

جامعة أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: إدارة أعمال

استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية إتخاذ القرارات

في المؤسسة

دراسة ميدانية مؤسسة إتصالات الجزائر بأدرار

إشراف الأستاذ

د. فودوا محمد

من إعداد الطالبين

❖ برمكي محمد

❖ حموده مصطفى

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ محاضر أ	د. مسعودي عبد الكريم
مشرفا	أستاذ محاضر أ	د. فودوا محمد
ممتحنا	أستاذ محاضر أ	د. بوشري عبد الغني

الموسم الجامعي

2021/2020



شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): فوسما

المشرف مذكرة الماستر.

الموسومة بـ: استخدام التكنولوجيا المعلوماتية في إعداد الوثائق

الموسومة (دراسة ميدانية موسعة) انشطة الخريجين في ادرار

من إنجاز الطالب(ة): برحمة محمد

و الطالب(ة): محمد مصطفى

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم: التسيير

التخصص: ادارة أعمال

تاريخ تقييم / مناقشة: 2021 / 06 / 14

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين
النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.
ويماكنهم إيداع النسخ الورقية (02) والالكترونية (PDF).

20 ماي 2021

- امضاء المشرف:

ادرار في:

مساعد رئيس القسم:



أستاذ محاضر قسم - أ -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة أحمد دراية أدرار

إهداء

إلى نبع الحنان ولحن الأمل أمي الغالية حفظها الله ورعاها
إلى سندي وقدوتي أبي الغالي حفظه الله ورعاها
إلى من دعمتني زوجتي الغالية
إلى إخوتي الأعزاء أدام الله عافيتهم, إلى كل الأهل والأقارب
إلى جميع الأساتذة الذين أكن لهم كل الاحترام
إلى زملائي الطلبة الذين تشرفت بصحبتهم
إلى من تسعهم قلوبنا من أحباب أصدقاء و كل من ساعدني سواء من قريب أو بعيد

أهدي ثمرة جهدي

برمكي محمد

إهداء

إلى روح أمي الغالية رحمها الله
إلى سندي وقدوتي أبي الغالي حفظه الله ورعاه
إلى إخوتي الأعمام أدام الله عافيتهم
إلى كل الأهل والأقارب
إلى جميع الأصدقاء كل باسمه الخاص

حموده مصطفى

شكر وعرقان

الحمد لله عز وجل واسع الكرم جزيل النعم أن وفقنا لإنجاز

هذا العمل

نتقدم بجزيل الشكر والعرقان إلى الأستاذ المشرف: الأستاذ الدكتور

فودوا محمد على كل التوجيه والنصح والإرشاد الذي خصنا به

كما نتقدم بالشكر لجميع الأساتذة الكرام

كما لا يفوتنا شكر جميع عمال مديرية إتصالات الجزائر ووكالة أولف

و الشكر موصول لكل من ساعدنا في العمل من قريب أو من بعيد



الصفحة	فهرس المحتويات
	الإهداء
	كلمة شكر
I-II	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: قراءة مفاهيمية قي الموضوع	
04	تمهيد الفصل
05	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات ومجالات استخدامها
05	المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات
05	المطلب الثاني: مكونات ومراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
06	الفرع الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات
07	الفرع الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
08	المطلب الثالث: أهمية واستخدام تكنولوجيا المعلومات
08	الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات
08	الفرع الثاني: مجال تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات
10	المبحث الثاني : التعريف بالقرارات وانواعها وطرق اتخاذها
10	المطلب الاول : ماهية القرار
10	المطلب الثاني : انواع القرارات
13	المطلب الثالث : طرق وخطوات اتخاذ القرار
14	المبحث الثالث : العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرارات
14	المطلب الأول : اشكال تأثير تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار
15	المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرار.
16	المطلب الثالث: أشكال التكامل بين تكنولوجيا المعلومات وعمليات اتخاذ القرار
18	خلاصة الفصل

19	الفصل الثاني: الدراسات السابقة في الموضوع
19	تمهيد
20	المبحث الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات
20	المطلب الأول: الدراسات العربية
22	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
23	المبحث الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بعملية اتخاذ القرار
24	المطلب الأول: الدراسات العربية
25	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
26	المبحث الثالث: التعليق على الدراسات السابقة
26	المطلب الأول: التعليق على الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات
27	المطلب الثاني: التعليق على الدراسات المتعلقة بعملية اتخاذ القرار
28	المطلب الثالث: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
29	خلاصة الفصل الثاