يشكره الله ومن
أهدى اليكم معروف كافتوه فان لم
تستطيعوا فأدعو الله وعملا بهذا الحديث
و اعتراف بالجميل نحمد الله

عز وجل على أن وفقنا في اتمام هذه
المذكرة وألهمنا الصحة والعافية والعزيمة
عندما يكون العمل رائعا والعطاء مميذا
و حين يكون الابداع منها سيصبح الشكر
واجبا والثناء لازما نتوجه بجزيل الشكر
والعرفان إلى أستاذتي بورحلة منجية التي
رافقتني طيلة هذا العمل وامدنا
بالمعلومات جزاه الله خيرا لقد بذلت معنا
جهدا مضاعفا في العمل وكان ذلك من
جميل اخلاقك نسأل الله ان يبارك في
جهودك ويسدد على درب الخير خطاك

طوالبية نزار

الاعتراف

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على
أشرف المرسلين، أما بعد
أهدي عملي هذا إلى:

إلى التي بين ضلوعها احتमित ومن عطائها
ارتويت، إلى من تحملت العناء لأجلي والسهر
لراحتي، والتعب لتربيتي، والفرح لنجاحي،
والدمع لخسارتي

إلى أبي الغالي الذي استند عليه والذي أمضى
عمره في تحقيق رغباتي وأراد لي النجاح دائما
أطال الله في عمره إلى إخوتي وسكان قلبي

قلبي

الفهرس العام

	المحتوى
	شكر وعرهان
I	الفهرس العام
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
V	فهرس الملاحق
أ-و	مقدمة عامة
	الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأسس النظرية لنظم المعلومات
04	المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات
09	المطلب الثاني: أهداف وأنواع نظم المعلومات
12	المطلب الثالث: مكونات وأبعاد نظم المعلومات
18	المبحث الثاني: الأسس النظرية لليقظة الإستراتيجية
19	المطلب الأول: ماهية اليقظة الإستراتيجية
23	المطلب الثاني: آليات وأنواع اليقظة الإستراتيجية
32	المطلب الثالث: طرق ووسائل تفعيل اليقظة الإستراتيجية
35	المطلب الرابع: علاقة نظم المعلومات باليقظة الإستراتيجية
36	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
37	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة باللغة العربية.

41	المطلب الثاني: عرض الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.
44	المطلب الثالث : أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
46	خلاصة الفصل
47	الفصل الثاني: أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة .
48	تمهيد
49	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة
49	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر-تبسة - ونشأتها وتطورها
51	المطلب الثاني: التعرف على خدمات اتصالات الجزائر وكالة تبسة
60	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة - تبسة
76	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية
76	المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة
78	المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات
81	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحصيل البيانات
84	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
85	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية
91	المطلب الثاني: تحليل نتائج المتغيرات المستقلة للدراسة
97	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
108	خلاصة الفصل
110	خاتمة

الفهرس العام

113	قائمة المراجع
121	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	صفحة
01	تداول الإستبيان	77
02	توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة	79
03	معايير تحديد الاتجاه	80
04	قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة	81
05	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	85
06	توزيع العينة حسب السن	86
07	توزيع أفراد العينة حسب مؤهلاتهم العلمية	88
08	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة المهنية	89
09	نتائج تحليل إجابات المبحوثين حول بعد نظم تشغيل البيانات	91
10	نتائج إجابات العينة حول بعد تجهيز المكاتب آليا	92
11	نتائج إجابات العينة حول بعد كفاءة العمال	93
12	نتائج إجابات العينة حول بعد اليقظة التنافسية بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة	94
13	نتائج إجابات العينة حول بعد اليقظة التكنولوجية بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة	95
14	نتائج إجابات العينة حول بعد اليقظة التسويقية بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة	96
15	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	98
16	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	99
17	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	100
18	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	101
19	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	102
20	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	103
21	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	106

فهرس الأشكال

صفحة	العنوان	رقم الشكل
15	الأبعاد الأساسية لنظم المعلومات	1
25	الأنواع الأربعة لليقظة حسب القوى التنافسية	2
27	عناصر اليقظة التكنولوجية	3
28	عناصر اليقظة التجارية	4
29	عناصر اليقظة التنافسية	5
30	عناصر اليقظة البيئية	6
90	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة - تبسة -	7
60	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	8
86	توزيع عينة الدراسة حسب السن	9
87	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	10
89	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	11

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
121	استمارة الإستبيان	01
128	نتائج spss	02
143	اتفاقية التربص	03

مقدمة

تعد المعلومات احد الموارد المهمة التي تمتلكها المؤسسات ، وتستند عليها في تأدية الكثير من المهام، وان هذه المعلومات لا يمكن أن تتم الاستفادة منها إلا عندما تكون في إطار منظم، وهذا الإطار هو نظام المعلومات وينبغي أن يتسم هذا النظام مجموعة من الخصائص التي تجعل منه نظاما فاعلا من الممكن ان يؤدي الهدف الأساسي الذي وجد منه أجله، وان المعلومات ينبغي أن تتصف في كثير من الأحيان بخصائص ، وينبغي توافر هذه الخصائص في هذه المعلومات لكي يتم الاستفادة منها، فالمعلومات تعتبر موردا رئيسيا من موارد المؤسسة، ومصدرا مهما لنجاحها، وذلك لما لها دور في زيادة كفاءة وفعالية الأنشطة الإدارية المختلفة في المؤسسة، فالمعلومات الدقيقة والمتاحة بسرعة التدفق نحو إدارة المؤسسة ستساعد هذه الأخيرة في تأدية مهامها ووظائفها العديدة من تخطيط، تنظيم، توجيه، اتخاذ القرارات، ورقابة، وكذلك تسهل الاستغلال الجيد لها و التحكم في استخداماتها.

وتعتبر المعلومات موردا هاما ولا يقل أهمية بل يزيد عن الموارد المادية والموارد البشرية المتاحة لهذه المؤسسات، وفي عصر يتسم بالتغير المستمر وبعدم الإستقرار تصبح عملية إدارة الموارد-المعلومات - شيئا أساسيا وضروريا إذا كان لهذه المؤسسات أن ترغب في تحقيق درجة عالية من الرشد والجودة في القرارات التي تعتمد عليها في الخطط والاستراتيجيات والتي يتم وضعها بواسطة الإداريين،

ومنه تستمد نظم المعلومات فعاليتها من خلال تحقيق التكامل والانسجام بين مختلف وظائف المؤسسات بمختلف أنواعها وذلك عن طريق تناول وتبادل المعلومات ذات الخصائص المطلوبة لأن أي خلل في إنجاز أي وظيفة يسبب عدم توفر المعلومات الكافية وهذا ما ينعكس سلبا على المؤسسة ككل. وتعتبر اليقظة الإستراتيجية أسلوب منظم في الإدارة الإستراتيجية للمؤسسة، فهي تختص بالتسيير الأمثل للمعلومات التي تساعد صناع القرار على تطوير المؤسسة وضمان نشاطها وتحسين تنافسيتها و هذا

من خلال خطوات عمل مدروسة بداية من جمع المعلومات من محيط المؤسسة و معالجتها و تحليلها ثم نشرها و استخدامها من أجل استغلال الفرص المتاحة و تجنب المخاطر المحتملة و كل هذا في طابع استباقي توقعي لمسايرة المتغيرات الخارجية.

فالعالم اليوم يعيش على العموم والمؤسسات بالخصوص حاليا وأكثر من أي وقت مضى مرحلة تتسم بالاعتماد الأكثر فالأكثر على المعلومات في كل الميادين، وهذا راجع للتقدم المتسارع حيث أصبحت المنافسة تمارس ضغطها على المؤسسات في جميع القطاعات. وفي ظل هذا المحيط تعمل المؤسسات جاهدة لتحسين جودة منتجاتها وخدماتها، والعمل على معرفة الأسواق، وآليات عملها، وتحسين وضعها مقارنة بالمنافسين وكذا تكاليف إنتاجها ومعرفة التكنولوجيا المستعملة لزيادة أرباحها، ولهذا توجب على المؤسسة تبني نظام جديد وهو اليقظة الإستراتيجية الذي يمكنها من تتبع كل ما يحدث في محيطها ومواكبة تطوراته وتحقيق أهدافها والمتمثلة في البقاء والنمو والاستمرارية وتقديم أفضل خدمة لزيائنها للحفاظ على ولائهم.

أولا- إشكالية الدراسة

يشهد العالم تطورا عميقا وسريعا على مستوى مختلف الميادين، ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته في مجال تكنولوجيا المعلومات دخل عصر مجتمع المعلومات، إذا أصبحت المعلومة أحد الموارد المهمة لمؤسسات اليوم، و أصبح الحصول عليها هاجسا للقادة والمخططين ومتخذي القرار،

ومنه قد تم طرح الإشكالية التالية :

ما أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة ؟

ولمعالجة هذه الإشكالية والإجابة عليها بوضوح تم صياغة التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل تساهم نظم تشغيل البيانات في تفعيل اليقظة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة؟

- هل تساهم نظم تجهيز المكاتب آليا في تفعيل اليقظة التكنولوجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة؟

- هل اتساهم كفاءة العمال في تفعيل اليقظة التسويقية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة؟

ثانيا: الفرضيات

1-الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة.

2-الفرضيات الفرعية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم تشغيل البيانات في تفعيل اليقظة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم تجهيز المكاتب آليا في تفعيل اليقظة التكنولوجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) كفاءة العمال في تفعيل اليقظة التسويقية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة.

ثالثا: أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- محاولة الإلقاء الضوء على بعض المفاهيم المتعلقة بكل من نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية.
- محاولة إبراز واقع تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة.
- التعرف على دور نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية.
- توضيح الرؤية حول دور أهمية اليقظة في أداء المؤسسات وتفعيل عملية اتصالها بالمحيط الخارجي خاصة أن هذه المؤسسات تتفاعل مع بيئة سريعة التغيير وكثيرة التغير

رابعا: أهمية الدراسة: تكمن أهمية في النقاط الدراسة لتالية:

- يمثل البحث محاولة لدراسة دور نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية للمؤسسة محل الدراسة حيث أن نظم المعلومات توفر معلومات تسهم في اتخاذ قرارات حاسمة بالنسبة لمستقبل المؤسسة.
- أهمية مجال نظم المعلومات في العصر الحديث حيث أصبح يمثل تحديا تهدف المؤسسات المعاصرة إلى استخدامه والاعتماد عليه في شتى العمليات.
- البيئة المعقدة و المضطربة التي تنشط فيها المؤسسات الاقتصادية مما أدى إلى الحاجة المتزايد لتبني نظام اليقظة على مكانة المؤسسة.
- اليقظة الإستراتيجية تجنب المؤسسة ردود الأفعال المتأخرة تجاه الأحداث غير المتوقعة فقدره المؤسسة على الاستمرار في محيط تتسارع فيه التغيرات لا تقاس بالتكيف البيئي فقط، وإنما بالاستجابة السريعة والمناسبة.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع

إن الأسباب الدافعة لاختيار موضوع محل الدراسة دون غيره يتمثل فيما يلي:

- 1 الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع

- الرغبة في التعرف على المفاهيم الإدارية الحديثة

- معرفة مدى أهمية نظم المعلومات والتعرف على مستويات اليقظة لدى العاملين ومدى التزامهم بها.

سادسا: المنهج المتبع

من أجل الإجابة على إشكالية البحث وتحقيقا لأهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج المناسب في مثل هذه الدراسات، والذي يعتبر أداة مهمة لجمع البيانات والمعلومات حول الظاهرة محل الدراسة، ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، وذلك كله من أجل الوصول إلى النتائج المرغوبة من البحث.

سابعا: حدود الدراسة

تم تحديد وفهم جوانب موضوع الدراسة نظريا وذلك من أجل الإحاطة والتوصل إلى النتائج الموضوعية، وتم تحديد مجالات دراستها كالاتي:

- الحدود المكانية: وتمثلت في مكان إجراء الدراسة الميدانية والمتمثلة في مؤسسة اتصالات الجزائر

المديرية العملية لولاية تبسة

- الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2024/2023

- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية

تبسة

- الحدود العلمية: تتعلق ب أبعاد الدراسة والمتمثلة في (نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية.

ثامنا: هيكل الدراسة

تم تقسيم هذه الدراسة إلى جزأين أحدهما نظري والآخر تطبيقي تسبقهما مقدمة وتليها خاتمة

على النحو التالي:

الفصل الأول: ينقسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث بعنوان الإطار النظري والدراسات السابقة،

حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى مدخل نظري نظم المعلومات، تناول فيه خصائص نظم

المعلومات، وأهميتها، فيحين تم التطرق في المبحث الثاني إلى عموميات حول اليقظة الإستراتيجية

انطلاقا من ثلاث مطالب فيها تحديد كل من مفهوم اليقظة الإستراتيجية، خصائص اليقظة الإستراتيجية

وأنواعها. والعلاقة بين نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية، أما في المبحث الثالث تم التطرق إلى

الدراسات السابقة التي تتعلق نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية من خلال الدراسات العربية والأجنبية

وما يميزها عن الدراسة الحالية.

الفصل الثاني: ومنه تم الاعتماد على الدراسة التطبيقية وذلك لتجسيد الواقع المحدد في الفصل

السابق، والذي يقسم إلى ثلاثة مباحث، حيث يعرض المبحث الأول كل من التعريف بالمنظمة محل

الدراسة وهيكلها التنظيمي ونشاطاتها، أما المبحث الثاني فسوف يتناول مختلف الإجراءات المنهجية

لدراسة التطبيقية، في حين سنتناول في المبحث الثالث تحليل البيانات الوظيفية والشخصية وتحليل

متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها وأخيرا خاتمة الدراسة والتي تبين أهم النتائج المتعلقة بالموضوع،

إضافة إلى تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات المقترحة بالموضوع.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات
السابقة

تمهيد:

تمثل المعلومات عنصرا حيويا في حياة المؤسسات بشكل عام، واقتصاديا بشكل خاص، إذ أنها تعتبر موردا هاما يعتمد عليه باعتبار أن محيط المؤسسة يتسم بالتغير السريع والمستمر، وقصد مواكبة هذا التغير ازداد اهتمام الباحثين بها كونه يتماشى مع متطلبات العصر الحديث حيث أصبح ازدياد الحاجة إلى جمع المعلومات من محيط المؤسسة، معالجتها، تحليلها نشرها ثم استخدامها بفاعلية من أجل استغلال الفرص المتاحة وتجنب المخاطر المحتملة إذ أصبح إلزاما على المؤسسة أن يتوافر لديها نظام يمكن من خلاله توفير المعلومات بسرعة ودقة، حيث تساهم نظم المعلومات على العموم في زيادة إمكانيات المؤسسة في التعامل مع البيانات ومعالجتها وتدعيم عمليات اليقظة داخل المؤسسة، حتى تكون مواكبة للتغيرات العالمية.

وعليه يتم تناول المباحث التالية:

✓ المبحث الأول: الأسس النظرية لنظم المعلومات؛

✓ المبحث الثاني: الأسس النظرية لليقظة الإستراتيجية؛

✓ المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول

الأسس النظرية لنظم المعلومات

المبحث الأول: الأسس النظرية لنظم المعلومات

في ظل التطور الذي تشهده كافة القطاعات وفي إطار المنافسة الشديدة بين المؤسسات أصبح من الضروري إعطاء الأهمية القصوى لنظم المعلومات باعتبارها اللبنة الأساسية في تطور المؤسسات وذلك لكبح جماح المنافسة المفروضة، حيث تحرص المؤسسات على ضرورة تبني نظم المعلومات، من أجل مجابهة التغيرات المتعلقة ببيئة المؤسسة، فنظم المعلومات تعتبر بمثابة العصب المحرك للمؤسسة. وعليه سيتم تناول المطالب التالية :

✓ **المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات**

✓ **المطلب الثاني: أهداف وأنواع نظم المعلومات**

✓ **المطلب الثالث: مكونات وأبعاد نظم المعلومات.**

المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات

تعتبر نظم المعلومات مجموعة منظمة من الموارد البشرية، والبرمجيات، والأجهزة، والبيانات، والإجراءات التي تعمل معاً لتحقيق أهداف محددة، و تعد نظم المعلومات ركيزة أساسية لنجاح أي منظمة في العصر الرقمي. وهذا ما سنتعرف عليه في المطلب التالي:

أولاً: تعريف نظام المعلومات

قبل التطرق إلى تعريف نظم المعلومات سوف يتم التطرق إلى تعريف كل من النظام و البيانات والمعلومات وهي كما يلي:¹

- يمكن تعريف النظام على انه " مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة لتحقيق هدف مشترك ويجب أن تكون هذه العناصر كلا واحداً ويحقق هذا النظام أهدافه من خلال تحويل المدخلات إلى مخرجات ويتلقى النظام المدخلات من البيئة المحيطة به ثم يعيد مخرجاته إليها".

- تعرف البيانات على أنها " المادة الخام التي تستخدم لتوليد المعلومات والتي هيا حقائق وأوصاف تصف أحداث أو وقائع معينة ألا أنها بحد ذاتها لا تعطي الدلالة الكافية أو المؤشر الكافي الذي في ضوئه يمكن لصانع القرار من صنع القرار بشأن الموقف أو الحالة موضوع القرار"².

تعرف المعلومات على أنها " عبارة عن مجموعة من بيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها".

¹ عيسى نجيمي، دور نظم المعلومات في تفعيل التغيير -دراسة ميدانية لمؤسسة Venus، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة سعد حلب البلدة، 2009، ص ص : 18-23.

² محمد عبد الحسن الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص116.

ثانيا: تعريف نظم المعلومات

ولنظام المعلومات جملة من التعريفات يمكن ذكرها على النحو التالي:

• **تعريف 01:** ويعرف على أنه : " بأنها استخدام المداخل الحديثة في إدارة العمليات والأنشطة

الإدارية، مثل مداخل الإدارة بالنظم ، والإدارة بالوقت ، وإدارة المعرفة ، وإدارة الجودة ، وغيرها

والتي من شأنها أن تساعد في تعزيز الثقافة التنظيمية ، التي يجب أن تستند لموارد المعرفة ،

والمعلومات وقيم المشاركة الجامعية في صنع القرار ودعمه " ¹.

• **تعريف 02:** كما يعرف على أنه : "مجموعة من الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل

وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل

المنظمة " ².

• **تعريف 03:** يعرف على أنه: "النظم الرسمية وغير الرسمية التي تمد الإدارة بمعلومات سابقة

حالية وتنبئية في صورة شفوية أو مرئية للعمليات الداخلية للمؤسسة ولعناصر البيئة المحيطة

بها، بهدف دعم الإداريين وبخاصة المسيرين والعناصر البيئية الأساسية، وإتاحة المعلومات

الدقيقة والواضحة، في إطار الوقت المناسب لمساعدتهم على إنجاز العمل والإدارة واتخاذ

القرارات" ³.

¹ عز الدين وفاء ،مداخلة تقنيات ونظم المعلومات كأداة لإدارة الأزمات والكوارث وتطبيقاتها في الجزائر ،ملتقى الوطني حول الإدارة الجزائرية لازمات والكوارث ، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 16ديسمبر 2019 ،ص:4.

² فرح محمود يوسف شاهين ،درجة استخدام القادة الأكاديميين نظم المعلومات الإدارية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ،مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، ، 2019،ص:20.

³ عمار عماري، مراد مرمي، أثر نظم المعلومات في تفعيل عملية التحليل الإستراتيجي لمحيط المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مجلة الجزائرية لتنمية الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، ص:150.

- **تعريف 04:** كما يعرف على أنه: "مجموعة من المدخلات التي تمثل بيانات ومعطيات مختلفة، يتم معالجتها للوصول إلى مجموعة من المخرجات للحصول على نتائج أفضل مقارنة بالمعايير المحددة لقياس الفائدة أو المردود".¹

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل لنظام المعلومات فهو ذلك الإطار الذي يضم مجموعة من العناصر المادية والبشرية و البرمجية المترابطة التي تعمل على جمع البيانات ومعالجتها للحصول على معلومات تخزن و تسترجع و تستخدم لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب و بالتكلفة المناسبة.

ثانياً: أهمية نظم المعلومات

تتمثل أهمية نظم المعلومات فيما يلي:²

تشكل المعلومات المادة الأساسية لنظام المعلومات إذ إن كل نشاط إنساني هو ناتج للإنسان ومستهلك له في نفس الوقت. ولولا المعلومات وسهولة تداولها لما قدر لإستراتيجية أن توضع أو تنفذ كذلك فإن جميع القرارات تستلزم توفر معلومات غير إنه ليس من السهل تحقيق هذه المعلومات، إذ يجب القيام بجمعها و تخزينها وصيانتها (المحافظة عليها).

وتستمد أنظمة المعلومات أهميتها من أهمية المعلومات التي تعد الشريان الحيوي للمنظمات بمختلف أنواعها، فهي النافذة التي تطل من خلالها على بيئتها الداخلية والخارجية ومن خلالها تنظر إلى مستقبلها

¹ فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، دار الحامد لنشر و التوزيع، الطبعة الثالثة، 2010، ص: 45.

² هاشم فوزي العبادي، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2012، ص ص

وبها تحقق الاتصال بين أنظمتها الفرعية. إذ أصبحت ملكية المعلومات اليوم أمراً مهماً حتى أصبح امتلاك المعلومات أهم من امتلاك الأموال لأن من يمتلكها يكون قادراً على التمييز والتفوق

كما أن المعلومات هي عنصر جوهري من عناصر الإنتاج ومحدد أساسي للإنتاجية ويعني اكتساب المعلومات وتوظيفها لصالح المنظمة وخاصة في المجال الإنتاجي والتي تشكل قيمة عليا مضافة للمنظمة والتي تعتمد على نوع وكثافة المعلومات والعمل على تطوير وتحسين كل المعلومات مع مرور الوقت لأن مجتمع المعلومات هو مجتمع تبرز فيه قيمة الزمن واستغلاله في الفكر والمعرفة وبذلك نستطيع أفراد ومنظمات أن نعظم من القيمة المضافة بالاستعمال العملي لتطبيقات المعرفة وتكنولوجيا المعلومات.

ويمكن التعبير عن أهمية نظم المعلومات في مراحل العمل الإداري تفصيلاً من خلال تحديد الأهداف ورسم الخطط الكفيلة بتحقيقها ومتابعة التنفيذ وتقويم الأداء، إذ أن جميع هذه المتغيرات تعتمد على مدى توافر المعلومات المطلوبة وعلى كفاءة نظام المعلومات الذي يضمن تدفق المعلومات من مصادرها إلى المستفيدين، عليه لا بد من استثمارها بأفضل الطرائق وبشكل منظم وهنا يبرز دور نظم المعلومات.

ثالثاً: خصائص نظام المعلومات: تتسم نظم المعلومات بمجموعة من الخصائص نوجزها فيما يلي:¹

- يمثل العنصر البشري أحد المكونات الأساسية في نظام المعلومات.
- يشمل نظام المعلومات على مجموعة من الإجراءات الموضوعية للتأكد من صحة تدفق المعلومات المناسبة وانسيابها إلى مختلف هياكل المؤسسة في الوقت المناسب لاتخاذ قرارات سليمة؛

¹ جاب الله شافية، أهمية وفعالية نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، جامعة الجزائر 3، 2012 ص ص: 117-118.

- وجود فرق جوهري بين نظام المعلومات والحاسب الآلي، حيث يساهم هذا الأخير بشكل مباشر في تطوير هذه النظم (نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرار، النظم الخبيرة)، وبالتالي تعتبر هذه الحواسيب الآلية كأداة هامة لتخزين ومعالجة واسترجاع وعرض المعلومات ذات الخصائص المطلوبة؛
- تحقيق الكفاءة والفعالية، إذ يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بصورة أسرع وبتكلفة أقل مع ضمان دقة المعلومات، مما يسمح بمساعدة أصحاب القرار في اتخاذ قرارات ذات جودة وفعالية عالية، مما يسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها.
- المرونة والديناميكية، بحيث يمكن لمستخدميه إحداث التعديلات والتصحيحات اللازمة على النظام كلما اقتضى الأمر ذلك، بهدف مواجهة الاحتياجات الجديدة للمنظمة من المعلومات؛
- التكامل بين عناصر النظام، هذا يعني أن نظام المعلومات يشكل وحدة واحدة متكاملة ومتناسكة، الأمر الذي يسهل التفاعل السريع للمنظمة مع كل التغيرات الخارجية؛
- تحديد التغيرات البيئية، و يكون ذلك من خلال عملية التردد و اليقظة المستمرة، لمساعدة المنظمة على اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص المتاحة و في نفس الوقت تجنب العراقيل و التهديدات الخارجية؛
- التواصل، حيث يعتبر نظام المعلومات بالمنظمة شبكة اتصال داخلية تضمن ربط جميع الأقسام والمصالح بعضها البعض، وخارجية تسمح بتسهيل عملية الاتصال مع كل المتعاملين مع المنظمة¹.

¹ ثناء على القباني، نظم المعلومات المحاسبية، جامعة المنوفية، مصر، 2003، ص10.

المطلب الثاني: أهداف وأنواع نظم المعلومات

في عالمنا المعاصر، أصبحت المعلومات سلعة ثمينة لا غنى عنها لنجاح أي المؤسسة. وتلعب نظم المعلومات دورا محوريا في إدارة هذه المعلومات واستغلالها لتحقيق الأهداف، يهدف هذا المطلب إلى تقديم عرض شامل لأهداف وأنواع نظم المعلومات.

أولا : أهداف نظم المعلومات: تتوجه نظم المعلومات في المنظمة عادة نحو تحقيق أهداف أساسية، نذكرها فيما يلي¹:

- **تحقيق الكفاءة:** المقصود بالكفاءة القيام بأداء المهام بطريقة أسرع وبتكلفة أقل، ويكون ذلك من خلال تحقيق أوتوماتيكية العمل الروتيني بدلا من الطريقة اليدوية، كتوفير تقارير المخزون أو المرتبات وغيرها من واقع قاعدة البيانات وبذلك تقليل الحاجة إلى من يقوم بإمسك سجلات البيانات اللازمة لإعداد هذه التقارير، إضافة إلى استخدام النماذج الرياضية فيما يخص عمليات الرقابة وكذا ربط المؤسسة بشبكات اتصال.

- **الوصول إلى الفعالية في اتخاذ القرارات:** يكون ذلك من خلال مساعدة المدراء في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل وبطريقة سهلة، كجدولة أوامر الإنتاج أو استعراض المواد، مما يمكن أن يتم ذلك أوتوماتيكيا عن طريق التحليل المفصل لتدفق العمل في المنظمة.

- **تحسين أداء المنظمة:** حيث يهدف نظام المعلومات إلى مساعدة المنظمة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لعملائها، وذلك عن طريق توفير كل المعلومات لهؤلاء العملاء بالشفافية المطلوبة وبالبحجم الكافي، إضافة إلى تكوين وصف تاريخي لأحوال المنظمة و ذلك بالمراقبة المستمرة التي تسهل من اكتشاف الأخطاء التي قد تقع فيها المنظمة.

¹ Gue incidence system d'information en situation deconcorense le cas des coureurs du tour de France. ، ، 2007p 26.

- **تعرف على الفرص واستغلالها:** تعيش المنظمات اليوم في مناخ سريع التغير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التردد لكل الفرص التي قد تتاح لها واستغلالها بسرعة للتأقلم مع كل التغيرات، مما يستدعي توفير أساس لتحليل إشارات التحذير المبكرة التي قد تأتي من داخل المنظمة أو خارجها، فيحتوي كل نظام معلومات على قاعدة تقوم على جمع كل البيانات وتصنيفها وتبويبها في ملفات تشترك مختلفة الإدارات بالمنظمة في استخدامها.

- **توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإستراتيجية الصعبة غير المحددة:** وذلك للتخفيف من حالات عدم التأكد من خلال تحليل كميات كبيرة من المعلومات، وذلك بحساب النتائج المتوقعة لمختلف الاستراتيجيات البديلة عن طريق تشغيل و تحليل كل البيانات المخزنة لدى المنظمة¹.

ثانياً: أنواع نظم المعلومات: لنظام المعلومات مجموعة من الأنواع يمكن حصرها فيما يلي:²

1- نظم تشغيل البيانات (Transaction Processing Systems): يهدف هذا النوع من نظم المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة، ويعتمد ها النظام على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية اليومية التي تتم في مجالات النشاط المختلفة مثل: الأجرور نظم الحجز الفندقية وتمتتع نظم تشغيل البيانات بناحيتين أساسيتين وهما:

- رسم حدود المنظمة وبيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها، وبالتالي فإن فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي إلى فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات إلى البيئة.

2-النظم المعرفية (system knowledge): تهدف تلك النظم إلى دعم العاملين في مجال المعرفة والمعلومات داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة الجديدة والخبرة الفنية بشكل متكامل ويقصد

¹ معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص36.

² احمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2007، ص ص: 11-

بالعملين في مجال المعرفة هؤلاء الأفراد المؤهلون بدرجة مهنية كالأطباء والمحامون والمهندسون حيث ينصرف مجال عملهم إلى خلق معلومات ومعرفة جديدة.

3-نظم تجهيز المكاتب آلي (Office Automation System): تعد تلك النظم نوعاً خاصاً من نظم تشغيل المعلومات والتي يمكن استخدامها في نطاق أعمال وأنشطة المكاتب، وتجهيز المكاتب آلياً يشمل كل أنواع نظم الاتصالات الرسمية وغير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة وغير المكتوبة من شخص لآخر سواء داخل أو خارج المنظمة، ومن أمثلة الأجهزة المستخدمة في تجهيز المكاتب: معالج الكلمات، البريد الإلكتروني، البريد الصوتي. شبكات الحاسب الشخصي، واجتماعات الفيديو.

4-نظام المعلومات الإدارية («MIS» Management Informat System): بتزايد حجم المنظمات وما تتعامل فيه من معلومات أصبحت نظم معالجة البيانات غير قادرة على توفير احتياجات متخذي القرار من معلومات ولذلك اتجهت المنظمات إلى تطبيق نظم المعلومات الإدارية المعتمدة على الحاسب الآلي.

- ويمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية بأنها نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي والتي توفر المعلومات للمديرين ذوي الاحتياجات المتشابهة في المنظمة¹.

5- نظم دعم القرارات («DDS» Decission Support System): وهي نظم معلومات تهدف إلى مساعدة المديرين عند اتخاذهم لقرارات غير بنائية وغير متكررة أي لا يمكن تحديدها مسبقاً. وتعتمد نظم دعم القرارات على ما تنتجه نظم تشغيل البيانات ونظم المعلومات الإدارية من معلومات، وكذلك معلومات من خارج المنظمة. ويتم تصميم نظم دعم القرارات وتقيدها للاستجابة للاحتياجات غير المخططة من المعلومات مثل قرارات الإنتاج.

¹ نفس المرجع السابق، ص 16.

6- نظم الإدارة العليا («ESS» Execative Support System): وهي تلك النظم التي يتم تصميمها لمساعدة المديرين الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في المنظمات والذين لهم تأثير ملموس على سياسات وخطط واستراتيجيات المنظمة. وتتعامل تلك النظم مع القرارات التي تلعب البيئة الخارجية دورا ملموسا ومؤثرا عند اتخاذها أي أنها قرارات ذات درجة عالية من عدم التأكد بشأن المعلومات التي يحتاجها متخذ القرارات.

7- النظم الخبيرة (Expert System): تستخدم النظم الخبيرة لمساعدة متخذ القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها . وتعتمد تلك النظم غير الروتينية على نتائج ما يطلق عليه بالذكاء الاصطناعي، حيث تقوم تلك النظم على فكرة محاكاة عملية اتخاذ القرار التي يقوم بها الإنسان أو المتخصص في مجال معين¹.

المطلب الثالث: مكونات وأبعاد نظم المعلومات

تعد نظم المعلومات بمثابة أداة حاسمة لتمكين المؤسسة من تحقيق ميزة تنافسية قوية، وذلك مرهون بقدرتها على إدارة مواردها ونظمها المعلوماتية بكفاءة وفعالية. فمن الضروري أن تتكامل هذه الموارد والعناصر بشكل وثيق وتكمل بعضها البعض، بحيث تصبح ضرورية لعمل النظام بكفاءة وتكامل فبدون أي من هذه العناصر، قد يواجه النظام خلافا في وظائفه أو نقصا في فاعليته.

¹ شيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان lai top، رسالة ماجستير، تخصص كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، جامعة أبو بكر بلقايد -تلمسان -، 2010 / 2011، ص ص. 104، 105.

أولاً: مكونات نظم المعلومات

يتكون نظم المعلومات من العناصر التالية¹:

1. **المدخلات:** يمثل هذا العنصر في مختلف الإمكانيات التي تضم البيانات الخام المعطيات قبل معالجتها عن البيئة الداخلية لتنظيم وعن عناصر بيئته الخارجية والإجراءات التي تهتم بإدخال هذه البيانات إلى النظام الحالي أو أن تضم هذه المدخلات نتائج لنظام آخر يكون قبلي.
2. **علبة المعالجة:** هي الإطار الذي يشمل سيرورة المهمات، كالحسابات الرياضية والإحصائية والعمليات التصنيعية المادية الأخرى، التي يتم بفعالها تحويل ومعالجة المدخلات من البيانات الخام إلى نتائج منتظرة، تتمثل في المعلومات.
3. **التغذية الراجعة (العكسية) والمراقبة والتحكم:** تتمثل التغذية الراجعة في الإطار الذي يشتمل على البيانات والمعلومات المتحصل عليها بعد هذه المعالجة للبيانات الخام التي تم إدخالها.
4. **المخرجات:** هي العنصر الذي يتضمن مختلف الإمكانيات والإجراءات التي تستقبل نتيجة معالجة البيانات الخام أو المعلومات الجديدة المحصلة، والتي يتم بثها للمستفيد الذي هو في حاجة إليها. المتعلقة بمخرجات أو نتائج النظام وأدائه. أما المراقبة فتتمثل في قيام المستفيد بمراجعة وتقييم هذه التغذية الراجعة، لتحديد فيما إذا كان النظام يتحرك باتجاه تحقيق الغايات بحيث تستخدم بيانات ومعلومات التغذية الراجعة في عملية التحكم والتعديل والضبط فترجع هذه المعلومات المرتردة وتدخل إلى النظام كمدخلات، مرة أخرى².

¹ مرغني بلقاسم: نظام المعلومات و دوره في اتخاذ القرارات: دراسة اتصالات الجزائر بالوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، 2015/2014، ص 38.

² مرواني رابح، نظم المعلومات الحديثة ودورها في الرفع من أداء الإدارة العمومية دراسة حالة، مذكرة ماجستير جامعة الجزائر 3، 2011-2012، ص 25.

5. **البيئة (المحيط):** هي جميع الأنظمة الأخرى التي تتفاعل مع نظام المعلومات المعني، من خلال تبادل البيانات والمعلومات معه، تتمثل هذه الأنظمة بالنسبة للمنظمات في مجموع المساهمين والموردين (والزبائن والمنافسين) "والحكومة والأنظمة الفرعية .

ثانياً: أبعاد نظم المعلومات

تتمثل الأبعاد الجوهرية لنظم معلومات كما يلي¹.

1- المنظمة Organization

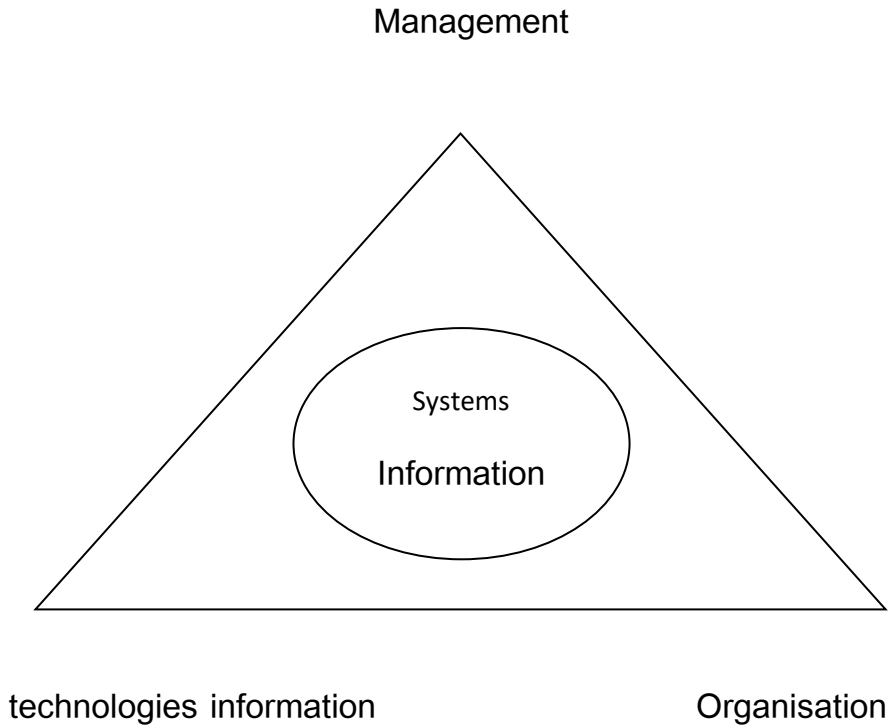
يقصد بالمنظمة النظام الاجتماعي الاقتصادي الذي يتولى تنفيذ حزمة من الأنشطة الهادفة. ويتكون هذا النظام من بنية تنظيمية، وإدارة وعاملين ونظم فرعية وظيفية متمثلة بمجالات الأنشطة الرئيسية مثل العمليات التسويق الموارد البشرية البحوث والتطوير المحاسبة والمالية وغيرها ويقع نظام المعلومات ضمن هذه البيئة ويعمل في إطارها.

إن نظم المعلومات هي جزء متكامل في المنظمة وفي بعض المنظمات لا يمكن تصور نشاط الأعمال أو أي نظام عمل من دون نظام المعلومات.

ويمكن القول ببساطة أن نظام المعلومات هو النسيج الرابط للعناصر الأساسية التي تتكون منها منظمة الأعمال وهي الأفراد البنية التنظيمية، أنشطة الأعمال، الإستراتيجيات والسياسات والإجراءات والثقافة التنظيمية.

¹سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems؛ دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع الطبعة الأولى؛ الأردن 2009، ص ص: 30-33

شكل رقم (1): الأبعاد الأساسية لنظم المعلومات



Management Information Systems Pp30–33

ويعمل في المنظمات أفراد بتخصصات ومعارف ومهارات متنوعة وهم بصفة عمال المعرفة (مثل المهندسون المصممون العلماء وغيرهم) حيث يتولى هؤلاء تصميم المنتجات أو الخدمات أو تكوين المعرفة الجديدة. عمال البيانات ويتولى هؤلاء , مهام العمل الورقي (الأنشطة التقليدية).

وعمال الإنتاج والخدمات وهم أصحاب (اليافطات الزرقاء) من العاملين المنتجين الماهرين أو شبه الماهرين في خطوط إنتاج السلع والخدمات ويقع ضمن هذه الفئة كل من كان عمله اليدوي يشكل النسبة الأكبر بالمقارنة مع العمل المعرفي أو الفكري.

ولكل منظمة هوية وذاكرة وثقافة تنظيمية متميزة. الثقافة التنظيمية تعني حزمة المبادئ والقيم وطرق تنفيذ الأعمال التي تحظى بقبول الأفراد العاملين. ويوجد جزء من المنظمة مندمجاً وكامناً في نظم المعلومات. ومثلما تتأثر نظم المعلومات بالثقافة التنظيمية فإن الثقافة التنظيمية تتأثر هي الأخرى بنظم المعلومات،

وفي جميع الأحوال يقع على عاتق الإدارة تحقيق المواءمة الخلاقة بين نظم المعلومات ومجالات الأعمال في المنظمة.

2- الإدارة Management

تعتبر الإدارة العنصر الأكثر أهمية في المنظمة ونظام المعلومات. ويتوقف نجاح نظام المعلومات على نجاح الإدارة في استثمار موارد النظام واستخدامه في عملية تكوين القيمة من خلال المعلومات التي يقوم بإنتاجها والدعم المقدم للأنشطة والعملية الإدارية. تتوزع الإدارة على مستويات تنظيمية وأهمها المستوى الاستراتيجي (الإدارة العليا) المستوى الوظيفي (الإدارة الوسطى) والمستوى العملي (الإدارة العملية)¹.

3- تكنولوجيا المعلومات Information Technology

تكنولوجيا المعلومات هي من بين أهم الأدوات التي يستخدمها المديرون لإدارة عمليات المنظمة وما تتطلبه هذه العمليات من موارد وإدارة تغيير. وتضم تكنولوجيا المعلومات حزمة متنوعة من المكونات والعناصر أهمها:²

-عتاد الحاسوب (الأجهزة المادية ومكوناتها من مدخلات وعمليات ومخرجات نظام المعلومات).

-برامج الحاسوب (البرامج على اختلاف أنواعها)،

-تكنولوجيا التخزين (وسائط التخزين) وتكنولوجيا الاتصالات (أجهزة العتاد والبرامج) والتي تستخدم لنقل البيانات من خلال شبكة الحاسوب (الربط أجهزة الحاسوب، وتبادل البيانات وموارد الشبكة)،

هذه المكونات الجوهرية والأبعاد الأساسية لنظم المعلومات تشكل فيما بينها وحدة تنظيمية وتقنية متكاملة ومتعاضة. بكلمات أخرى، أما الإدارة فهي القيادة التي تتولى توظيف قدرات وطاقات نظام المعلومات بما

¹ محمد الصرفي، نظام المعلومات الإدارية، مؤسسة دورس للنشر و التوزيع، مصر، 2005 ، ص 129.

² ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، جامعة شيفلدا، إنجلترا ، 2005 ، ص125

يحقق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة. ويتوقف الاستخدام الإستراتيجي لنظام المعلومات على كفاءة وفعالية الإدارة في تحقيق التبيئة Alignment المطلوبة بين نظام المعلومات ومجالات الأعمال.

المبحث الثاني

الأسس النظرية لليقظة الإستراتيجية

المطلب الأول: ماهية اليقظة الإستراتيجية

اليقظة الإستراتيجية هي مفهوم يرتبط بقدرة المؤسسات على التعامل مع التحديات و المخاطر في بيئة متغيرة باستمرار، تهدف إلى تحسين تنافسية المؤسسة من خلال مراقبة وتحليل المحيط العلمي و التقني، التكنولوجي، يتم ذلك بهدف اكتشاف الفرص المتاحة والتهديدات المحتملة.

أولاً: الجذور التاريخية لليقظة الإستراتيجية

ترجع جذور اليقظة إلى عالمين مختلفين هما الدول الأنجلو سكسونية واليابان، فمنذ نهاية الحرب العالمية الثانية، كانت المؤسسات الأنجلو سكسونية تستخدم مصطلحي "ذكاء الأعمال" و"الذكاء التنافسي" وتعني بالذكاء الاستعلام، المعلومة ... أما أصله فهو البحث عن المعلومة من أجل القيام بالتجسس لأهداف حربية.¹

غير أن هناك من يرى أن نشاط اليقظة يرجع إلى عدة قرون ماضية حيث كانت الجيوش الصينية، المصرية والرومانية تقوم بإرسال مجموعات من الأفراد لدراسة المكان المراد اجتياحه وتتبع كل ما يحدث فيه من تطورات ومستجدات. من ذلك المنطلق كان انتقال مصطلح اليقظة من المجال العسكري والحربي إلى المجال الاقتصادي خاصة في نهاية سنوات الخمسينات، أين شرعت المؤسسات الكبرى في ممارسة نشاط اليقظة على مستوى كبير وتبنت مقاربات اليقظة في العالم التنظيمي بهدف جمع المعلومات خاصة ذات القيمة الإستراتيجية.²

¹ فهيمة عباس، أهمية اليقظة في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير إدارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2008، ص92.
² محمد قادي، أثر بيئة المؤسسة على نشاط اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة مجامعي المعرفة، العدد 8 أبريل 8002، المجلد 5، غليزان، الجزائر، 2008، ص99.

أما في فرنسا فإن الباحث أبر لسكا "Hubert Laxa" يعتبر من الأوائل الذين طوروا مفهوم اليقظة "الذي ظهر في "Système d'information pour le management stratégique" في كتابه طبعته الأولى، منذ ذلك الوقت استقطب موضوع اليقظة اهتمام الكثير من الباحثين والاقتصاديين وحتى الحكومات.¹

ثانياً: مفهوم اليقظة الإستراتيجية

اليقظة الإستراتيجية عملية إستراتيجية تزود المؤسسة بالمعلومات التي تؤهلها لمواجهة المنافسة بشكل أفضل بالاعتماد على أسس ومقاييس عملية فهي المفتاح الأساسي للتنافس. وفيما يلي تفصيل في مفهوم اليقظة الإستراتيجية.

أ- تعريف اليقظة

لقد حظيت اليقظة كمفهوم عام بعدة تعارف، سيتم ذكر أبرزها ،كما يلي :

• **تعريف 01:** تعرف على أنها: "النشاط الذي يمكننا من البقاء على علم بكل المستجدات في القطاع الذي نشغله."²

• **تعريف 02:** كما تعرف على أنها "مدى الحيطة التي توليها المؤسسة تجاه عالمها المتغير".³

• **تعريف 03:** كما تعرف على أنها: "الوظيفة التي ترتبط بتسيير موارد المعلومات لتجعل المؤسسة أكثر ذكاء وتنافسية"³.

¹ رتيبة حديد، نوفل حديد، اليقظة التنافسية وسيلة تسييره حديثة لتنافسية المؤسسات" المؤتمر العلمي الدول حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، مارس 2005، ص58.

² قوجيل نور العابدين، دور اليقظة الاستراتيجية في ترشيد الاتصال بين المؤسسة ومحيطها، رسالة ماجستير تخصص إعلام واتصال وحاكمية التنظيمات، جامعة عنابة، 2011/2012، ص27.

³ علاوي نصيرة، اليقظة الإستراتيجية كعامل للتغير في المؤسسة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير موارد البشرية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2010/2011، ص82.

نستنتج من التعاريف السابقة أن اليقظة اعتبرت كنشاط أو عملية مرتبط بتسيير المعلومة بهدف استغلالها لإحداث شيء جديد في المؤسسة.

ب- تعريف اليقظة الإستراتيجية

تشير اليقظة الإستراتيجية إلى البحث عن المعلومة عن طريق يقظة ثابتة ومراقبة دائمة للبيئة وهذا لأهداف إستراتيجية، وفيما يلي عرض لبعض التعاريف:

• **تعريف 01:** تعرف على أنها: "تنظيم يسعى لمعرفة بيئة الأعمال واستباق التغيرات، فهي سيرورة معلوماتية يكون من خلالها المؤسسة في استماع لبيئته حتى يتمكن من اتخاذ القرارات والتسيير فيما بعد، وتصنف هذه السيرورة ضمن مجموع نظم المعلومات التي تسمح للمسيرين بحسن القيادة في الأوقات العصيبة، كما يمكن اعتبار سيرورة اليقظة الإستراتيجية كنظام متكون من نظم فرعية متأثرة بتدفقات المعلومات الواردة من البيئة الكلية".

• **تعريف 02:** تعرف على أنها: "الاستعلام عن سلوكات المنافسين والابتكارات التكنولوجية ومراقبة الاستراتيجيات التجارية ومعرفة الرغبات الجديدة للمستهلكين وبصفة عامة مراقبة البيئة. فكل هذه الأنشطة تدخل ضمن اليقظة الإستراتيجية التي تعني تنظيم مهام ملاحظة المعلومات واختبارها وتأويلها ونشرها بغرض تحسين القرارات المهمة في المؤسسة"¹.

¹ علاوي نصيرة، مرجع سابق، ص 83.

- **تعريف 03 :** كما تعرف على أنها: "ذلك الإجراء الجماعي المستمر من خلال مجموعة أفراد التي تتولى جمع واستعمال المعلومات بشكل تطوعي واستباقي بما يتماشى والتغيرات المحتمل حدوثها في البيئة الخارجية وهذا من أجل خلق فرص أعمال والتخفيض من مخاطر عدم اليقين"¹.
- **تعريف 04:** كذلك عرفت بأنها "عملية استعلامية تجعل المؤسسة على استماع وتنبؤ مسبق بالإشارات المبكرة التي تحدث في محيطها، تهدف اكتشاف الفرص والتقليل من المخاطر المرتبطة بعدم التأكد"².
- تهدف اليقظة الإستراتيجية إلى خلق الفرص والخفض من حالات عدم التأكد للمؤسسة، وخاصة عند الحد من الإختلالات التي قد تحدث في تطور بيئتها الاجتماعية، الاقتصادية والتكنولوجية.³

ثالثا: أهمية اليقظة الإستراتيجية :

تتمثل أهميتها فيما يلي :

اليقظة الإستراتيجية نظام يساعد على اتخاذ القرارات من خلال ملاحظة وتحليل بيئة المؤسسة والآثار الاقتصادية الحالية والمستقبلية من أجل استخراج الفرص والتهديدات، كما أنها تركز أساسا على المعلومات الإستراتيجية. ويمكن تلخيص أهميتها فيما يلي:⁴

- تسمح اليقظة من الناحية المالية بتحقيق الوفرة لأن المعلومات التي تم جمعها قادرة على التحسين من الخصائص التقنية للمنتج، جودته، والتخفيض من كلفته.

¹ مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، رسالة ماجستير اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة سطيف، 2010/2011، ص129.

² علاوي نصيرة، مرجع سابق، ص85.

³ مرمي مراد، مرجع سابق، ص130.

⁴ عليوات رفيق، إرساء نظام اليقظة الإستراتيجية للتحسين من تنافسية مؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، المدرسة العليا للتجارة، 2004، ص166.

- تسمح بمرور جيد للمعلومة عبر مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسة، كما تسمح لها أيضا بمراقبة مستمرة ومتواصلة لبيئتها.

- تسمح بالتحذير والتنبيه بالعراقيل المستقبلية التي سوف تواجهها المؤسسة.

- تعد وسيلة إستراتيجية للتسيير، أين تكشف خلية اليقظة على مناطق النفوذ، التهديدات والفرص والتي تستطيع أن تغير من إستراتيجية المؤسسة ومن المنافسة في السوق.

ومن أهم المزايا التنافسية التي تحققها اليقظة ما يلي:¹

- المعرفة المعمقة للأسواق وللمنافسة.

- اكتساب موقع قوى من أجل طرح سلعها وخدماتها المبتكرة في السوق.

- الزيادة من أثر التأزر والتعاقد في المؤسسة.

- الحصول على مورد وافر من المعارف والخيارات.

- ضمان الاستجابة الجيد لحاجيات الزبائن.

المطلب الثاني: آليات وأنواع اليقظة الإستراتيجية

يعتبر تبني بني نظام اليقظة الإستراتيجية أسلوبا فعالا يمكن المؤسسات من معرفة كيفية رصد و سير

وتحليل الكم الهائل من المعلومات الموجودة في بيئتها الداخلية والخارجية وذلك من أجل التوقع والعمل

المسبق الذي يجعلها مرنة لمواجهة التهديدات و استغلال الفرص حتى تحافظ على مكانتها و تحقق

أهدافها المتمثلة في بقاء ونمو و الاستمرارية

¹عليوات رفيق، مرجع سابق، ص168.

أولاً-آليات اليقظة الإستراتيجية

يمكن أن تشغل عملية اليقظة الإستراتيجية طبقاً لثلاث آليات:¹

1- آلية التحكم: من خلال آلية التحكم تكون المبادرة من قبل مستخدم المعلومات المحتمل، حيث بأن الأبحاث هي التي تقوم بتنشيط معلومات اليقظة الإستراتيجية بدءاً بالطلب العاجل من المسؤول المباشر الذي يعبر عن حاجة معينة للمعلومات.

2- آلية الإنذار: وتعني هذه الطريقة بأن الأبحاث الفعالة للمعلومات مستمرة من طرف بعض الأشخاص حيث يقوم هؤلاء الأشخاص وبمبادرتهم الشخصية بتنبيه المسؤول المباشر في حين لملاحظتهم لمعلومات مهمة، مع أن المسؤولين المباشرين لم يعبروا عن حاجاتهم الخاصة للمعلومات. فالمبادرة تكون من طرف المنشط لليقظة الإستراتيجية لهذا الفريق²

- ومن خلال الآليتين سواء التحكم أو الإنذار تشغل عملية اليقظة وينتج عنها المعلومات الاستباقية والتوقعية اللازمة حسب احتياجات المؤسسة.

3- آلية الإثارة: تتعلق بإثارة مصدر المعلومات من أجل الاستخدام والحصول على المعلومات التي تهم المؤسسة، والتي لم تتمكن من التوصل والحصول عليها بطرق الأخرى، أي التي لم تكن توجد من قبل.

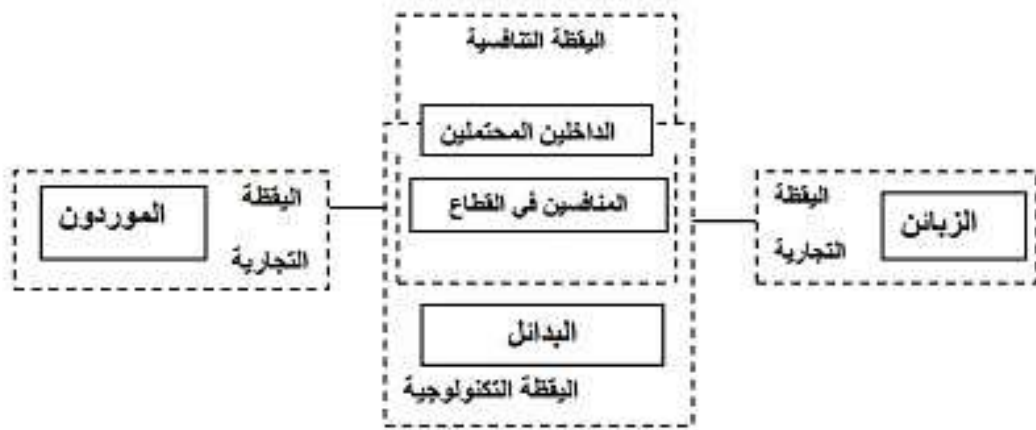
¹Humbert LESCA, Autre, L'utilité de la méthode L.E. Scanning, CERAC Grenoble, disponible sur web : <http://veillestrategique.org>

²حبيبة سعد الدين ، واقع اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة الخدمية الجزائرية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، المجلد 07 / العدد: 01، 2023، صص:31-32.

ثانياً: أنواع اليقظة الإستراتيجية

وتقسم إلى أربعة أنواع أساسية وهي اليقظة التكنولوجية، التجارية، التنافسية، البيئية أو المحيطية والمؤسسة ليست مجبرة على تنفيذ جميعها، بل عليها اختيار اليقظة الأنسب لها، واحدة كانت أو مجموعة حسب ما يتماشى مع نشاطها، يكن تمثيل أنواع الأربعة لليقظة في الشكل التالي: ¹

الشكل رقم(02) الأنواع الأربعة لليقظة حسب القوى التنافسية بورتز



Source : Alain Bloch, l'intelligence économique, 2eme édition, écono

mica, 1999, p17.

1-اليقظة التكنولوجية

- تعرف اليقظة التكنولوجية بأنها "مراقبة وتحليل المحيط العلمي، التقني والتكنولوجي والتأثيرات الاقتصادية الحاضرة والمستقبلية، من أجل توقع المخاطر والتهديدات وفرص التطوير وبالتالي فهي اليقظة التي تركزها المؤسسة بصفة خاصة لتطور التكنولوجيات".¹
- وتعرف أيضا أنها "النشاط الذي يركز على مراقبة محيط المؤسسة للكشف عن الإشارات الضعيفة والتي تبرز عند تطور التكنولوجيات" أو أنها "مراقبة تطور البحث الأساسي أو القاعدي، مراحل التصنيع، المواد الأولية، حيث تتمثل مهمتها في التقريب بين العلم والصناعة، وخلق تكامل بين الاثنين".²
- وبالتالي فإن المغزى الحقيقي والفائدة الفعلية من اليقظة التكنولوجية لذن "تتمثل في الارتقاء المنتظم للحصول على أكبر كمية ممكنة من المعلومات والمعارف من مختلف المصادر بهدف أساسي هو استخدامها في إيجاد بكل سرعة ممكنة أنجع الحلول للمشاكل التي تجابهها أو تعاني منها المؤسسات، الاقتصادية أو المجتمعات"، يمكن تلخيص عناصرها في الشكل التالي:

¹ هاني نوال، عطية حليلة ، دور اليقظة التكنولوجية كعامل للإبداع في تحسين الأداء التنافسي للمؤسسة بالتطبيق على الصناعة الدوائية (حالة مجمع صيدال)،مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ،جامعة محمد خيضر -بسكرة -،العدد الرابع، 2018،ص243.

² العالية طجين، دور اليقظة الاستراتيجية في تحليل البيئة الخارجية للمؤسسة باستخدام تحليل القوة التنافسية لبورتر، دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب، رسالة ماستر علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2008/2009، ص22.

الشكل رقم (03) عناصر اليقظة التكنولوجية



Source : Martin et Brono et Autre, la veille recnologique, concurrentielle, les
 .éditions d'organisation 1989, p29

2- اليقظة التجارية

اليقظة التجارية أو التسويقية تختص بالبحث عن المعلومات المتعلقة بالاهتمامات الأساسية للمؤسسة المتمثلة في الزبائن والأسواق، الموردون واليد العاملة المتوفرة في سوق العمل. وبالتالي فاليقظة التجارية الهدف منها هو معرفة حاجات ورغبات وسلوك المستهلكين الحاليين ومتابعة تطور احتياجاتهم وولائهم قصد كسب رضاهم. ومعرفة أحوال الموردين ووضعيتهم المالية وطرحهم لمنتجات جديدة، ومن خلال ما سبق يمكن تحديد مجال الرصد التجاري في عنصرين أساسيين هما: الزبائن والموردون.¹

¹ عطوي نوال، خطابت أمينة ، اليقظة التسويقية ودورها في تحسين الأداء التسويقي -دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية بالمسيلة-، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ،جامعة محمد بوضياف المسيلة ،المجلد 08 ، العدد 01 ،2023، ص155،

الشكل رقم (04) عناصر اليقظة التجارية



Source : Martin et Brono et Autre, la veille recnologique, concurrentielle, les éditions d'organisation 1989, p29

3-اليقظة التنافسية

ويتعلق الأمر باليقظة التنافسية بالبحث، المعالجة ونشر معلومات متعلقة بمنافسي المؤسسة، فالأمر يتعلق بمراقبة وترصد المنافسين المباشرين وغير المباشرين، الحاليين والمحتملين.¹

فتحليل المنافسين يشكل خطوة هامة في عملية تحليل البيئة التنافسية للمؤسسة من خلال فحص وفهم سلوك المنافسين وتوقع أعمالهم المستقبلية وتحديد القوى التي تحدد توجهاتهم، كما يسمح للمؤسسة الكشف عن نقاط القوة التي تشكل فرصة للمؤسسة لذا أحسنت استغلالها.

ومن بين النقاط التي تركز عليها في اليقظة التنافسية نذكر ما يلي:²

- التعرف على موردي المنافسين، منتجاتهم، الموارد والكفاءات.

¹الحاج مداح عرابي، المنافسة و الإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ، مداخلة بعنوان " اليقظة الإستراتيجية كأداة اتصال المؤسسة ببيئتها"، جامعة الشلف، 09/08 نوفمبر 2010، ص6 .

²بوخرصة خديجة، اليقظة الإستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة، رسالة ماجستير ، جامعة وهران2، 2014،، ص ص 48-49.

- معرفة مجالات البحث والتطوير الخاصة بالمنافسين قنوات التوزيع التي يستعملها المنافس، المنتجات الجديدة للمنافسين.
- التحركات المحتملة للمنافسين.
- نوعية ودرجة التهديدات التي يفرضها المنافسون.
- إستراتيجية المنافسين، سياستهم التسعيرية، نتائجهم المالية

الشكل رقم (04) عناصر اليقظة التنافسية



:

Source Martin et Brono et autre, la veille recnologique, concurrentielle, les

.éditions d'organisation 1989, p29

4- اليقظة البيئية

وتخص ما تبقى من عناصر محيط المؤسسة والتي لم تتناولها الأنواع السابقة مثل: المالية، الثقافية، الإيكولوجية، التمويلية، الاقتصادية، ... وغيرها. ولا تقل أهمية هذه الأنواع مقارنة مع الأنواع الأخرى السابقة الذكر لأنها هي الأخرى تؤثر على نشاط ومستقبل المؤسسة. ويعتبر تطبيق اليقظة البيئية مهمة صعبة بالنسبة للمؤسسة لأنه يتعلق الأمر بجانب واسع من البيئة المتبقية، مما يفرض على المؤسسة التعامل مع المعلومات المنتقاة بعناية كبيرة من حيث تحليلها ومعالجتها وإرسالها لمتخذي القرار حتى يحددوا بدورهم المعلومات الأساسية.¹

الشكل رقم(06) عناصر اليقظة البيئية



Source : Martin et Brono et autre, la veille recnologique, concurrentielle, les

éditions d'organisation 1989, p29

¹ لبراهيم عباس الزهيري، اليقظة الإستراتيجية مدخل الإدارة التميز لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات التعليمية، مجلة تربوية، جامعة حلوان، العدد الثاني والخمسين، أبريل 2018، ص9 .

وبالتالي يمكن القول أن مجالات اليقظة وأهم أنواعها المذكورة يشكل مجملها اليقظة الإستراتيجية بصفة عامة، التي بدورها تضع المؤسسة بدائرة الحدث بالتنبؤ ومتابعة مختلف التغيرات والتطورات البيئية، التي تساعد المؤسسة على التقليل من حالة عدم التأكد البيئي وتدعيم قراراتها.¹

وهي أيضا: الرصد الشامل والذكي لمحيط المؤسسة للاطلاع على معلومات واقعية ومعبرة عن المستقبل² كذلك، اليقظة: نشاط مستمر ومتكرر في جزء كبير منه، يهدف إلى الرصد النشاط للمحيط التكنولوجي، التنافسي، ... لأجل التنبؤ بالتطورات. كملاحظة أولى، اليقظة تختص برصد وجمع معلومات ذات طبيعة توقعية عن كل مكونات المحيط الخارجي للمؤسسة، إلى أن Dess et Miller يعتبران اليقظة الإستراتيجية مجموعة عمليات processus لها مزايا عديدة وليس فقط نشاط مراقبة وجمع معلومات، لذ يعرفانها على أنها:

-عملية رصد وتقييم المعلومات الواردة من المحيط الخارجي وتوزيعها على الأشخاص الرئيسيين في المؤسسة. في سنة، 1989 كانت اليقظة تعرف على أنها: "سلوك الاستماع بصورة منظمة إلى إشارات آتية من محيط المؤسسة والمحتمل أن تؤثر على الخيارات الإستراتيجية. بعد ثلاث سنوات تطور مفهوم اليقظة أكثر لذ أصبحت تعرف بأنها: ملاحظة وتحليل المحيط، متبوعة بالنشر المستهدف للمعلومات المنقاة والمعالجة، بحيث تصبح مفيدة لاتخاذ القرار الاستراتيجي.

وتعرف بأنها: العملية التي من خلالها أعضاء مؤسسة يجمعون، يتبادلون ويعطون معنى للمعلومة المنتسبة للمحيط الخارجي للمؤسسة، هذه الممارسة تكون هدف تغذية عملية التفكير الاستراتيجي لمسيرى المؤسسة. وتهتم اليقظة الإستراتيجية بالمعلومة المنتسبة للسوق تكنولوجيا، عملاء، منافسين،

¹ بوخرينة خديجة، اليقظة الإستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص50.

² زواوي ضياء الدين، دور اليقظة الإستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسة، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، تخصص الإدارة الإستراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2008/2009، ص25.

موردين ...، وأيضا المنتسبة لمحيط الأعمال بصفة عامة) البيئة الاقتصادية، القانونية، السياسية، الاجتماعية والثقافية)...¹

المطلب الثالث: طرق ووسائل تفعيل اليقظة الإستراتيجية

الطرق والوسائل لعملية اليقظة الإستراتيجية تسدي للمؤسسة الحصول وامتلاك ميزات تنافسية مستدامة، والتي تساهم بدورها في الحفاظ على شأن المؤسسة ومكانتها التنافسية في السوق. ولعل من أهم الطرق نجد طريقة المعايير التي تعتمد أساسا على اليقظة المستمرة للبيئة بسبب تغيراتها، ولقيام بهذه العملية يتطلب وجود وسيلة فعالة كالأنترنت وهي من أهم الوسائل الحالية التي تسهل للمؤسسة عملية البحث عن المعلومة وبأسرع وقت.

أولا- طرق تفعيل اليقظة الإستراتيجية

1-طريقة المعايير : تعتبر المعايير طريقة للمقارنة على أساس معايير مرجعية يمكن الاعتماد عليها في اكتشاف الانحرافات التنافسية ابتدعتها شركة Xerox Rank في السبعينات لصد المنافسة الدولية في سوق آلات النسخة.²

- وتعرف على أنها: عملية مستمرة لتقييم منتجاتنا وخدماتنا والطرق المقارنة بتلك المتعلقة بالمنافسين الأكثر جدية أو بالمؤسسات الرائدة وتنتهي هذه الطريقة إلى أسلوب التحسين المستمر الذي يعتبر بدوره بعدا متميزا من أبعاد الجودة الشاملة ووفقا لهذه الطريقة تقوم المؤسسة باختيار مؤسسة رائدة تكون الأفضل

¹-Janissekmuniz, Humbert Lesca, veille stratégique, application d'internet et sites web pour provoquer des informations a caractère anticipatif ,article publié à CERAC GRENOBLE, 2003, p23

² نحاسية رتببة، أهمية اليقظة التنافسية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة (دراسة حالة مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية) مذكرة ماجستير في إدارة اعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2003/2002 ص ص:80- 81.

في مجال النشاط الذي تنتمي إليه أو حتى خارجه وتقيس أدائها مقارنة بأداء هذه المؤسسة النموذجية والهدف من هذه الطريقة هو إنشاء معيار جديد يقاس عليه أداء المؤسسة وتحديد نموذج تتعلم منه كيف يكون التحسين وبمجرد ما يتم تحديد المؤسسة النموذج الذي يقاس أدائها يتحدد الهدف بأن تلحق بها أو تتفوق عليها من خلال التحسينات التي سترجى على العمليات المناسبة وتتضمن عملية المعايرة المراحل التالية:

- تحديد العملية التي تحتاج إلى تحسين؛

- تحديد أفضل مؤسسة تتميز في أداء العملية؛

- تجميع معلومات عن هذه المؤسسة؛

- تحديد البيانات ودراسة الفرق بين أدائها في المؤسستين وأسبابه؛

- تحديد أهداف وخطة التحسين للتساوي بالمنافس أو التفوق عليه؛

- تشكيل فرق عمل متكاملة تضم العاملين المرتبطين بالعملية موضع التحسين؛

- تنفيذ عملية التحسين ومراقبة التقدم.

2- القياس العلمي: أي القياس على أساس علمي، والتحليل ووصف الأشياء وصفا كميًا ، وهي مرتبطة

بالقياس المرجعي وأول من اكتشف وأسس مجلة خاصة بهما Nalimon Braun في سنة 1975 ويهدف

هذا القياس إلى تحديد مجموعات مختلفة من الباحثين العاملين وتقييم التقدم المحرز في أبحاثهم من أجل

تحسين الأداء والقياس العلمي يتعلق بالتخصصات التالية¹:

- العلوم الاجتماعية : علم اجتماع العلوم ، دراسة الأوساط العلمية.

¹Audrey baneixintroduction la scientometrie, siteweb://controversessesmp.fr/wordpress/wpcontent/uploads/2011/01_audreybameyx_2011.pdf.p32

- اقتصاديات البحث والابتكار.

ثانيا: وسائل اليقظة الإستراتيجية: للقيام بعملية اليقظة يتطلب تواجد وسائل فعالة وتقنيات حديثة تسهل للمؤسسة عمل البحث عن المعلومة بأسرع وقت ومن أهم هذه الأدوات:¹

- الأجهزة والمعدات: وهي عبارة عن المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات و تخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبنها للمستفيد وهي تمثل الاجزاء المادية الملموسة التي يتم تسجيل البيانات عليها.

- البرمجيات: هي المكونات اللامرئية التي تتولى ادارة موارد الحاسوب ومعالجة وتخزين واسترجاع ونقل البيانات. كما يطلق اسم برمجيات على كل أصناف البرامج الضرورية لتشغيل الحاسوب وتنسيق وحداته وتسمى برامج نظام إضافة إلى تلك البرامج التطبيقية التي يستفيد منها المستخدم النهائي وهذان الصنفان يعتبران من أهم تصنيفات البرمجيات.

- الانترنت: تعد الانترنت شبكة ضخمة من الحواسيب تمتد عبر الكرة الأرضية لتصل مع بعضها البعض وهذا يتضمن الملايين من الشبكات والشركات الحكومات وحتى الشبكات الخاصة ويمكن لمستخدمي هذه الحواسيب في الشركات وعند الأفراد استخدام حواسيب أخرى للعثور على معلومات أو التشارك في ملفات وذلك بسبب وجود نظام وبروتوكولات يمكن أن تحكم وتسهل عملية التشارك تقدم شبكة الانترنت والعديد من الخدمات لمستخدميه.

¹ جمال داود سليمان، اقتصاد المعرفة، دار البازوري، الاردن، 2009، ص، 109.

المطلب الرابع: علاقة نظم المعلومات باليقظة الإستراتيجية:

نظم المعلومات من العوامل التي تؤثر على تنافسية المؤسسات، سواء كان ذلك على مستوى الأفراد والبنية الداخلية، أو على مستوى عملياتها الخارجية، كما أن التحديات التي تواجهها والسبل المنتهجة لمواجهة هذه التحديات من ناحية المهارات والكفاءات الموجودة والأهداف الخاصة بمجال البحث والتطوير تؤثر بدورها على تنافسية المؤسسات، و لكي تتمكن هذه المؤسسات من التطور والنمو والمحافظة على حصتها السوقية تجد نفسها في مواجهة بيئة تنافسية كبيرة وسريعة التحول والتغير، فلا بد من توفر البيانات و المعلومات المناسبة المتعلقة ببيئتها الخارجية وعليه لنظام المعلومات تأثير على اليقظة الإستراتيجية من خلال¹:

- تزويد المؤسسات بمختلف البيانات و المعلومات والمستجدات العلمية و التقنية التي تستفيد منها المؤسسات في دعم الإبتكار التكنولوجي.
- تعتبر إدارة المعلومة حجر أساسي لأي إستراتيجية تكنولوجية تتبناها أي مؤسسة.
- يقتضي نظام المعلومات دمج الإستراتيجية البيئية، من خلال تقديم خدمات ومنتجات خضراء مصاحبة للبيئة و الحد من إستنزاف الموارد و الإستخدام الأمثل لها.
- يعمل نظام المعلومات على دعم الإنتاج والتسويق الأخضر باحترام معايير السلامة البيئية أو ما يسمى التكنولوجيا الخضراء.

¹ بن سالم عبد الحكيم ، عيس إسماعيل نظم المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الحكومية دراسة حالة بلدية بشار ، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية ، الجزائر ، المجلد 7 ، العدد 2، 2020، ص 25-26.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

هناك العديد من الدراسات التي تناولت نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية، لذا فإنهما يعتبران من المتغيرات المدروسة لما لها أهمية كبيرة في المنظمات، حيث تنوعت طبيعتها ومدلولاتها إلا أنها تشير إلى ممارسات كل من نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية.

أولاً: الدراسات المتعلقة بموضوع نظم المعلومات: تم التطرق إلى مجموعة من الدراسات باللغة العربية وهي كما يلي:

1. دراسة الشيخ ولد محمد 2011 بعنوان: "استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة

الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان Top Lait.

انطلقت هذه الدراسة من إشكالية هل تميل الإدارة في المؤسسة الموريتانية للألبان top lait إلى استخدام نظم المعلومات بالكفاءة اللازمة التي تسمح لها بتفعيل عملية اتخاذ القرارات.

وهدفت هذه الدراسة إلى مايلي:

-هدفت هذه الدراسة عن واقع المؤسسة الموريتانية للألبان top Lait، فيما يتعلق بمدى امتلاكها لنظام

معلومات كفو، قادر على إيصال المعلومات بالمواصفات المطلوبة وفي الوقت المناسب، لمختلف

المستويات التنظيمية

- يسمح بتفعيل القرارات التي يتم اتخاذها في كل مستوى تنظيمي.

- وباعتبار أن للهيكل التنظيمي المتبع من طرف المؤسسة أهمية كبيرة في تسيير تدفق المعلومات داخل

التنظيم، من خلال تعدد العلاقات والارتباطات والتي تعكس مدى صحة ودقة المعلومات المنتقلة داخل

التنظيم.

حيث قام في المرحلة الأولى بتشخيص الهيكل التنظيمي وطبيعة العلاقات به،

-توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

فتوصلنا إلى أنه على أن على المؤسسة السعي إلى تطوير هيكلها التنظيمي، والابتعاد به عن حالة الجمود والرسمية المفرطة في العمل وفي العلاقات، والاتجاه نحو هياكل أكثر مرونة ولا مركزية في اتخاذ القرارات وتبادل المعلومات، والابتعاد عن القواعد والمعايير الرسمية المتعددة وذلك لخدمة وترشيد القرارات المتخذة ثم انتقل في المرحلة الثانية إلى تشخيص نوعية المعلومات التي تجمعها المؤسسة من بيئتها الداخلية والخارجية، وتحليل نظام المعلومات المعتمد من طرف المؤسسة في اتخاذ مختلف القرارات، للوقوف على مدى توفره على كل المستلزمات الضرورية.

2.دراسة مرغني بلقاسم قدمت هذه الدراسة من قبل الباحث " بعنوان " نظام المعلومات و دوره في اتخاذ القرار . دراسة حالة اتصالات الجزائر بالوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير ، 2013/2014.

-مشكلة الدراسة: تناولت هذه الدراسة تقييم مدى استخدام نظام المعلومات في المؤسسة ومعرفة دوره في اتخاذ القرار، وقد تعرضت للمفاهيم التالية: النظام، نظام المعلومات، اتخاذ القرار.

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على دور نظم المعلومات داخل المؤسسة.
- إبراز أهمية نظام المعلومات في دعم عملية صنع القرارات وارتباط فعالية هذه العمليات في نظام المعلومات، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في دراسة الحالة حيث تم استخدام أداة الاستبيان تم توزيعها على عينة تتكون من 50 فرد تم

تقسيم البحث إلى فصلين خصص الأول للإطار النظري لكل من نظم المعلومات وصنع القرار والثاني خصص للجانب التطبيقي بعنوان اعتماد نظم المعلومات في صنع القرار داخل المؤسسة.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- تمنح نظم المعلومات المتوفرة داخل المؤسسة مزايا كثيرة في مجال صنع القرارات
- من أهمها إتاحة الفرص لصانع القرار لمعرفة المشاكل التي تواجهه، وكذا نظم المعلومات المعمول به داخل المؤسسة لها أهمية كبيرة، تتجلى في تزويد صنع القرار بالبيانات والمعلومات الدقيقة بأقل تكلفة وفي أسرع وقت.
- كما تم التوصل إلى انفعالية القرار داخل المؤسسة مرتبطة بشكل مباشر بالمعلومات والبيانات التي تم الحول عليها من قبل نظم المعلومات المختلفة.

ثانيا : الدراسات المتعلقة باليقظة الإستراتيجية

1-دراسة الطالبة نحاسية رتيبة بعنوان أهمية اليقظة التنافسية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة لنيل شهادة الماجستير في اختصاص العلوم الاقتصادية فرع إدارة الأعمال دفعة 2002/2003 بجامعة الجزائر

وهدفت الدراسة إلى ما يلي :

- إلى أي مدى تكمن أهمية اليقظة التنافسية في تطوير الميزة التنافسية للمؤسسة وهل تملك المؤسسة الاقتصادية الجزائرية نظاما لليقظة يستطيع ولو جزئيا القيام بهذا الدور لمواجهة المنافسة المحلية على الأقل؟." من جملة ما يمليه اقتصاد السوق أن المنافسة أصبحت من أحد السمات الرئيسية لهذا الاقتصاد فأصبح من الضروري على المؤسسات التي تريد البقاء أن تبحث عن رؤية جديدة

ومنهج حديث يمكّنها من التزود بالمعلومات التي تؤهلها لمواجهة المنافسة بشكل أحسن والتقدم خطوات نحو الأمام بشرط أن ينطبق بكفاءة وجدية. وهذا ما يؤكد الفرضية الأولى لكن من جهة أخرى لا تُحقق المؤسسة ميزة تنافسية بتقديم منتج بأقل تكلفة أو التميز فيه فقط، وإنما يتعدى الأمر إلى الاستغلال الأمثل لمواردها البشرية، المادية، المالية، وإمكانياتها التنظيمية وغيرها من الإمكانيات التي تتمتع بها المؤسسة والتي تمكّنها من تصميم وتطبيق استراتيجياتها التنافسية، يتطلب من المؤسسة تخصيص موارد مادية وغير مادية وتنظيم مناسب لقيام اليقظة التنافسية بأداء عملها بشكل جيد، كما يتعين عليها أن تخصص موارد بشرية مؤهلة لعمل اليقظة، مع فتح المجال لإشراك جميع العمال في هذه العملية، فزيادة درجة تعقد البيئة وارتفاع حدة المنافسة وما انجر عنه من التحول من الميزة النسبية إلى الميزة التنافسية فرض على المؤسسة إنشاء نظام لليقظة التنافسية للاستغلال الأمثل لمعلومات البيئة الخارجية، وبمعنى آخر أنه كلما زادت حدة المنافسة في السوق زادت حاجة المؤسسة لليقظة التنافسية.

2-زواوي ضياء الدين، دور اليقظة الإستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسة، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، تخصص الإدارة الإستراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2009/2008

وهدفت الدراسة إلى ما يلي :

- ملاحظة العلاقة بين تشغيل وتفعيل جهاز اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصناعية

- تطبيق الإستراتيجيات الإستباقية في المؤسسات الصناعية محل الدراسة،

وللإجابة عن الإشكالية: "إلى أي مدى يساهم جهاز اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة صناعية إلى تطبيق

استراتيجيات إستباقية" تم وضع الفرضيات الأساسية التالية: تشغيل جهاز اليقظة الإستراتيجية يعتبر

مورد للاستباقية الإستراتيجية بفضل المعلومات ذات الصلة التي تعمل على تحسين المستويات المختلفة

للقرارات

و لقد أثبتت هذه الدراسة أن اليقظة الإستراتيجية تغذي القرار الاستراتيجي بالمعلومات، وذلك بفضل مجموعة أجزاء نظام اليقظة الإستراتيجية الذي يمكن من استهداف وجمع معلومات عن المنافسين والمنافسة، عن التكنولوجيا... ولا تكمن قوة جهاز اليقظة في شموليته ودقته فقط؛ بل أيضا في وضع وسيلة لاستغلال هذه المعلومات، وفي التوفيق (التنسيق) بين الأشخاص المكلفين باليقظة ، تكمن دلائل تحسين التنافسية ببناء علاقة دائمة مع العملاء من جهة في قدرة المؤسسة على تحقيق تراكم معرفة عن العملاء ، استقطاب أهمهم، تلبية حاجاتهم ومتطلباتهم، الاستجابة المبدعة لحاجات العملاء، تفعيل رضا العميل وولائه للمؤسسة. ومن جهة أخرى، تتحسن تنافسية المؤسسة ببناء علاقة دائمة مع الموردين من خلال قدرة المؤسسة على تكوين تراكم معرفة عن الموردين، ربط الموردين بالمؤسسة، إضعاف ق • م التفاوضية، ومن خلال معرفة جميع مصادر التوريد الممكنة.

وكل هذا أشارت إليه النتائج بوجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الموافقين والموافقين بشدة على أن اليقظة التجارية التي تمارسها مؤسساتهم سمحت بتحقيق ذلك.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1. دراسة: (G.Guefincidence 2007)

system d'information en situation deconcurense le cas des coureurs du tour " de France

وهدفت الدراسة إلى ما يلي:

- استخدام الساعات كنظام للمعلومات عند الدراجين في دورة فرنسا للدراجات على النتائج المحققة من حيث الفرق في أزمنة الدخول في المراحل المختلفة للدورة،

- ومن أجل تحقيق هذا الهدف اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي مستعمل الملاحظة كأداة رئيسية من خلال إجراء مقارنة بين أزمنة الدخول في المراحل المختلفة للمنافسة قبل وبعد استعمال السماعات، وقام الباحث بتحليل نتائج 125 مرحلة من مراحل دورة فرنسا

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- أزمنة الوصول في سباقات السرعة ليست معبرة مما يدل على أن الاعتماد على مركز المعلومات يعطي فعالية أكبر لفرق السرعة.

- وأن الدارجون يصلون في أزمنة متباعدة في المسالك الجبلية مقارنة بالمسالك المسطحة

-ومنذ بداية استعمال السماعات لم يعد الدارجون يصلون في أوقات متقاربة أي نقص الدخول الجماعي خط الوصول.

2. دراسة: (Rabiha2014)

Factors influencing the quality of accouting information system and its"

".implications on the quality of accounting information

وهدفت الدراسة إلى ما يلي :

- تحديد أثر العوامل التنظيمية المتمثلة في كل من التزام الإدارة الثقافة التنظيمية الهيكل التنظيمي على

جودة نظم المعلومات المحاسبية وانعكاس ذلك على جودة المعلومات المحاسبية من أجل تحقيق هذه

الأهداف

- تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي باستخدام أداة

الاستبيان الذي وزع على عينة تتكون من 33 تعاونية من التعاونيات المنتشرة في باندونغ الأندلسية ،

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- أن كل من التزام الإدارة والثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي لها تأثير كبير على نوعية نظم المعلومات المحاسبية ،

- أن نوعية نظام المعلومات المحاسبي له أثر واضح على جودة المعلومات المحاسبية.

InesBoulifaTamboura Identification des facteurs critique de succès pour la -3
mise en place d'un dispositif de veille stratégique, thèse pour l'obtention du
doctorat en science de gestion, Instituts Supérieure de gestion, Université de
Tunis,2007-2008,.

وهدفت الدراسة إلى ما يلي :

- تحديد العوامل التي يجب ان تأخذ بعين الاعتبار من قبل مسؤولي المؤسسات عند محاولة إرساء نظام
لليقظة الإستراتيجية،

- من خلال إجراء دراستها على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بتونس

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود ثلاث عوامل يجب أن تأخذ بعين الإعتبار، والمتمثل أساسا في :

- العوامل التنظيمية

- العوامل المادية

- العوامل المرتبطة لعنصر البشري

4- Nicolas Lesca Construction des sens, le cas de la veille stratégique et de l'exploitation collective des signes d'alerte précoce, thèse pour l'obtention du doctorat en science de gestion, école doctorale de science de gestion, France, 2002.

وتوصل الباحث من خلال دراسته إلى: انه من خلال عدد محدود من المعلومات والتي يطلق عليها إشارات الإنذار المبكر، يمكن للمؤسسات أن تستغلها أحسن استغلال للتنبؤ لأحداث المستقبلية ومن ثم تحقيق سبق التنافسي في البيئة التي تنشط فيها هذه المؤسسات

المطلب الثالث : علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، أنها تهدف إلى إبراز أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية داخل المؤسسات التي تطبقها، وبدرجة ثانية إلى الوقوف على مستوى ممارسة بعض المؤسسات الجزائرية لعملية اليقظة الإستراتيجية بكل مراحلها، فهي امتداد لما جاءت به أغلب الدراسات السابقة، وجامعة لأهم الأوراق البحثية والمقالات المنشورة في هذا المجال، كما أنها تدرس وتعالج أهم المشاكل المرتبطة بتطبيق اليقظة الإستراتيجية . كذلك ميزتها واختلافها عن الدراسات السابقة يكمن في الدراسة الميدانية، والتي ستجرى في اتصالات الجزائر بولاية تبسة، عن طريق تصميم استبيان يعكس إشكالية الدراسة ويبني على أساس الإطار النظري للدراسة .

أوجه التشابه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- تشابهت دراستنا مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى منهج التحليلي في الدراسة التطبيقية.

-تشابهت دراستنا مع الدراسات السابقة في المتغيرات التي تم دراستها

- تشابهت دراستنا مع الدراسات السابقة في الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- وجود اختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة، والبعض الآخر أسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات.

- وجود اختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في وجود اختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في النتائج المتحصل عليه

خلاصة الفصل

يتضمن مفهوم نظم المعلومات معاني متنوعة متداخلة ومتراطة في عناصرها ووظائفها فبدون تكنولوجيا المعلومات لا يمكن أن يعمل وحتى أن يوجد نظام المعلومات. وينطبق نفس الأمر على وجود المنظمة (بكل عناصرها ومواردها ونظمها وأنشطتها) والإدارة التي تقود كل من المنظمة ونظام المعلومات. فالمنظمة هي الحاضنة التنظيمية والاجتماعية لنظام المعلومات وهي المستخدم الأول.

ولقد باتت اليقظة الإستراتيجية بأنواعها أداة هامة ورافعة أساسية لتحقيق التميز واكتساب مزايا تنافسية مستدامة، فهي تدعم التفكير الاستراتيجي وتساند سيرورة تشكيل الاستراتيجيات وتنفيذها وتقييمها، كما تساعد على إنجاح إستجابة المؤسسة وتفاعلها مع التحولات والتغيرات، وتحفيز الفعل السريع في الوقت المناسب وترفع من مرونتها الإستراتيجية للاستفادة بقدر المستطاع من الآثار الايجابية وتجنب الآثار السلبية.

وهذا ما أبرزته مختلف الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها والمتعلقة بالمتغير المستقل نظم المعلومات والمتغير التابع اليقظة الإستراتيجية.

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة
الإستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية
لولاية تبسة

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

تمهيد :

بعد التطرق لما تم تناوله في الجزء النظري، وتجسيدا للمفاهيم المرتبطة بنظم المعلومات واليقظة الاستراتيجية فإنه تم تحليل كل المعلومات المتعلقة بموضوع البحث، لتطبيقها ميدانيا وكانت مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة هي محل الدراسة الميدانية، حيث تم دراسة المتغيرين وذلك من خلال اختبار صحة الفرضيات التي تم وضعها مسبقا، فإنه تم تقسيم هذا الفصل إلى ما يلي :

✓ المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة؛

✓ المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية؛

✓ المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

تجسيدا للموضوع محل الدراسة تطبيقيا، كان من المفروض اختيار كيان اقتصادي يتوفر فيه محور الدراسة، ومنه فإنه تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة ، وذلك توضيحا للمعطيات النظرية على نشاطها، وبناءا على ذلك سيتم التعريف بالمؤسسة نموذج التطبيق، نشأتها تطورها و الخدمات التي تقدمها، و الهيكل التنظيمي .

المطلب الأول : التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر-تبسة - ونشأتها وتطورها .

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من المؤسسات الرائدة على المستوى الوطني في مجال الاتصالات وهي مؤسسة حديثة النشأة تهدف أساسا للوصول إلى تكنولوجيا احدث في ميدان الاتصال.

أولاً: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة - تبسة-

هي عبارة عن مؤسسة عمومية خدماتية ذات طابع تجاري، تعمل على التسيير والتنسيق بين الوكالات التجارية والمراكز التقنية التابعة لها لضمان خدمات ذات نوعية، وزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء الكلي للمؤسسة.¹

ثانياً: نشأة المؤسسة

لقد نشأة المؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom بموجب المرسوم رقم 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 في إطار الإصلاحات التي مست قطاع البريد و المواصلات و التي أدت إلى تقسيم البريد و المواصلات إلى قسمين هما : بريد الجزائر و اتصالات الجزائر و تعتبر مؤسسة اقتصادية بدأت

¹ تم إعداده بناء على معلومات محصلة من المديرية العملية لاتصالات الجزائر -تبسة -

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

مزاولة نشاطها في 01 جانفي 2003 وهي من الناحية القانونية عبارة عن شركة ذات أسهم برأسمال قدره: 61.275.180.000 دج المقيدة في السجل التجاري برقم 18083B02 و تشمل 48 وحدة موزعة على التراب الوطني تقوم بتقديم مجموعة من المنتجات الخدمية بشكل طبيعي أو معنوي .

ثالثا: تطور المؤسسة

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 ، بحيث 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 و الخدمات المالية والبريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر"، وثانيهما بالاتصالات متمثلة في " اتصالات الجزائر".

مطلب الثاني: التعرف على خدمات اتصالات الجزائر وكالة تبسة

من خلال هذا المطلب سيتم التعرف على أهم الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة التجارية تبسة. وتتمثل هذه الخدمات فيما يلي¹:

1- الهاتف الثابت:

- اتصالات الجزائر تعرض عليكم وتمنحكم شبكة اتصالات مثالية، وتضمن لكم جودة عالية في نوعية مكالماتكم، وهذا بفضل شبكة الهاتف الثابت السلكي

- بكة الهاتف الثابت السلكي تتألف من المعايير الدولية العمومية، وتغطيها الجغرافية تسع كامل التراب الوطني عرض ترويجي " أحكي "

- رصيد 800 دينار جزائري بدون رسوم لكل شهرين

- مكالمات غير محدودة نحو الشبكة الوطنية بتكلفة 4000 دينار جزائري، بدون رسوم لكل شهريين (عندما تتجاوز التكلفة 4000 دينار جزائري تكلفة المكالمات تحسب حسب الفوترة الأصلية)

الاشتراك مجاني

- تسعيرة المكالمات نحو باقي الشبكات هي التسعيرة الأصلية.

- تكلفة الاشتراك في الخدمة: 400 دينار جزائري مع حساب كل الرسوم + دليل هاتفي مجاني

ملاحظة: تاريخ العرض الترويجي للمكالمات الغير محدودة نحو الشبكة المحلية ابتداء من 01 نوفمبر

2009 إلى غاية 31 ديسمبر 2009.

¹ تم إعداده بناء على معلومات محصلة من المديرية العملية لاتصالات الجزائر -تبسة -

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

2- خدمات الهاتف الثابت: اتصالات الجزائر تعرض خدمات متعددة من خلال الهاتف الثابت

إعلام ببدء في الانتظار: هذه الخدمة تسمح للمشارك في حالة المكالمة (النداء) بإخباره بأن هناك مشترك آخر يحاول الاتصال به وذلك بإشارة سمعية.

المشارك يستطيع أن:

- لا يبالي (أو يترك) النداء الجديد

- يحرر النداء الأول و يأخذ الجديد

- يحتفظ بالنداء الأول مع أخذ النداء الثاني

- النداء بدون ترقيم : هذه الخدمة تسمح بالحصول على رقم أوتوماتيكيا دون تشكيله والذي تم برمجته

وذلك عند رفع السماعه وبعد مرور 05 ثوان يتم تشكيل هذا الرقم أوتوماتيكيا، هذه الخدمة موجهة إلى:

- الأطفال الصغار

- الأشخاص المعاقين وحادي البصر

- الأشخاص المسنين

3- خدمة المنبه: هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يبرمج بنفسه، نداء أو نداءات (التنبيه) ويمكنه أن يلغي

أحدا أو كل النداءات المبرمجة، بالإضافة إلى تذكيركم وتنبيهكم لمواعيدكم المهمة.

4- المحاضرة الثلاثية: هذه الخدمة تسمح بالنداء لثلاثة مشتركين في نفس الوقت، المستعمل يمكنه أن

يحتفظ بأحد مكالميه أو الربط بينهما .

- يجب توفر الزر (R) على الهاتف المستعمل

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

- بفضل هذه الخدمة يمكنكم إجراء اجتماعات بعيدة المدى

5- **تحويل النداء:** هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يحول كل النداءات التي تأتيه إلى رقم آخر يختاره هو الموجود داخل نفس المقاطعة .حولوا مكالماتكم حتى في تنقلاتكم لأداء مهامكم.

6- **ترقيم مختصر:** هذه الخدمة تسمح باستبدال الأرقام الهاتفية التي عادة ما تستعمل بكثرة (تصل إلى 10 أرقام) برقم واحد . تجنبوا الأخطاء في تشكيل رقم مراسلكم.

7- **تعريف برقم طالب المكالمة:** هذه الخدمة تسمح بكشف رقم الطالب للمكالمة الواردة إلى جهاز هاتككم.

8- **إقفال الاستعمال الدولي:** هذه الخدمة تسمح للمشارك بأن يتحكم أو يحرر استعمال الدولي 00 وذلك من جهازه، والتحرير يتم عن طريق إدخال الرقم السري والذي يتحصل عليه من الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر. فضل هذه الخدمة يمكنكم التحكم أكثر في استعمال خطكم الهاتفي.

9- **الفاتورة المفصلة:** هذه الخدمة تسمح للمشارك بالحصول في نهاية كل فترة قائمة .

10- **الاتصالات المنجزة من جهازه في نفس الفترة:** بفضل هذه الخدمة يمكنكم الإطلاع على كل الكلمات التي قمتم بها وهذا من أجل تسيير عقلائي.

11- **الهاتف النقال:** اتصالات الجزائر " موبليس " فرع اتصالات الجزائر مختصة في مجال الهاتف النقال والرائدة في هذا المجال تقترح: هياكل قاعدية وخدماتية الأنجع في الجزائر أزيد من 4200 محطة

بث لا سلكي (BTS)

- شبكة تجارية متطورة تتعدى ال 85 وكالة تجارية موبليس

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

- أزيد من 10 ملايين مشترك

- أزيد من 35.000 نقطة بيع معتمدة

- موبليس تفرض نفسها دائما كمؤسسة رائدة ومنتطورة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال المتطورة
والجديدة .

- موبليس كذلك تطور منتجاتها وخدماتها:

"- عرض 061، موبلي كونترول، قوسطو، موبليس كارث، موبلي+ موبلي كوناكت، سلكني جي بي ياراس،الجيل الثالث وكذا خدمات التعبئة الكترونية" أرسلني" و" رسيمو"

11- الإتصال المباشر الوافد (DID) : وهي خدمة (Direct INWARD Dialling) DID خدمة الأرقام الافتراضية أو ما يعرف بالإيصال المباشر الوافد تعرف رواج تجاري كبير خارج الجزائر وبشكل أخص في كل من (أمريكا،كندا، والبلدان الاروبية)،التي قامت بتفعيلها اتصالات الجزائر بالشراكة مع متعامل أجنبي وذلك من خلال DID خدمة الأرقام الافتراضية إرسالها لهذا المتعامل حزمة أرقام هواتف عادية مع التعريف البسيط لها . على أن يتم تشغيل هذه الأرقام خارج الجزائر إذا أراد شخص الاتصال من داخل الجزائر. بصفة عامة، مثلا هناك جزائري مقيم في موريل بكندا، يملك رقم هاتفي جزائري يسمح لعائلته في الجزائر بالاتصال به في كندا بتسعيرة حددت ب 4.50 دينار جزائري للدقيقة بدون حساب الرسوم . أين يتم استقبال المكالمات الهاتفية من هاتف ثابت أو هاتف نقال شريطة أن يتواجد هذا الشخص بموريل بكندا لإتمام العملية، سلمت شركة الاتصالات الجزائرية مجموعة من الأرقام الهاتفية، ويتكفل المتعامل الأجنبي بوضع التجهيزات الضرورية من أجل أن يرن الهاتف وتتم العملية بنجاح. وهذه

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

الأرقام تستخدم من قبل المهاجرين المقيمين في الخارج لتلقي المكالمات من آئهم وعائلاتهم الذين يعيشون في الجزائر.

12- الهاتف الثابت اللاسلكي WLL : بالإضافة إلى الربط بالخيوط للهاتف الثابت، اتصالات الجزائر توفر اليوم تقنية تسمح بتحقيق اتصالات بين المشتركين WLL وهيكل الاتصالات " لاتصالات الجزائر " لكافة التقنيات والمعروف " بالدائرة المحلية راديو "

ونظرا لليونة التي تتمتع بها هذه التقنية من حيث القدرة على إدماج الحلول دون خيوط واستدراك التأخر المسجل في مجال الكثافة الهاتفية على مستوى المناطق الحضرية والريفية، فإن اتصالات الجزائر اعتمدت على تكنولوجيا، ونظرا للمزايا التي يتضمنها فإن التكنولوجيا تشكل الحل الذي يسمح لاتصالات الجزائر بتوفير أكثر فعالية وتنمية وتحقيق مرد ودية كبيرة للشبكة CDMA-WLL

- خصائص الهاتف الثابت اللاسلكي WLL

- سرعة الانتشار وسهولة الشبكة
- سهولة في الصيانة خاصة في موسم الشتاء وهذا لأنه لا يحتوي لا على الخيوط ولا على الأعمدة.
- سرعة كبيرة في التدخل من أجل إصلاح الأعطاب الناجمة
- مكالمات مؤمنة
- جودة الخدمات مضمونة
- تكنولوجيا متطورة

13- الخدمات المتاحة:

- الخدمات الأساسية للهاتف (الصوت، الفاكس، المحاضرة الثلاثية ، طاكسيفون...الخ)
- خدمة الولوج في الشبكة عبر الدائرة المحلية بتدفق يصل إلى 14.4 كيلوبات ساعي
- خدمات الانترنت والفيديو (بتدفق يصل إلى 153.6 كيلوبات ساعي)
- خدمات متممة

كما اتصالات الجزائر نعمل على تطوير خدمة " أثير " الذي يستخدم التكنولوجيا اللاسلكية التي تسمح بالحصول على القدرة على الإبحار في الشبكة بتدفق عالي عبر شبكة دائرة محلية راديو واستخدام تقنية EVDO CDMA 2000 وتتعامل المؤسسة ببطاقات التعبئة من أهمها:

بطاقة أمال: هي بطاقة تعبئة تقو المؤسسة ببيعها ومن أهم مزاياها.

- التحكم في ميزانيتكم ورصيد حسابكم مبين عند بداية كل مكالمة
- بطاقات هاتفية تحتوي على أرصدة مختلفة وفقا لاحتياجاتكم
- ثلاث أنماط من الأرصدة 50 دج، 100 دج، و 200 دج
- مع بطاقات أمال بإمكانكم الاتصال بأي متعامل ثابت كان، نقال، وطني أو دولي، من أي خط هاتفي لاتصالات الجزائر
- بالاتصال بالرقم 1501
- بالاتصال بالرقم 1517. عن طريق الهواتف العمومية

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

14- خدمة الانترنت: اتصالات الجزائر "جواب" فرع مجمع اتصالات الجزائر، مهمتها هي وضع خبراتها وطموحها ، وكذا قدراتها في خدمة الابتكار والتجديد ، الذي يعمل على تنوير وتطوير الخدمات المتعلقة بالمشاريع، وكذا مسايرة طموحات زبائنها من خلال العمل على تقديم تكنولوجيات حديثة عالية الجودة، تسمح بحرية الإبحار في شبكتها .

وفي كل يوم يلمس متعاونوا اتصالات الجزائر " جواب" المجهودات التي تقوم بها من خلال عمليات التطوير والتسويق لخدماتها التي تسهل عملية الولوج والإبحار بتقنية الانترنت ذات التدفق العالي.

اتصالات الجزائر "جواب" تعمل على:

- المساهمة في تطوير المجتمع المعلوماتي من خلال وضع قاعدة أساسية لتقنيات الانترنت ذات التدفق العالي.
- تشجع على استعمال خدمة الانترنت في الجزائر من خلال رفع عدد مشتركها، وترفع قدرة تواجدها بتقنياتها على مستوى القطر الوطني، مع تخفيض تكلفة الاشتراك من السماح لأكثر عدد ممكن من الزبائن الإبحار في تكنولوجية الانترنت.
- العمل على تطوير الخدمات الجديدة المرتبطة بالانترنت وكذا تسويقها مثل، "محاضرات الفيديو"، "الصوت عبر الانترنت"، "الصوت والصورة"، الانترنت في النقل.. الخ
- تضمن تكويننا عاليا في مجال التكنولوجيات الحديثة بصفة عامة، وفي مجال الاتصالات السلكية ولاسلكية وكذا الاعلام الآلي بصفة خاصة.
- أنيس بلوس للمشاركين الخواص:

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

أنيس بلوس هو خدمة الانترنت عريضة النطاق, فائقة السرعة من اتصالات الجزائر "جواب", مستند على اخر على آخر التكنولوجيات الحديثة,(NETWORK NGN NEW Génération) متوفر بصياغات مختلفة من حيث السرعة الفائقة وتكلفة الخدمة. وهذا حسب فئات العملاء:

- بالنسبة للعملاء الخواص والعملاء المهنيين الأحرار, هناك خدمة Anis Home و Anis Elite نقتح عليكم الانترنت بتدفق ما بين 512 كيلوبايت/ثانية حتى 8 ميغابايت.

- بالنسبة للمهنيين المحترفين, هناك خدمة Anis Pro ويوفر لكم الانترنت فائق السرعة من 1 ميغابايت حتى 20 ميغابايت

هذه التقنية متوفرة في المناطق الكبرى للوطن على غرار الجزائر, وهران, سطيف, والشلف, وقسنطينة على إن تشمل التغطية بهذه الخدمة كل مناطق الوطن في الفترة القادمة.

15- عرض سهلي SEHELLI: أطلق مجمع اتصالات الجزائر عرض جديد يعرف تحت تسمية "سهلي". العرض الاستثنائي يسمح لزبائن اتصالات الجزائر بإعادة تنشيط أو تفعيل خطوطهم المقطوعة لعدم تسديد الفواتير, حيث يتم اقتراح مجموعة من الحلول والبدائل للتسديد, فضلا عن مزايا إضافية.

تمنح اتصالات الجزائر من خلال عرض "سهلي" عددا من المزايا من بينها إمكانية استعادة الخط بالاستقبال في مرحلة أولى, ثم تمنح للزبون إمكانية الحصول على بطاقة "أمل" بعد تسديد القسط الأول, ثم تمنح له وسيلة الدفع الجزئي بالإقساط موازاة مع الحصول على اشتراك في عرض "ويفي" للانترنت ذات التدفق العالي "جواب", وتقوم اتصالات الجزائر باقتراح تسديد بشروط مخففة ومرنة وهذا عبر كامل وكالاتها التجارية في الوطن. وتهدف اتصالات الجزائر من خلال هذا الأجراء الجديد إلى رفع رقم

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

أعمالها، وكذلك أيضا التخفيض من حظيرة الهواتف غير المستغلة واستعادة الديون الهاتفية وإبراز بعد المواطنة للمؤسسة من خلال توفير آخر الخدمات للزبون. ويشمل هذا العرض كل الزبائن الذين تم قطع خطوطهم الهاتفية الأرضية باستثناء الهاتف اللاسلكي WLL، والزبائن الذين استعادوا من صيغة أو نظام "غايا" وبرنامج سابقة لم يتم احترامها. وهذا العرض "سهلي" لاتصالات الجزائر صالح ابتداء من يوم الثلاثاء 28 سبتمبر 2010 وإلى غاية الفاتح مارس 2011 مع تحديد رزمة بالاتفاق مع الزبون. حيث إن هذا العرض يخضع لشروط منها إن تكون الخطوط قد قطعت منذ ستة أشهر على الأقل وتوقيع للالتزام بالتسديد الشهري إلى غاية دفع كامل الدين.

- مزايا عرض سهلي:

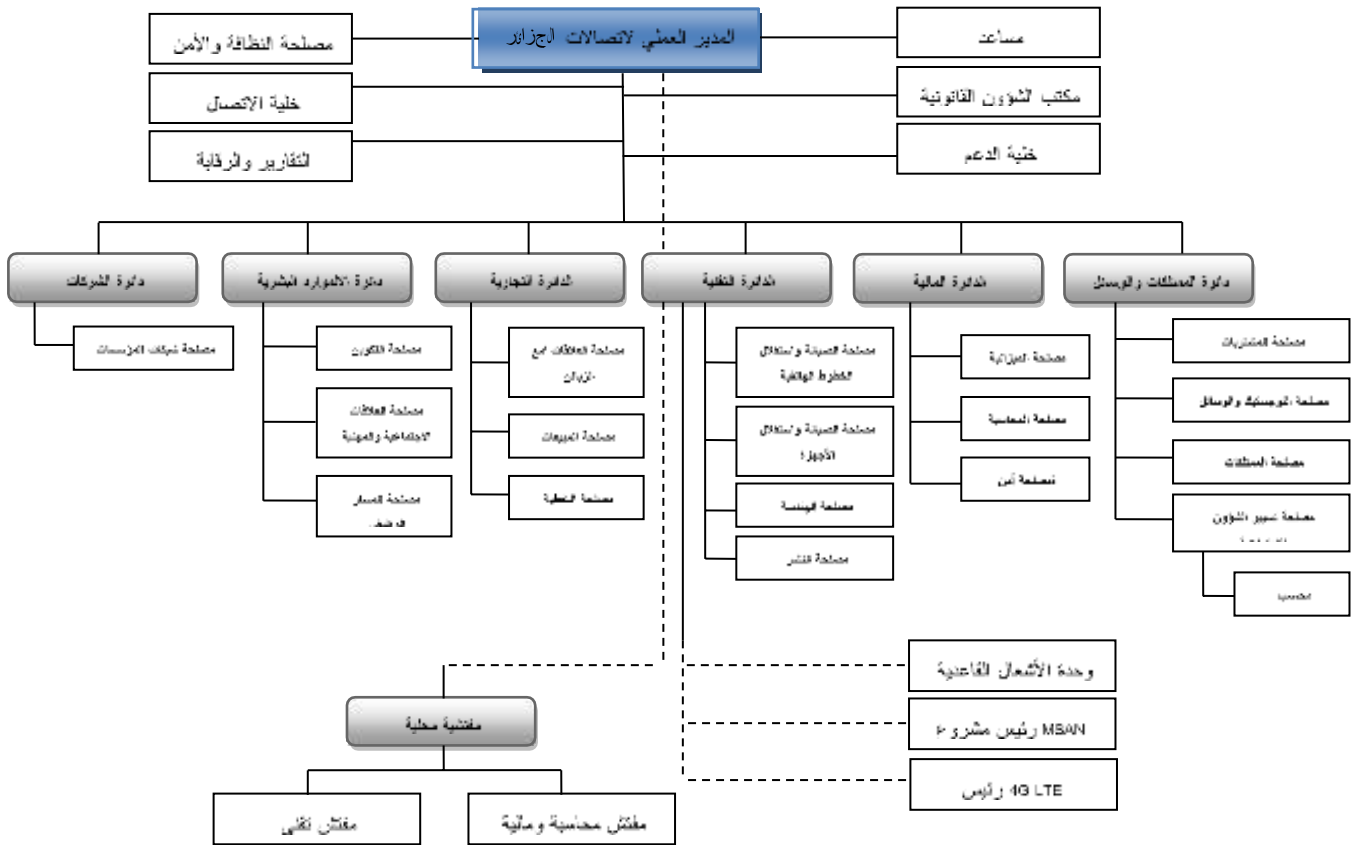
- إمكانية الحصول على بطاقة "أمال" مجانية بعد تسديد القسط الأول.
- يمنح هذا العرض للزبون وسيلة الدفع الجزئي بالأقساط موازاة مع الحصول على اشتراك في عرض "ويفي" للانترنت ذات التدفق العالي "جواب".
- إمكانية استعادة الخط بالاستقبال في مرحلة أولى.
- تسديد الديون بشروط مخففة.
- هذا العرض خاضع لشروط:
- حيث إن الزبائن المعنيين هم كل الذين تم قطع خطوطهم الهاتفية الأرضية باستثناء الهاتف اللاسلكي، والزبائن الذين استعادوا من صيغة "غايا" وبرنامج سابقة لم يتم احترامها. ويبقى العرض صالحا إلى غاية الفاتح مارس 2011 مع تحديد رزمة بالاتفاق مع الزبون.

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة - تبسة-

في هذا المطلب سيتم عرض للهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة حيث يعتبر الإطار المحدد و الموزع للمسؤوليات على الأفراد العاملين بالمؤسسة سواء كانوا منفيين أو مشرفين وفيما يلي توضيح لذلك¹ :

الشكل رقم (06) : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة - تبسة -



المصدر : اعتمادا على معلومات محصلة من المؤسسة .

¹ تم إعداده بناء على معلومات محصلة من المديرية العملية لاتصالات الجزائر -تبسة -

عرض محتوى الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

إن مديرية اتصالات الجزائر مؤسسة اقتصادية ذات طابع تجاري خدمي تعمل على توفير و تسهيل المبادلات و الاتصالات بين أفراد المجتمع وتنقسم مديرية اتصالات الجزائر إلى أربعة خلايا و أربعة دوائر و كل دائرة تنقسم بدورها إلى مصالح.

1- الخلايا : توجد في مؤسسة اتصالات الجزائر أربعة خلايا مختلفة المهام وهي تقوم بتنفيذ الأوامر الصادرة من مدير مديرية العملية وذلك بغية تحقيق أهداف المنشودة من خلال الوسائل المتاحة لديها و تتمثل في ما يلي :

1-1- الخلية التفتيشية: وتقوم بالوظائف التالية :

- فتح التحقيقات مثل فتح التحقيق حول سرقة الكوابل
- تطبيق القانون

1-2- خلية العلاقات الخارجية:وتقوم بالوظائف التالية :

- تحسين صورة المؤسسة أمام الزبائن أو المستثمرين
- تمثيل المؤسسة

1-3- خلية امن الداخلي للمؤسسة: وتقوم بالوظائف التالية :

- توفير الوسائل اللازمة لحماية المكاتب
- تحديد فرقة حراسة تسهر على امن الإدارة و جميع هياكلها

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

1-4- الخلية النوعية : وتقوم بالوظائف التالية :

- مراقبة مخطط عمل المؤسسة المبرمج

- السعي وراء الأهداف المسطرة

2- الدوائر: توجد في مؤسسة اتصالات الجزائر أربعة دوائر مختلفة المهام وهي تقوم بتنفيذ الأوامر التي تتلقاها من مدير مديرية العملية وذلك بغية تحقيق أهداف المنشودة من خلال الوسائل المتاحة لديها و تتمثل في ما يلي :

2-1- الدائرة المالية و المحاسبة الشؤون القانونية و التأمينات:

2-1-1- مصلحة المالية : تقوم هذه المصلحة بتسديد الفاتورات الخاصة بالمشاريع و الضرائب المختلفة

2-1-2- مصلحة المحاسبة: تقوم هذه المصلحة بتسجيل مختلف العمليات المحاسبية بالتسلسل في دفتر المحاسبة (دفاتر يومية - جدول حسابات - نتائج) كما تعمل على تسوية وضعية الزبائن من خلال استلام المستحقات و دفع الالتزامات على مستوى الولاية و الإدارة المركزية بالعاصمة

2-1-3- مصلحة الشؤون القانونية و التأمينات:

- مصلحة التامين: تقوم هذه المصلحة بتامين ممتلكات و العقارات و الإعلان أي نوع من أضرار التي تمس اتصالات الجزائر تقيمها هذه المؤسسة لتعطي الأضرار

- مصلحة الشؤون القانونية : تقوم هذه المصلحة بتقديم الشكاوات لمصالح الأمن أو الدرك الوطني و إعطاء أوامر لمصالح الأمن من اجل الدفاع عن ممتلكات المؤسسة

2-1-4- مصلحة الميزانية: من وظائفها ما يلي :

- استلام ملفات الاستلام بالنفقات من مختلف المصالح و الأقسام

- فحص و مراقبة جميع الوثائق المكونة لملف النفقة و التأكد من صحة العمليات المحاسبية

- إعداد وضعية إقفال جميع الحسابات و إرسالها إلى كل من المديرية المركزية العاصمة

2-2- دائرة الموارد البشرية : وتتكون هذه الدائرة من ثلاثة مصالح وأوكلت لكل مصلىح مهام ووظائف

خاصة في مجموعة مكاتب تعمل فيما بينها و تنسق المهام لإكمال العملية الإدارية في أحسن الظروف و

يشرف على كل مصلحة رئيس يعمل على إتمام مهامه و التنسيق بين المكاتب لتحسين خدمات المصلحة

و هو مكلف بتنفيذ الأوامر الصادرة من رئيس الدائرة أو من مدير المؤسسة وذلك بغية تحقيق أهدافها

المنشودة من خلال الوسائل المتاحة لديها .

2-2-1- مصلحة الموارد البشرية : وهذه المصلحة تنقسم إلى ثلاثة مكاتب وهي على النحو التالي

2-2-1-1- مكتب تسيير المستخدمين:

تقوم هذه المصلحة بتسيير الموارد البشرية وذلك بتطبيق اللوائح او القوانين الخاصة بالعمل كما تقوم

بقضاء شؤون العمل الاجتماعية كالتامين من حوادث العمل كما تقوم بتقسيم أصناف الأجور حسب

العمال و تدرس إمكانية التوظيف و التسريع و تعمل بالتنسيق مع مصالح أخرى وتضم مصلحة

المستخدمين , مكتب التسيير ومكتب الأجور

2-2-1-2- مكتب الأجور: ويقوم بالوظائف التالية :

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

-القيام بعمليات دفع المنح الجزافية ذات المنفعة العامة

-معالجة المنازعات و الشكاوي

-تسوية الأجور و العلاوات ذات الطابع الاجتماعي

-مطالبة مكتب المحاسبة بإرسال كل وثائق المحاسبة شهريا

-العمل على حل المشاكل الخاصة بالعمال و المتعلقة بالأجور العمومية كالمنح

2-2-1-3- مكتب تسيير: ويقوم بالوظائف التالية :

-تسيير ملفات التوظيف بجميع فروعها

-تسيير كل ما يتعلق بالحياة المهنية للموظفين

-متابعة العقود الإدارية الخاصة بالعمال

-تسيير ملفات الترقية المختلفة

-تسيير نفقات التكوين للمستخدمين عند مختلف الهيئات

2-2-2- مصلحة تسيير الممتلكات: ويقوم بالوظائف التالية :

-تسيير المخزن

-تعداد و إحصاء ممتلكات المؤسسة

2-2-3- مصلحة اللوجيستية : تعتبر من أهم المصالح في مديرية اتصالات الجزائر حيث تقوم

بالتجهيز و الصيانة و هي تنقسم إلى ثلاثة مكاتب :

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

2-2-3-1- مكتب النقل: ويقوم بالوظائف التالية :

-نقل الأجهزة و العتاد

-صيانة و تجهيز الأجهزة الإدارية

2-2-3-2- مكتب البناء: ويقوم بالوظائف التالية :

-تجهيز كل المكاتب بالوسائل و الأدوات لتسيير المصالح

-إرسال الموظفين للقيام بالمهمة الإدارية

-تامين الأجهزة و خاصة تجهيزات الإدارة

2-2-3-3- مكتب الإمداد: ويقوم بالوظائف التالية :

-شراء احتياجات المؤسسة

-تسيير وسائل المؤسسة

2-3- الدائرة التجارية:

2-3-1- مصلحة علاقات الزبائن: تقوم هذه المصلحة بمعالجة شكاوي الزبائن

2-3-2- مصلحة الفوترة و ما قبل المنازعات تقوم هذه المصلحة بإعداد الفاتورات للزبائن و تدرس

ملفات الزبائن المدينون ثم تحولهم إلى المنازعات.

2-3-3- مصلحة متابعة المبيعات على مستوى الوكالات التجارية: تقوم هذه المصلحة بإحصائيات

أسبوعية و الشهرية و السنوية لكل أنواع الممتلكات

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

2-4- الدائرة التقنية :

2-4-1- مصلحة الشبكة: تقوم هذه المصلحة بتسيير شبكات الاتصال و تنقسم إلى ثلاث مكاتب

- مكتب تركيب الخطوط

- مكتب دراسة المراجع

- مكتب مراقبة الإنتاج

2-4-2- مصلحة الممتلكات القاعدية : تقوم هذه المصلحة بإعداد الدراسات و المختطات الهاتفية

للسبكة وذلك بصيانة و استغلال و بناء كل المراكز الهاتفية و تظم هذه المصلحة مايلي :

- مكتب الإرسال و الاستبدال

- مكتب دراسة المحيط و معطيات الشبكة

2-4-3- مصلحة شبكات الانترنت: تقوم هذه المصلحة بمتابعة و الصيانة الاتصالات و التكنولوجيا

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

تعد منهجية البحث ذلك الموجه الذي يقود الباحث لاستكشاف مختلف مراحل البحث، وأيضاً الإجابة على مختلف الأسئلة وفك الغموض وإيجاد تفسيرات علمية واقعية لإشكال موضوع الدراسة، إلا أن هذه الأساليب والإجراءات تشكل مقياساً لجمع ومعرفة المعلومات التي يرجى من خلالها الوصول إلى نتائج نهائية وإيجاد حلول للتساؤلات الخاصة بموضوع الدراسة والتي تشتمل ما يلي

✓ **المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة؛**

✓ **المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات؛**

✓ **المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحصيل البيانات**

المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة التطبيقية من مجموعة من العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة - وقد تم اختيار عينة عشوائية من عمال المؤسسة والبالغ عددهم 36 عامل بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة - ، أي ما يعادل نسبة 100 % من مجتمع الدراسة، وقد تم توزيع 36 استبيان بما يوافق إجمالي عينة الدراسة، تم استرجاعها كاملة، ويمكن توضيح عدد الاستبيانات الموزعة وتلك التي لم يتم استرجاعها من خلال الجدول التالي كما يلي:

الجدول رقم (01) تداول الاستبيان

الاستبيان	العدد	النسبة
الاستثمارات الموزعة	36	%100
الاستثمارات الغير مسترجعة	00	%00
استثمارات الصالحة للتحليل	36	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على توزيع الاستبيان.

يلاحظ من الجدول رقم (01) أنه تم توزيع 36 استبيان بما يوافق إجمالي مجتمع الدراسة، حيث تم استرجاعها كاملة أي بنسبة 100% وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

أولاً- نموذج الدراسة تتناول الدراسة البحث في أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة وبالتالي فهي تشتمل على المتغيرات التالية:

1- المتغيرات المستقلة: نظم المعلومات وتم تقسيمه إلى عدة متغيرات مستقلة جزئية هي تشغيل البيانات، تجهيز المكاتب آليا، كفاءة العمال

2- المتغير التابع: اليقظة الإستراتيجية وتم تقسيمه إلى عدة متغيرات مستقلة جزئية هي اليقظة التنافسية، اليقظة التسويقية، اليقظة التكنولوجية

المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالأدوات اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، والمتمثلة في كل من المقابلة وذلك من خلال المقابلات المباشرة التي تم إجراؤها في بداية الدراسة الميدانية، إضافة إلى السجلات والوثائق التي تم تسلمها من قبل المؤسسة والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي توضح الجانب الهيكلي والتنظيمي.

أولاً: المصادر الثانوية وهذا فيما يخص الجانب النظري حيث الاعتماد على الكتب والمذكرات أيضاً المجالات والمقالات العلمية من أجل توضيح كل متغيرات الدراسة (نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية) حيث ساعدت في إثراء هذا الجانب بكل المعلومات التي تم التطرق إليها، ولزيادة مصداقية هذا الجانب تم الاطلاع على مجموعة معتبرة من الدراسات السابقة التي ساهمت في توضيح المصطلحات بشكل أفضل، متحصلين بذلك على جزء نظري مشبع بمعلومات شاسعة وعامة حول متغيرات الدراسة انطلاقاً من المراجع المعتمدة.

ثانياً: المصادر الأولية وهي مختلف الوثائق والسجلات التي تم الحصول عليها من مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة ، والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي تعرف بها وتبرز أهدافها وكذلك عرض الجانب التنظيمي للمؤسسة وذلك من أجل تحقيق أفضل إتساق.

1-الوثائق والسجلات: لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالبيانات الخاصة بالمؤسسة من الناحية التاريخية وذلك من خلال التعريف بها وأهدافها ومهامها، بالإضافة للهيكل التنظيمي.

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

2- استمارة الاستبيان: تعتبر استمارة الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة

من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات يراها الباحث

ضرورية،¹التحقيق أغراض دراسته، وقد اشتملت على جزأين أساسيين، وفيما يلي وصف لهما :

الجزء الأول: ويشتمل على متغيرات الدراسة الديمغرافية والتمثلة في كل من (الجنس، العمر، المؤهل

العلمي، سنوات الخبرة المهنية .

الجزء الثاني: ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها بـ 31 عبارة تم تقسيمها على المحورين التي

تناولتهما الدراسة، ويوضح الجدول التالي :

الجدول رقم(02) توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة

عدد الأسئلة	محاور الدراسة
تشغيل البيانات(05)	نظم المعلومات
تجهيز المكاتب آليا(05)	
كفاءة العمال(05)	
اليقظة التنافسية(05)	اليقظة الإستراتيجية
اليقظة التكنولوجية(04)	
اليقظة التسويقية(07)	
15	مجموع المحور المستقل
16	مجموع المحور التابع
31	المجموع الكلي

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج استمارة الاستبيان

¹انظر الملحق

3-صدق أداة الدراسة

ويقصد بذلك التأكد من أن استمارة الاستبيان التي تم إعدادها سوف تقيس ما أعدت لقياسه أو شمولها على العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على الأستاذ المشرف وفقا لسلم ليكارت الخماسي. وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (03) معايير تحديد الاتجاه

المدى	4.2 إلى 5.0	3.4 إلى 4.2	2.6 إلى 3.4	1.8 إلى 2.6	1.0 إلى 1.8
العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التقييم	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: بوقلقول الهادي، تحليل البيانات باستخدام spss، ندوة علمية، جامعة باجي مختار،

عنابة، 2013، ص: 24

4-ثبات أداة الدراسة تم توزيع عدد من استمارات الاستبيان وعددها 36 على مجتمع الدراسة

لتأكد من ثباتها طبقا لمعامل الثبات ألفا كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach) للاتساق الداخلي

لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (04) قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة

معامل الثبات ألفا كرونباخ (%)	اسم المتغير	رقم الفقرة في استمارة الاستبيان
0.72	نظم المعلومات	من العبارة 01 إلى 15
0.81	اليقظة الإستراتيجية	من العبارة 16 إلى 31
0.856	معامل الثبات الكلي	من 1 إلى 31

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي. spss

يلاحظ من الجدول رقم (04) أن معامل الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة جدا حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 0.856% وأيضا كانت معدلات باقي المحاور أعلى من نسبة الدلالة (60%) وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة، ويمكن اعتماد استمارة الاستبيان.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحصيل البيانات

استخدمت للحصول على مؤشرات عامة عن خصائص مجتمع الدراسة، المعاملات الآتية في:

1-معامل الارتباط البسيط بيرسون (Pearson) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة.

لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة:

$$I = \frac{1}{n} \sum \left(\frac{X - X}{Sx} \right) \left(\frac{Y - Y}{Sy} \right)$$

n: عدد المشاهدات.

Xi: قيم المتغير الاول

Yi: قيم المتغير الثاني

Sx: الانحراف المعياري للمتغير الاول

Sy: الانحراف المعياري للمتغير الثاني

2- التكرارات والنسب المئوية حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد

الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

$$\frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}} = \text{التكرار النسبي}$$

3- معامل ألفا كرونباخ تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

$$= \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right)$$

حيث:

A: يمثل ألفا كرونباخ

V: يمثل عدد الأسئلة

Vt: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة

Vi: يمثل التباين لأسئلة المحاور

4-الوسط الحسابي (Mean) مؤشرا لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة

المختارة.

5- الانحراف المعياري (Standard Deviation) لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي .

تم حسابها لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف

المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الموالية: =

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(Xi - \bar{X})^2}}{N}$$

6-اختبار التوزيع الطبيعي (Smirnov-Kolmogorov Sample): استخدم لمعرفة نوع البيانات

هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، لأن إجراء بعض الاختبارات الإحصائية يتطلب أن يكون توزيع

البيانات يتبع التوزيع الطبيعي.

7-الانحدار الخطي البسيط (Analysais Régression Simple): ويستخدم هذا الاختبار

لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع. ويتعلق بتحليل الانحدار بالتنبؤ بالمستقبل (غير

معروف) اعتمادا على بيانات جمعت عن الماضي (المعروف)، فهو يحل أحد المتغيرات (المتغير

التابع) متأثرا بعامل آخر أو أكثر من عامل مستقل، وقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط

لاختبار دور نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية

العملية لولاية تبسة.

8-اختبار (test-t Simple One): يستخدم لاختبار فرضيات الدراسة، وقد تم اعتماد

مستوى معنوية (05,0) لقبول الفرضيات أو رفضها، وهو من المستويات المعنوية المتفق عليها في

اختبار الفرضيات.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المبحث سوف يتم التكلم عن نتائج متغيرات الدراسة والمتمثلة في كل من المتغيرات الشخصية ومتغيرات اليقظة الإستراتيجية إضافة إلى متغير نظم المعلومات، مع مناقشة هذه النتائج المتوصل إليها وسيتم التطرق في هذا المبحث الى المطالب التالية:

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية

المطلب الثاني: عرض و تحليل محاور الدراسة

المطلب الثالث: نتائج إختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة ومناقشتها

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى تحليل المتغيرات الشخصية وذلك من خلال استخدام التكرارات والنسب المئوية لمعرفة أكثر عن كل متغير من متغيرات الشخصية.

أولاً: تحليل الخصائص الشخصية

1. توزيع العينة حسب الجنس:

جدول رقم (05): التكرارات حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية%
الذكور	25	69%
الإناث	11	31%
المجموع	36	100%

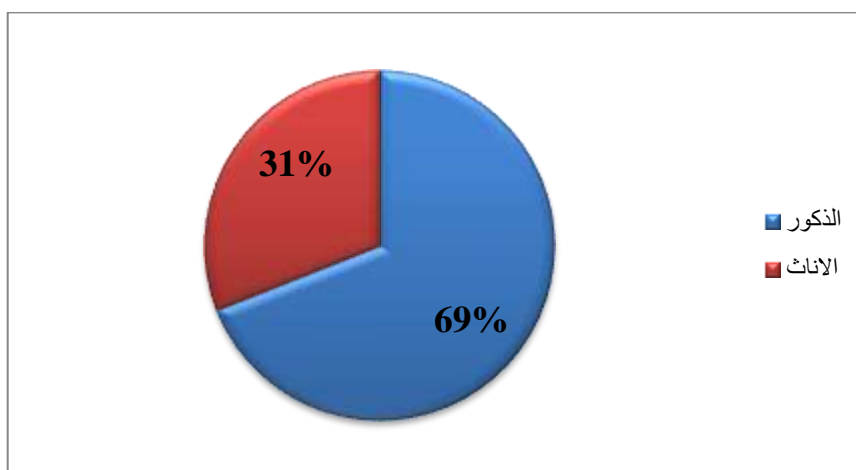
المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي spss.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة الذكور مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث، إذ أن نسبة الذكور تقدر بـ :

69% مقارنة بنسبة الإناث التي قدرت بـ 31% وبناءً عليه يتضح أن من يشغل أغلب الوظائف

الإدارية في مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة- هم من الذكور

الشكل رقم(07): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج التحليل الإحصائي spss

2. توزيع العينة حسب الفئة العمرية (السن):

يبين الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب فئات أعمارهم:

جدول رقم(06): توزيع أفراد العينة حسب السن

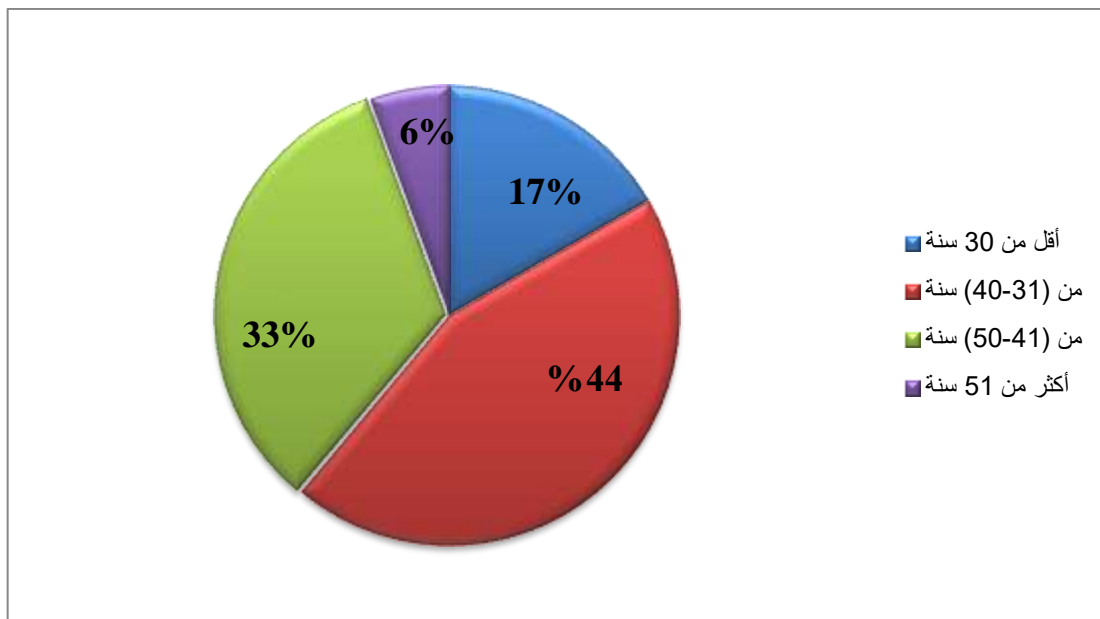
النسبة المئوية	التكرار	السن
17%	06	أقل من 30 سنة
44%	16	من (31-40) سنة
33%	12	من (41-50) سنة
6%	02	أكثر من 51 سنة
%100	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج التحليل الإحصائي spss.

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع الفئات العمرية الموضوعة محققة بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة، وقد احتلت الفئة (من 31 إلى 40 سنة) المرتبة الأولى بنسبة قدرت بـ: 44% لتليها الفئة من (41-50) ومن ثم الفئة أقل من 30 سنة وجاءت أخيرا الفئة العمرية لأكثر من 51 سنة كما هي موضحة في الجدول، ويمثل هذا التمايز في الفئات العمرية من العوامل التي يتضح تكسب المؤسسة وجهات نظر متنوعة باختلاف الفئات العمرية العاملة بها.

الشكل رقم(08): توزيع عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج التحليل الإحصائي spss.

3. توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

يبين الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب مؤهلاتهم العلمية:

جدول رقم(07): توزيع أفراد العينة حسب مؤهلاتهم العلمية

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
00	00	غير متحصل على البكالوريا
00	00	متحصل على البكالوريا
58%	21	جامعي
42%	15	دراسات عليا
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج التحليل الإحصائي spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأعلى لعدد المبحوثين فيما يخص المؤهل العلمي

كانت من ضمن فئة المستويات (الجامعية)، وهو ما توضحه نتائج الجدول أعلاه، في حين سجلت فئة

مستوى الدراسات العليا نسبة قدرت بـ 58%، وهذا ما يوضح لنا أن مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية

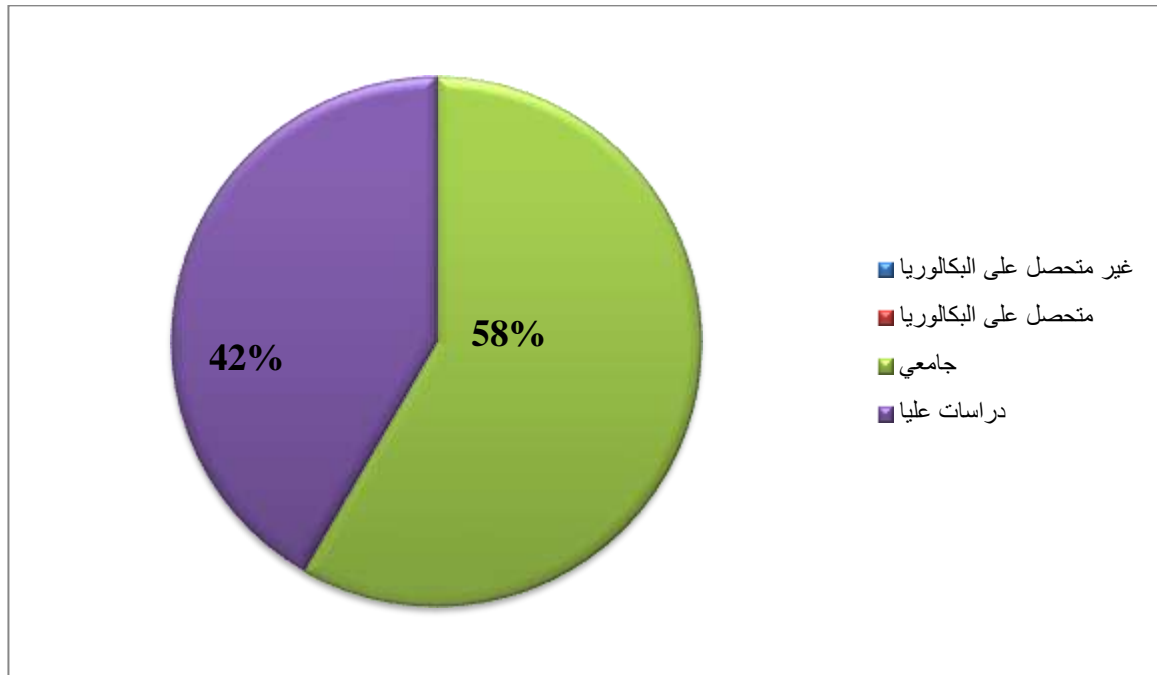
العملية لولاية تبسة توظف أصحاب الشهادات الجامعية والكفاءات العليا. النسبة الأعلى لعدد

المبحوثين فيما يخص المؤهل العلمي كانت من ضمن فئة المستويات (الجامعية)، وهو ما توضحه

نتائج الجدول أعلاه، في حين سجلت فئة المستوى الثانوي نسبة قدرت بـ 42% دائمة التجدد والانفتاح

على ما هو جديد وعصري.

الشكل رقم(09): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج التحليل الإحصائي spss.

4. توزيع العينة حسب سنوات الخبرة المهنية

يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

جدول رقم(08): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	02	%05
من 5 إلى 10	23	%64
من 10 إلى 20	11	%31
أكثر من 20	00	00

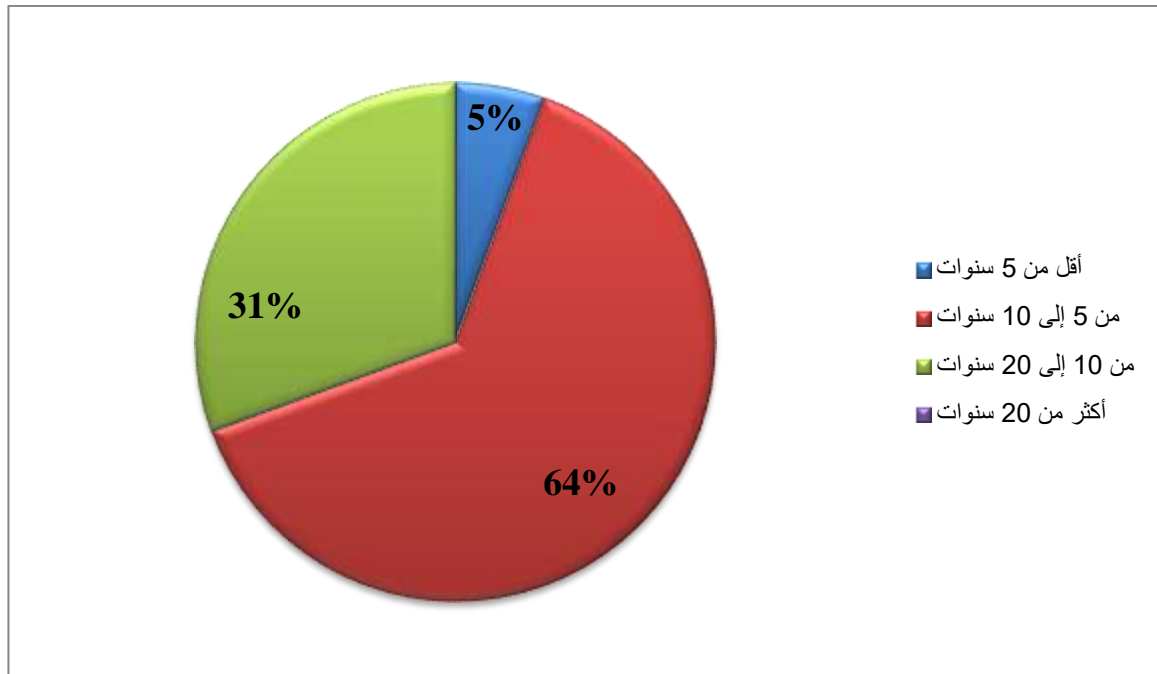
الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

المجموع	36	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج التحليل الإحصائي spss.

يبين الجدول السابق أن أعلى نسبة للعينة لفئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات تقدر ب 56%، تليها فئة العمال الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 10 إلى 20 سنة، في حين ان النسبة الأقل حظيت بها فئة العمال الذين لديهم سنوات خبرة أقل من 5سنوات، فالخبرة المهنية عامل مكتسب يتيح الفرصة للموظف في إبراز قدراته المهنية ويمنحه الأريحية في التعامل مع مشكلات العمل التي قد تطرأ.

الشكل رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج التحليل الإحصائي spss.

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

سيتم في هذا المطلب تحليل ومناقشة بيانات فقرات الدراسة من خلال الأسئلة الموجودة في المحور الأول والثاني للإستبيان، ثم نقوم بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة، وبعد الإنتهاء من الجدول نقوم بتحليل النتائج.

أولاً- تحليل فقرات المحور الأول: نظم المعلومات

جدول رقم(09): نتائج تحليل إجابات المبحوثين حول بعد نظم تشغيل البيانات

أبعاد نظم المعلومات	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
نظم تشغيل البيانات	العبارة 01	4.55	0.629	1	موافق	مرتفع
	العبارة 02	3.95	0.669	2	موافق	مرتفع
	العبارة 03	4.40	0.789	4	موافق	مرتفع
	العبارة 04	4.35	0.789	3	موافق	مرتفع
	العبارة 05	4.72	0.796	5	موافق	مرتفع
إجمالي البعد		4.63	0.814	/	موافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

عينة الدراسة ترى أن نظم تشغيل البيانات تفعل اليقظة الإستراتيجية، بالنسبة لإجابات عينة الدراسة حول مدى اعتماد نظم تشغيل البيانات جاءت كلها أغلبها باتجاه موافق، وهو ما تؤكد معطيات الجدول أعلاه وذلك من خلال اتجاه عينة الدراسة نحو كل العبارات والتي قدر إجمالي متوسطاتها الحسابية بـ 4.63 وكذلك المتوسط الحسابي لكل عبارة، مما يعني أن مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة تسعى جاهدة لاستخدام نظم تشغيل البيانات لتقديم الخدمات للزبائن بكل يسر وسرعة.

2-نظم تجهيز المكاتب

الجدول رقم(10) يوضح نتائج إجابات العينة حول بعد تجهيز المكاتب آليا ب مؤسسة اتصالات

الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة .

أبعاد نظم المعلومات	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
نظم تجهيز المكاتب	العبارة 01	4.40	0.769	1	موافق	مرتفع
	العبارة 02	4.40	0.769	2	موافق	مرتفع
	العبارة 03	4.40	0.769	3	موافق	مرتفع
	العبارة 04	4.40	0.769	4	موافق	مرتفع
	العبارة 05	4.40	0.769	5	موافق	مرتفع
إجمالي البعد		4.40	0.769	/	موافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

بالنسبة لإجابات عينة الدراسة حول عبارات تجهيز المكاتب آليا جاءت كلها باتجاه موافق، وهو ما تؤكد معطيات الجدول أعلاه وذلك من خلال اتجاه عينة الدراسة نحو كل العبارات والتي قدر إجمالي

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

متوسطاتها الحسابية بـ 4.40 وهو ما يؤكد المتوسط الحسابي لكل عبارة، مما يعني أن مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة تسعى جاهدة لتوفير الإمكانيات المادية لتقديم الخدمات بما يتناسب احتياجات الزبائن

3-كفاءة العمال

الجدول (11) يوضح نتائج إجابات العينة حول بعد كفاءة العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر.

المديرية العملية لولاية تبسة .

أبعاد نظم المعلومات	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
كفاءة العمال	العبارة 01	4.55	0.629	1	موافق	مرتفع
	العبارة 02	4.95	0.769	4	موافق	مرتفع
	العبارة 03	4.40	0.789	5	موافق	مرتفع
	العبارة 04	4.95	0.769	3	موافق	مرتفع
	العبارة 05	4.42	0.738	2	موافق	مرتفع
إجمالي البعد		4.76	0.721	/	موافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

بالنسبة لإجابات عينة الدراسة حول بعد كفاءة العمال أغلبها باتجاه موافق، وهو ما يؤكد معطيات الجدول أعلاه وذلك من خلال اتجاه عينة الدراسة نحو أغلب العبارات والتي قدر إجمالي متوسطاتها الحسابية بـ 4.76 وهو ما يؤكد المتوسط الحسابي لكل عبارة، مما يعني أن مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة . تهتم بعمالها وتحاول بشتى الوسائل إكسابهم خبرات مهنية تتلائم مع الخدمات التي يقدمونها للزبائن.

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر
المديرية العملية لولاية تبسة

ثانيا-تحليل نتائج المتغير التابع اليقظة التنافسية فيما يلي

الجدول (12) يوضح نتائج إجابات العينة حول بعد اليقظة التنافسية بمؤسسة اتصالات الجزائر

المديرية العملية لولاية تبسة .

المستوى	الاتجاه	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارات	أبعاد اليقظة التنافسية
مرتفع	موافق	1	0.629	4.55	العبارة 01	اليقظة التنافسية
مرتفع	موافق	3	0.769	3.95	العبارة 02	
مرتفع	موافق	5	0.789	4.40	العبارة 03	
مرتفع	موافق	4	0.789	4.35	العبارة 04	
مرتفع	موافق	2	0.645	3.80	العبارة 05	
مرتفع	موافق	/	0.721	4.76	إجمالي البعد	

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

بالنسبة لإجابات عينة الدراسة حول عبارات تجهيز المكاتب آليا جاءت كلها باتجاه موافق، وهو ما تؤكد معطيات الجدول أعلاه وذلك من خلال اتجاه عينة الدراسة نحو كل العبارات والتي قدر إجمالي متوسطاتها الحسابية بـ 4.45 وهو ما يؤكد المتوسط الحسابي لكل عبارة، مما يعني أن مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة تسعى جاهدة للحفاظ على مكانتها في السوق التنافسية.

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر
المديرية العملية لولاية تبسة

الجدول (13) يوضح نتائج إجابات العينة حول بعد اليقظة التكنولوجية بمؤسسة اتصالات الجزائر

المديرية العملية لولاية تبسة

المستوى	الاتجاه	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارات	أبعاد اليقظة
مرتفع	موافق	1	0.629	4.55	العبارة 01	التكنولوجية
مرتفع	موافق	2	0.769	3.95	العبارة 02	
مرتفع	موافق	4	0.789	4.40	العبارة 03	
مرتفع	موافق	3	0.789	4.35	العبارة 04	
مرتفع	موافق	/	0.782	4.52	إجمالي البعد	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج التحليل الإحصائي spss.

بالنسبة لإجابات عينة الدراسة حول عبارات بعد اليقظة التكنولوجية جاءت كلها باتجاه موافق، وهو ما تؤكد معطيات الجدول أعلاه وذلك من خلال اتجاه عينة الدراسة نحو كل العبارات والتي قدر إجمالي متوسطاتها الحسابية بـ 4.20 وهو ما يؤكد المتوسط الحسابي لكل عبارة، مما يعني أن مؤسسة

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر
المديرية العملية لولاية تبسة

اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة لديها الوعي الكافي بأهمية التكنولوجيا في عصرنا الحالي.

الجدول (14) يوضح نتائج إجابات العينة حول بعد اليقظة التسويقية بمؤسسة اتصالات الجزائر.

المديرية العملية لولاية تبسة

المستوى	الإتجاه	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارات	أبعاد اليقظة
موافق	مرتفع	4	0.720	4.55	العبارة 01	اليقظة التسويقية
موافق	مرتفع	1	0.645	3.95	العبارة 02	
موافق	مرتفع	5	0.755	4.40	العبارة 03	
موافق	مرتفع	6	0.785	4.35	العبارة 04	
موافق	مرتفع	3	0.695	3.95	العبارة 05	
موافق	مرتفع	7	0.780	4.25	العبارة 06	
موافق	مرتفع	2	0.660	3.55	العبارة 07	
موافق	مرتفع	/	0.750	4.65	إجمالي البعد	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج التحليل الإحصائي spss.

بالنسبة لإجابات عينة الدراسة حول عبارات بعد اليقظة للتسويقية جاءت أغلبها باتجاه موافق، وهو ما تؤكد معطيات الجدول أعلاه وذلك من خلال اتجاه عينة الدراسة نحو كل العبارات والتي قدر إجمالي متوسطاتها الحسابية بـ 4.65 وهو ما يؤكد المتوسط الحسابي لكل عبارة، مما يعني أن مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة لديها خطة تسويقية فعالة ومنظمة.

المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سيتم اختبار الفرضيات على النحو الآتي:

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات في تفعيل اليقظة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول التالي يوضح معالم نموذج الانحدار البسيط المستخدمة لتحديد العلاقة بين نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية.

جدول (15): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	f	t	β
معامل الانحدار المعياري	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	الجدولية	معامل الانحدار المعياري	
نظم المعلومات	اليقظة الإستراتيجية	0.889	0.790	18.521	7.28	*0.817

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية: $p < 0.05$.

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

تُشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم (15) إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين أبعاد نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية، وقد بلغ معامل التحديد 0.790. وتجدر الإشارة إلى أنّ معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة لنظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

($\alpha \leq 0.05$) لنظم تشغيل البيانات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية

العملية لولاية تبسة.

جدول (16): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	f	t	β
معامل الانحدار المعياري	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	الجدولية	معامل الانحدار المعياري	
نظم تشغيل البيانات	اليقظة التنافسية	0.864	0.746	15.561	4.08	*0.817

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية: $p < 0.05$.

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

تُشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم (16) إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين نظم تشغيل البيانات واليقظة التنافسية يُقدر بـ 0.864 ، وقد بلغ معامل التحديد R^2 : 0.746. وتجدر الإشارة إلى أنّ معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لنظم تشغيل البيانات واليقظة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم تجهيز المكاتب آليا في تفعيل اليقظة التسويقية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة.

جدول (17): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

β	t	F	R ²	R	المتغير التابع	المتغير المستقل
معامل الانحدار المعياري	الجدولية	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط		
*0.714	3.08	16.561	0.410	0.640	اليقظة التسويقية	تجهيز المكاتب آليا

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية: $p < 0.05$.

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

تُشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم (17) إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين تجهيز المكاتب آليا واليقظة التسويقية يُقدر بـ 0.640 ، وقد بلغ معامل التحديد $R^2: 0.410$. وتجدر الإشارة إلى أنّ معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائيا ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة بين تجهيز المكاتب آليا واليقظة التسويقية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة. الزبائن من وجهة نظر عينة الدراسة.

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) كفاءة العمال في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة.

جدول (18): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	F	t	β
معامل الانحدار المعياري	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	الجدولية	معامل الانحدار المعياري	
كفاءة العمال	اليقظة التكنولوجية	0.820	0.672	17.461	6.08	*0.830

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية: $p < 0.05$.

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

تُشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم (18) إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين كفاءة العمال واليقظة التكنولوجية يُقدر بـ 0.820 ، وقد بلغ معامل التحديد $R^2: 0.672$. وتجدر الإشارة إلى أنّ معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة بين بعد كفاءة العمال واليقظة التكنولوجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة. الزبائن من وجهة نظر عينة الدراسة.

ثانياً- اختبار التوزيع الطبيعي قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية تم إجراء اختبار كالمجروف- سمر نوف (Smirnov-Kolmogorov) من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار أو بعبارة أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Distribution Normal) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

البيانات طبيعياً. وقد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كل الاستمارات وجمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول (19)

الجدول رقم (19): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

محاور الإستبيان	محتوى المحور	قيمة Z	مستوى الدلالة (Sig)
المحور الأول	نظم المعلومات	0.687	0.796
المحور الثاني	اليقظة الإستراتيجية	0.749	0.790
الإستبيان ككل		0.645	0.750

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور وكذا الإجمالي أكبر من (0.05) أي أن مستوى الدلالة أكبر من 5% وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

ثالثاً: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للانحدار البسيط بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع

- اختبار الفرضيات الفرعية لإجراء اختبار الفرضيات يتم وضع الفرضية قيد الاختبار ومنه تحتمل الرفض أو القبول وفقاً لما يلي:

- تقبل الفرضية الصفرية: H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية إذا كان مستوى الدلالة α أكبر من 0.05.

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

- تقبل الفرضية البديلة: **H1** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية إذا كان مستوى الدلالة α أصغر أو يساوي 0,05. سيتم عرض وتفسير النتائج ومناقشة الفرضيات الفرعية أجل معرفة العلاقة بين (نظم تشغيل البيانات، تجهيز المكاتب آليا و كفاءة العمال) و (اليقظة التنافسية اليقظة التسويقية واليقظة التكنولوجية واليقظة البيئية) بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة .

ولاختبار الفرضيات الفرعية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط ($Y = ax + b$) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) وقد تم حساب معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة تفسير المتغير التابع نتيجة المتغير المستقل. ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

مستوى الدلالة (sig)	القيمة المحسوبة (F)	قيمة (t)	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	ثابت الانحدار (α)	المتغير التابع	لمتغيرات المستقلة
0.810	4.661	1.313	0.654	0.768	0.638	اليقظة التنافسية	نظم تشغيل البيانات
0.610	7.305	1.125	0.670	0.688	0.741	اليقظة التكنولوجية	نظم تجهيز المكاتب

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر
المديرية العملية لولاية تبسة

0.740	4.350	1.140	0.685	0.690	0.758	اليقظة التسويقية	كفاءة العمال
-------	-------	-------	-------	-------	-------	---------------------	-----------------

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي استخدم لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير للمتغيرات لكل من متغير (نظم تشغيل البيانات ونظم تجهيز المكاتب وكفاءة العمال و اليقظة التنافسية، اليقظة التكنولوجية واليقظة التسويقية) يوجد تأثير لكل منهم على الآخر.

- تم التوصل لقبول الفرضية الفرعية الأولى من خلال نتائج الجدول:

- الفرضية التالية: أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(05.0) \leq \alpha$ لنظم المعلومات على تفعيل اليقظة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة . ويوضح الجدول رقم (20) نتائج تحليل الانحدار لخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة العلاقة بين تفويض نظم تشغيل البيانات وتفعيل اليقظة الإستراتيجية ، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.638) (وبلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (65.6%) وهو ارتباط إيجابي ، ومن خلال هذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - يتضح أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=05.0)$ لبعد تشغيل البيانات آليا على تفعيل اليقظة التنافسية وهذا ما بينه اختبار (T) ، ومنه نستنتج أناليقظة التنافسية تتحقق بشكل جيد من خلال بعد تشغيل البيانات آليا بالمؤسسة محل الدراسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.654) مما يعني أن نسبة (6.5%) من التغيرات في اليقظة التنافسية ترجع لنظم تشغيل البيانات آليا، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.810) وهو أكبر من مستوى المعنوية (05.0)

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

تم التوصل لقبول الفرضية الفرعية الثانية من خلال نتائج الجدول:

الفرضية التالية: أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(05.0) \leq \alpha$ لتجهيز المكاتب آليا في تفعيل اليقظة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة ويوضح الجدول رقم (20) نتائج تحليل الانحدار لخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين تجهيز المكاتب آليا وتفعيل اليقظة التنافسية ، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.741) وبلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.670%) وهو ارتباط إيجابي، ومن خلال هذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - يتضح أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ ، لنظم تجهيز المكاتب آليا ودورها في تفعيل اليقظة التنافسية وهذا ما بينه اختبار (T) ، ومنه نستنتج أن لتجهيز المكاتب آليا دور في تفعيل اليقظة التنافسية بالمؤسسة محل الدراسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.670) ، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية . كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.610) وهو أكبر من مستوى المعنوية (05.0) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الموالية " :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(05.0) \leq \alpha$ لنظم تجهيز المكاتب آليا في تفعيل اليقظة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

- تم التوصل لقبول لفرضية الفرعية الثالثة من خلال نتائج الجدول

الفرضية التالية: أي أنه يوجد أثر ذو دلالة عند مستوى معنوية $(0.05) \leq \alpha$ لنظم كفاءة العمال في تفعيل اليقظة التكنولوجية على رأس المال البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة . ويوضح الجدول رقم (20) نتائج تحليل الانحدار لخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين نظم كفاءة العمال واليقظة التكنولوجية ، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

(0.758) وبلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.690%) وهو ارتباط إيجابي ، ومن خلال هذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - يتضح أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) ، لبعد كفاءة العمال في تفعيل اليقظة التكنولوجية وهذا ما بينه اختبار (T)ومنه نستنتج أن اليقظة التكنولوجية تحقق بشكل جيد من خلال كفاءة العمال بالمؤسسة محل الدراسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.685) ما يعني بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية.

ثالثا: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات الرئيسية

- اختبار الفرضية الرئيسية لمعامل الانحدار ويمكن تمثيل أهم نتائجها من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (21) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R^2 معامل التحديد	f المحسوبة	t الجدولية	β معامل الانحدار المعياري
نظم المعلومات	اليقظة الإستراتيجية	0.889	0.790	18.521	7.28	*0.817

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha (05.0) \leq$ تشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين أبعاد نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية، وقد بلغ معامل التحديد 0.790. وتجدر الإشارة إلى أن معامل الانحدار β

الفصل الثاني أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

موجب ومعنوي إحصائيا ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية

البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة لنظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في

مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

وبالتالي ومن خلال التحليل الإحصائي تم برهنة أن نظم المعلومات لها أثر في تفعيل اليقظة

الإستراتيجية في مؤسسة إتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة .

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بمدى تأثير نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة، وقد تم التوصل من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات والتي تمت عن طريق برنامج SPSS إلى قبول كل الفرضيات المتعلقة بالمتغيرين وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية بين نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة.

الْخَاتِمَةُ

أمام انتشار مفهوم الواسع للعولمة الاقتصادية وارتفاع حدة المنافسة المحلية والعالمية، تجد المؤسسات نفسها مجبرة على خدمة الزبون وعرض السلع والخدمات بالجودة و السعر المطلوبين، وذلك لتتفوق على نظيرتها وبالتالي كسب الزبون، ومن ثم كسب ميزة تنافسية تجابه بها منافسيها. وبناءا على التطورات السابقة الذكر، تظهر لنا أهمية وضع المؤسسة لنظام يقظة إستراتيجي بما فيه من يقظة تنافسية تكنولوجية، تجارية ويقظة تنافسية، وهذا بغرض مسايرة كل ما يتعلق بالتغيرات الحاصلة في المحيط الكلي للمؤسسة، خاصة في مجال الإنتاج وأهم التغيرات في رغبات وأذواق المستهلكين، وكذلك ما يتعلق بشأن منافسيهم في السوق ومعرفة نقاط ضعفهم وقوتهم، أهدافهم المستقبلية، وصولا إلى استراتيجيتهم المتبعة، ولتحقيق هذا الغرض على المؤسسة القيام بتصميم نظام معلومات يكفل لها جمع ومعالجة ونشر المعلومات عند الضرورة إلى مختلف المستويات الإدارية.

وعليه استهدفت الدراسة إلى إبراز أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة ومنه فإن الدراسة أشارت لعدة نتائج ساهمت في حل مشكلة الدراسة وكذلك الإجابة عن التساؤلات والفرضيات.

أولا: نتائج الدراسة

- النتائج النظرية

- تهدف المؤسسات إلى تحقيق أكبر نجاح ممكن، فقد أصبح لزاما عليها انتقاء وتنفيذ برنامج عمل طويل الأمد يعتمد بالدرجة الأولى على صياغة إستراتيجية إدارية حديثة بما يمكنها من تحقيق أهدافها، وترتبط فعالية هذه الاستراتيجيات بالمعرفة الجيدة للمؤسسة ومحيطها.

- تعمل المؤسسات على مواكبة التطورات العلمية التقنية وإدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسة ككل بهدف استكمال البنية التحتية من خلال استخدام أحدث نظم المعلومات وشبكات الاتصالات و قواعد المعلومات في المؤسسة وإنشاء شبكة تبادل المعطيات فيما بينها بهدف إنشاء نظام معلوماتي
- وجب تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن والمؤسسات الأخرى وتوظيف تقنيات المعلومات بهدف تخفيض تكاليف أداء الخدمات التي تساهم في تنمية الاقتصاد الوطني
- اتجهت معظم المؤسسات للاعتماد على نظام معلومات فعال يساعدها في اتخاذ القرارات والتخطيط لمستقبل أفضل لأن ذلك أصبح ضرورياً نجاح أي مشروع
- على كل مؤسسة تبني أسلوب جديد في الإدارة ألا وهو اليقظة الإستراتيجية التي تضمن للمؤسسة للارتقاء بمستويات أداء أفضل مقارنة بالمنافسين.

2-النتائج التطبيقية: تتمثل في اختبار الفرضيات:

- تتمحور الرضية الرئيسية لهذه الدراسة حول: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة ، أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية أثر إيجابي يتحقق بشكل جيد في المؤسسة محل الدراسة، ويتضح كذلك أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لنظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية.
- الفرضية الفرعية الأولى تتمحور حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم تشغيل البيانات في تفعيل اليقظة التنافسية ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم تشغيل البيانات لتفعيل اليقظة التنافسية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة ، وعليه نستنتج أنه ل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند

مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد نظم تشغيل المعلومات آليا في تفعيل اليقظة التنافسية أي يوجد أثر ذو

دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha(05.0)$ في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية

تبسة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية وتحققها بشكل جيد بالمؤسسة محل الدراسة

- الفرضية الفرعية الثانية تتمحور حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

لنظم تجهيز المكاتب آليا في تفعيل اليقظة التكنولوجية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى يوجد أثر

ذو دلالة إحصائية لتجهيز المكاتب آليا لتفعيل اليقظة التكنولوجية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في

مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة ، وعليه نستنتج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية

عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد نظم تجهيز المكاتب آليا في تفعيل اليقظة التكنولوجية أي يوجد

أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha(05.0)$ في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية

لولاية تبسة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية وتحققها بشكل جيد بالمؤسسة محل الدراسة

- الفرضية الفرعية الثالثة تتمحور حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

لنظم كفاءة العمال في تفعيل اليقظة التسويقية ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية لنظم كفاءة العمال لتفعيل اليقظة التسويقية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مؤسسة

اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة ، وعليه نستنتج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند

مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد نظم كفاءة العمال في تفعيل اليقظة التسويقية أي يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha(05.0)$ في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة، وهذا

ما يثبت صحة الفرضية وتحققها بشكل جيد بالمؤسسة محل الدراسة.

ثانياً: توصيات الدراسة

- بعد اطلاعنا على موضوع دور نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية إرتأينا أن نضع مجموعة من التوصيات التي قد تساعد الباحثين في هذا الموضوع وتثير دريهم.
- نظم المعلومات يجب أن تكون شاملة لكل قسم بالمؤسسة.
 - الإعتماد على التكنولوجيات الحديثة في إدخال بيانات الزبون وحفظها بطريقة تسهل الرجوع إليها في عند الحاجة.
 - استخدام أساليب حديثة لجذب الزبون وتحقيق رضاه عن الخدمة المقدمة له.
 - طرح أسئلة دورية على الزبائن لمعرفة احتياجاتهم والسعي لتلبيتها.
 - بناء نظام معلومات شامل يخدم اليقظة الإستراتيجية داخل المؤسسة ويلبي رغبات الزبون.
 - البحث عن كل ما هو جديد ويسهل توفير الخدمة لزون.

ثالثاً: آفاق الدراسة

- لا شك أنه رغم الجهد المبذول في اتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم القدرة على تناول كل شيء بالتفصيل، الا أنه يمكن أن يكون جسراً يربط بين بحوث سبقت وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكن أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:
- بناء نظام معلومات شامل يخدم اليقظة الإستراتيجية داخل المؤسسة ويلبي رغبات الزبون؛
 - البحث عن كل ما هو جديد ويسهل توفير الخدمة للزون بكل يسر وسهولة؛
 - الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة وتوجيهها فيما يحقق أهداف المؤسسة ويلبي رغبات الزبون.

قائمة المراجع

1. احمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية
2007،
2. بوقفلول الهادي، تحليل البيانات باستخدام spss ،ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة،
2013
3. ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، جامعة شيفيلدا،
إنجلترا
4. ثناء على القباني، نظم المعلومات المحاسبية، جامعة المنوفية، مصر، 2003، ص10.
5. جمال داود سليمان، اقتصاد المعرفة، دار البازوري، الاردن، 2009
6. سعد غالب ياسين ،نظم المعلومات الإداريةManagement Information Systems؛دار
اليازوري العلمية لنشر والتوزيع الطبعة الأولى ؛الأردن2009،
7. فايز جمعة النجار ،نظم المعلومات الإدارية منظور إداري ، دار الحامد لنشر و التوزيع ،الطبعة
الثالثة ،2010
8. محمد الصرفي، نظام المعلومات الإدارية، مؤسسة دورس للنشر و التوزيع، مصر، 2005
9. محمد عبد الحسن الطائي ،المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية ، دار وائل للنشر
،الأردن،2005،
10. معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية،
الإسكندرية،2002

11. هاشم فوزي العبادي، نظم إدارة المعلومات منضور استراتيجي، دار الصفاء للنشر و

التوزيع، عمان، 2012

12. Audrey baneyx introduction la scientometrie,

siteweb://controversessesmp.fr/wordpress/wpcontent/uploads/2011/01

audreybameyx 2011 dec.pdf

13. Guefincidence system d'information en situation de concurrence

2007 ،le cas des coureurs du tour de France

ثانيا المذكرات والرسائل

1. بوخرينة خديجة، اليقظة الإستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة

حالة، رسالة ماجستير ، جامعة وهران 2، 2014

2. زاوي ضياء الدين، دور اليقظة الإستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسة، رسالة ماجستير، قسم

علوم التسيير، تخصص الإدارة الإستراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر،

2009/2008.

3. شيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية -دراسة

حالة المؤسسة الموريتانية للألبان lai top، "رسالة ماجستير، تخصص كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، جامعة أبو بكر بلقايد -

تلمسان -، 2010 / 2011.

4. العالية طجين، دور اليقظة الاستراتيجية في تحليل البيئة الخارجية للمؤسسة باستخدام تحليل القوة

التنافسية لبورتر، دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب، رسالة ماستر علوم التسيير، كلية

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر
،2009/2008.

5. علاوي نصيرة، اليقظة الإستراتيجية كعامل للتغير في المؤسسة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير موارد البشرية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2011/2010.
6. عليوات رفيق، إرساء نظام اليقظة الإستراتيجية للتحسين من تنافسية مؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، المدرسة العليا للتجارة، 2004، ص166.
7. عيسى نجيمي، دور نظم المعلومات في تفعيل التغيير -دراسة ميدانية لمؤسسة Venus، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة سعد حلب البليدة، 2009.
8. فرح محمود يوسف شاهين، درجة استخدام القادة الأكاديميين نظم المعلومات الإدارية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2019.
9. فهيمة عباس، أهمية اليقظة في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2008.
10. قوجيل نور العابدين، دور اليقظة الاستراتيجية في ترشيد الاتصال بين المؤسسة ومحيطها، رسالة ماجستير تخصص إعلام واتصال وحاكمية التنظيمات، جامعة عنابة، 2012/2011
11. مرغني بلقاسم: نظام المعلومات و دوره في اتخاذ القرارات: دراسة اتصالات الجزائر بالوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، 2015/2014

12. مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، رسالة ماجستير اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة سطيف، 2010/2011.
13. مرواني رابح، نظم المعلومات الحديثة ودورها في الرفع من أداء الإدارة العمومية، دراسة حالة، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3، 2011-2012.
14. نحاسية رتيبة، أهمية اليقظة التنافسية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة (دراسة حالة مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية) مذكرة ماجستير في إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2002/2003.

ثالثا-المجلات والملتقيات

1. بن سالم عبد الحكيم ، عيس إسماعيل نظم المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الحكومية دراسة حالة بلدية بشار حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية ، الجزائر ، المجلد 7 ، العدد 2، 2020
2. جاب الله شافية، أهمية وفعالية نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، مجلة دارسات في الاقتصاد والتجارة المالية، جامعة الجزائر 3، 2012
3. الحاج مداح عرايبي، المنافسة و الإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ، مداخلة بعنوان " اليقظة الإستراتيجية كأداة اتصال المؤسسة ببيئتها"، جامعة الشلف، 09/08 نوفمبر 2010
4. حبيبة سعد الدين ، واقع اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة الخدمية الجزائرية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، المجلد 07 / العدد: 01، 2023

5. رتيبة حديد، نوفل حديد، اليقظة التنافسية وسيلة تسييره حديثة لتنافسية المؤسسات" المؤتمر العلمي الدول حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، مارس 2005
6. عز الدين وفاء، مداخلة تقنيات ونظم المعلومات كأداة لإدارة الأزمات والكوارث وتطبيقاتها في الجزائر، ملتقى الوطني حول الإدارة الجزائرية لازمات والكوارث، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 16 ديسمبر 2019
7. عطوي نوال، خطابت أمينة، اليقظة التسويقية ودورها في تحسين الأداء التسويقي -دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية بالمسيلة-، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، المجلد 08، العدد 01، 2023
8. عمار عماري، مراد مرمي، أثر نظم المعلومات في تفعيل عملية التحليل الإستراتيجي لمحيط المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مجلة الجزائرية لتنمية الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01،
9. لبراهيم عباس الزهيري، اليقظة الإستراتيجية مدخل الإدارة التميز لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات التعليمية، مجلة تربوية، جامعة حلوان، العدد الثاني والخمسين، أبريل 2018
10. محمد قادري، أثر بيئة المؤسسة على نشاط اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة مجامعي المعرفة، العدد 8 أبريل 8002، المجلد 5، غليزان، الجزائر، 2008
11. هاني نوال، عطية حليلة، دور اليقظة التكنولوجية كعامل للإبداع في تحسين الأداء التنافسي للمؤسسة بالتطبيق على الصناعة الدوائية (حالة مجمع صيدال)، مجلة شعاع للدارسات الاقتصادية، جامعة محمد خيضر -بسكرة -، العدد الرابع، 2018،

12. –Janissekmuniz, Humbert Lesca, veille stratégique, application d'internet et sites web pour provoquer des informations a caractère

anticipatif ,article publié à CERAC GRENOBLE, 2003

رابعاً-المواقع الإلكترونية

1. Humbert LESCA, Autre, L'utilité de la méthode L.E. Scanning, CERAC Grenoble, disponible sur web : <http://veillestrategique.org>

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة، ومن أجل تحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي حيث تم عرض الأطر النظرية المتعلقة بنظم المعلومات من جهة و اليقظة الإستراتيجية من جهة أخرى ثم عرضنا الأدبيات التطبيقية التي تعد الأساس في بناء الاستبانة، التي تكونت من 35 شملت البيانات الشخصية ومحورين الأول يضم أبعاد نظم المعلومات والثاني يضم أبعاد اليقظة الإستراتيجية، وقد تمثلت عينة الدراسة في 30 موظف بالمؤسسة محل الدراسة، تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS، في تحليل البيانات واختبار الفرضيات للوصول لإجابات عن تساؤلات الدراسة، وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج نذكر منها وجود علاقة ترابطية إيجابية بين نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، اليقظة الإستراتيجية - مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة

The study aimed to highlight the role of information systems in activating strategic vigilance in the Algeria Telecom Corporation, the operational directorate of the state of Tebessa. In order to achieve the aim of the study, the descriptive approach was relied upon, where theoretical frameworks related to information systems were presented on the one hand and strategic vigilance on the other hand, and then the literature was presented. The applied application, which is the basis for constructing the questionnaire, which consisted of 35 items that included personal data and two axes, the first included the dimensions of information systems and the second included the dimensions of strategic vigilance. The study sample consisted of 30 employees in the institution under study. The statistical package program, SPSS, was relied upon in analyzing Data and hypothesis testing to reach answers to the study's questions. The study concluded with a number of results, including the existence of a positive interconnected relationship between information systems in activating strategic vigilance.

Keywords: Information systems, strategic vigilance - Algeria Telecommunications Corporation, Operations Directorate, Tebessa Province

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة -

كلية : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص : إدارة أعمال

الموضوع : استمارة موجهة لمؤسسة اتصالات الجزائر

يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم الموقرة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة

ماستر تخصص إدارة أعمال، و الحاملة لعنوان " :أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية -

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية تبسة .

كما نحيطكم علما بأن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحظى بالأهمية البالغة لدينا ولن تستخدم إلا

لأغراض البحث العلمي.

نشكركم مسبقا على مساهمتكم الجادة في الإجابة على العبارات المرفقة ، ولكم منا فائق

عبارات الاحترام والتقدير .

إشراف الأستاذة :

الطالبان :

بورحلة منجية

طوالبية نزار

أونيس حسان

ملاحظة :يرجى وضع علامة (X) على الإجابة المختارة

معلومات متعلقة بالموظف (ة):

1-الجنس:

ذكر

أنثى

2-العمر:

أكثر من 50

من 40 إلى 50

من 30 إلى 40

اقل من 30

3 - المؤهل العلمي

دراسات عليا

جامعي

غير متحصل على البكالوريا متحصل على البكالوريا

4 - سنوات الخبرة المهنية

أكثر من 20

من 10 إلى 20

من 5 إلى 10

اقل من 5

المحور الأول: نظم المعلومات

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	أوافق بشدة
نظم تشغيل البيانات						
01	تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة المتوفرة لأداء العمل بكفاءة					
02	توفر البرامج المعلومات اللازمة لأداء العمل في الوقت المناسب.					
03	يتم تحديث البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بما يناسب تطورات العمل					
04	تتميز البرامج المستخدمة بالتحديث المستمر لتسهيل الاستخدام					
05	تتميز البرامج المستخدمة بكشف أي أخطاء عند إدخال البيانات وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء					
نظم تجهيز المكتب						
06	تتوفر المؤسسة على عدد كافي من التجهيزات التي تسهل التعامل مع الزبائن					

					توفر المؤسسة التجهيزات المكتبية الحديثة والمتطورة	07
					التجهيزات المكتبية لكل قسم مرتبطة ببعضها	08
					البحث الدائم عن البرامج الحديثة التي تسهل استخدام التجهيزات المكتبية	09
					تستخدم المؤسسة إجراءات سرية للحفاظ على المعلومات الخاصة بالتجهيزات المكتبية	10
كفاءة العمال						
					كل عامل بالمؤسسة يتحمل المسؤولية في حدود وظيفته	11
					تعتمد الإدارة على التوظيف الداخلي والخارجي	12
					يتم مكافئة الأفراد الذين يقدمون اضافات تساعد على نجاح المؤسسة كالإبداعات والابتكارات والتطور	13
					تتدفق المعلومات داخل المؤسسة على حسب التسلسل السلمي لعلاقات الرئيس بالمرؤوسين	14

					تبذل الإدارة جهد كبير في تطوير قدرات عمالها عن طريق الدورات تدريبية	15

المحور الثاني : اليقظة الإستراتيجية

الرقم	البيان	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	أوافق بشدة
أولاً / اليقظة التنافسية						
21	تحافظ المؤسسة على حصتها السوقية وولاء عملائها					
22	تتابع المؤسسة باستمرار سلوكيات وحاجات الزبائن					
23	تقوم المؤسسة بمتابعة استراتيجيات منافسيها					
24	تسعى المؤسسة للحصول على المزايا التنافسية المستدامة					
25	تتابع المؤسسة مكانتها وسمعتها التجارية					

ثانيا / اليقظة التكنولوجية

					26	تتابع المؤسسة باستمرار آخر المستجدات العلمية والتكنولوجية
					28	تصمم المؤسسة الخدمات والمنتجات تماشيا مع التطور التقني والتكنولوجي
					29	تشجع المؤسسة ترقية الإبداع والابتكار
					31	تهتم المؤسسة بمعرفة التكنولوجيا والتقنيات المتبعة من قبل المنافسين
ثالثا / اليقظة التسويقية						
					32	تتابع المؤسسة الأساليب الجديدة في تقديم الخدمات
					33	تمتلك المؤسسة القدرة على تحديد المشكلات التسويقية التي تهددها
					34	تركز المؤسسة على تقييم ردة فعل الزبون تجاه الخدمة والطرق المتبعة لجذب انتباهه
					36	تلتزم المؤسسة بالتزاماتها تجاه عملائها ومتطلباتهم

					37	تسعى المؤسسة للحفاظ على عملائها الحاليين وتسعى لاستقطاب عملاء جدد
					38	تدعم المؤسسة القرارات التسويقية وتحسن من فعالية النشاط التسويقي
					39	تعمل المؤسسة على تحسين إدارة العلاقة مع زبائنهم

الملحق رقم (02) مخرجات برنامج spss

		effectifs	poursentage e %
جنس العينة	أنثى	11	69%
المدروسة	ذكر	25	31%
TOTAL			
سن العينة بالفئات	أقل من 30 سنة	06	17%
	من 30 سنة إلى 40 سنة	16	44%
	من 40 إلى 50 سنة	12	33%
	أكثر من 50 سنة	02	6%
	TOTAL	36	100%
غير متحصل على المستوى التعليمي للعينة	البكالوريا	00	00

	متحصل على	00	00
	البكالوريا		
	جامعي	21	58%
	دراسات عليا	15	42%
	TOTAL	36	100%
	الخبرة المهنية		
	اقل من 5 سنوات	02	05%
	من 5 إلى 10	23	64%
	من 10 إلى 20	11	31%
	أكثر من 20	00	00
	TOTAL	36	100%

معامل ألفا كرونباخ لإجمالي المحور الأول نظم المعلومات

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.72	15

معامل ألفا كرونباخ لإجمالي المحور الثاني اليقظة الإستراتيجية

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.81	16

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة المتوفرة لأداء العمل بكفاءة	36	4.55	0.629
توفر البرامج المعلومات اللازمة لأداء العمل في الوقت المناسب.	36	3.95	0.669
يتم تحديث البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بما يناسب تطورات العمل	36	4.40	0.789
تتميز البرامج المستخدمة بالتحديث المستمر لتسهيل الاستخدام	36	4.35	0.789
تتميز البرامج المستخدمة بكشف أي أخطاء عند إدخال البيانات وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء	36	4.72	0.796
تتوفر المؤسسة على عدد كافي من التجهيزات التي تسهل التعامل مع الزبائن	36	4.40	0.769
توفر المؤسسة التجهيزات المكتبية الحديثة والمتطورة	36	4.40	0.769

التجهيزات المكتبية لكل قسم مرتبطة ببعضها	36	4.40	0.769
البحث الدائم عن البرامج الحديثة التي تسهل استخدام التجهيزات المكتبية	36	4.40	0.769
تستخدم المؤسسة إجراءات سرية للحفاظ على المعلومات الخاصة بالتجهيزات المكتبية	36	4.40	0.769
كل عامل بالمؤسسة يتحمل المسؤولية في حدود وظيفته	36	4.55	0.629
تعتمد الإدارة على التوظيف الداخلي والخارجي	36	4.95	0.769
يتم مكافئة الأفراد الذين يقدمون اضافات تساعد على نجاح المؤسسة كالإبداعات والابتكارات والتطور	36	4.40	0.789
تتدفق المعلومات داخل المؤسسة على حسب التسلسل السلمي لعلاقات الرئيس بالمرؤوسين	36	4.95	0.769
تبذل الإدارة جهد كبير في تطوير قدرات عمالها عن	36	4.42	0.738

طريق الدورات تدريبية			
----------------------	--	--	--

المتوسطات والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان الخاصة بنظم المعلومات

	N	Moyenne	Ecart type
تحافظ المؤسسة على حصتها السوقية وولاء عملائها	36	4.55	0.629
تتابع المؤسسة باستمرار سلوكيات وحاجات الزبائن	36	3.95	0.769
تقوم المؤسسة بمتابعة استراتيجيات منافسيها	36	4.40	0.789
تسعى المؤسسة للحصول على المزايا التنافسية المستدامة	36	4.35	0.789
تتابع المؤسسة مكانتها وسمعتها التجارية	36	3.80	0.645
تتابع المؤسسة باستمرار آخر المستجدات العلمية والتكنولوجية	36	4.55	0.629
تصمم المؤسسة الخدمات والمنتجات تماشيا مع التطور التقني والتكنولوجي	36	3.95	0.769
تشجع المؤسسة ترقية الإبداع والابتكار	36	4.40	0.789

تهتم المؤسسة بمعرفة التكنولوجيا والتقنيات المتبعة من قبل المنافسين	36	4.35	0.789
تتابع المؤسسة الأساليب الجديدة في تقديم الخدمات	36	4.55	4.55
تمتلك المؤسسة القدرة على تحديد المشكلات التسويقية التي تهددها		3.95	3.95
تركز المؤسسة على تقييم ردة فعل الزبون تجاه الخدمة والطرق المتبعة لجذب انتباهه		4.40	4.40
تلتزم المؤسسة بالتزاماتها تجاه عملائها ومتطلباتهم		4.35	4.35
تسعى المؤسسة للحفاظ على عملائها الحاليين وتسعى لاستقطاب عملاء جدد		3.95	3.95
تدعم المؤسسة القرارات التسويقية وتحسن من فعالية النشاط التسويقي		4.25	4.25
تعمل المؤسسة على تحسين إدارة العلاقة مع زبائنها		3.55	3.55

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	^a 640,	410,	,823	,230

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	12,115	1	12,115	6.5611	,000 ^b
	de Student	2,541	99	,053		
	Total	14,656	100			

Variable dépendante : انظم تشغيل البيانات

Prédicteurs : (Constante), البقطة التنافسية^b

Coefficients ^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	452,	213,			1.589	,018
	العدالة	615,	039,	808,		4.32	,000

Variable dépendante : انظم تجهيز المكاتب اليا

Prédicteurs : (Constante), البليظة التكنولوجية

Coefficients ^a							
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	,561	,229			2,452	,018
	العدالة	714,	,056	,909		3.08	,000

a. Variable dépendante : تنظيم تجهيز المكاتب اليا

b. Prédicteurs : (Constante), اليقظة التكنولوجية

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,561	,339		650.2	,018
	كفاءة العمال	714,	,056	,746	1.12	,000

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	^a 820,	672,	,823	,230

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	12,115	1	12,115	7.4611	,000 ^b
	de Student	2,541	99	,053		
	Total	14,656	100			

كفاءة العمال. Variable dépendante :

البقطة التسويقية. Prédicteurs : (Constante),

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	T	
1	(Constante)	978.	,229		2,452	,018
	نظم تشغيل البيانات	112.,	,056	,909	6.08	,000

✓ تحليل الانحدار لأثر بعد النظم المعلومات على اليقظة الإستراتيجية

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	^a 75,8	765,	,823	,230

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	12,115	1	12,115	18.361	,000 ^b
	de Student	2,541	99	,053		
	Total	14,656	100			

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	16,5	,229		1.25	,018
	كفاءة العمال	530,	,056	094,	3.08	,000



كلية العلوم الإنسانية والعلوم التربوية وعلم النفس
 جامعة أم القرى مكة المكرمة - أسواق النخلة - جدة
 مدرسة التعليم والتربية

اتفاقية الترخيص

الرقم: 88/90

إثارة الأولى هذه الاتفاقية لتبسط علاقة جامعة الشريعة العربية النجدي - جدة - معتمدة من طرف عمود كلية العلوم الإنسانية والعلوم التربوية وعلم النفس

مع المؤسسة: مركز أبحاث الدراسات

مقرها: جدة - شارع كذا - كذا

من طرف:

أ.م.د. كذا

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم ترخيص تطبيقي للطلبة الآتية أبعادهم:

1- كلية التربية فرار: 2- أ.م.د. كذا

مستقر التخصص: إدارة الأعمال

عنوان المذكرة: أثر تعلم المنهجيات في تحسين الإنتاجية

إستاذ المشرف: أ.م.د. كذا

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم ترخيص تطبيقي للطلبة الآتية أبعادهم:

1- كلية التربية فرار: 2- أ.م.د. كذا

3- كلية التربية فرار: 4- أ.م.د. كذا

إيمائس التخصص: أ.م.د. كذا

عنوان تقرير الترخيص: أ.م.د. كذا

إستاذ المشرف: أ.م.د. كذا

وذلك طبقاً للمرسوم رقم: 88-90 المؤرخ في: 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في: 1989



المادة الثانية: يندرج تحت الترخيص في إطار برنامج التعليم الإلكتروني في

تخصص الطلبة المعينين

المادة الثالثة: الترخيص التطبيقي يجري في مصلحة

الوكالت المبحرآت تجسس

الفترة من 24 05 06 إلى 24 06 06

المادة الرابعة: برنامج الترخيص المعد من طرف الكلية يراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر بمساعدة تنفيذ الترخيص التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المساهمات الضرورية للتنفيذ الأمثل للتنفيذ الأمثل للبرنامج وكل غياب للمعترض ينبغي أن يكون على استعارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية.

المادة السادسة: خلال الترخيص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يندرج المترشح مجموع الموظفين في وجماته المحددة في النظام الداخلي وعليه بحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم أماكن ترسيم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وتبين لهم الأخطاء الممكنة.

المادة السابعة: في حالة الاخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء ترخيص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة: تأخذ المؤسسة كل التدابير من نابة المترشح ضد مجموع مخاطر حوادث العمل ولتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ الترخيص.

المادة التاسعة: في حالة حادث ما على المترشحين يمكن التوجه بحسب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الطبي كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة إلى القسم.

المادة العاشرة: تتحمل المؤسسة التكاليف المطلوبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقيات الموقعة بين الطرفين عند الوجود ولا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية السكن . المطعم.

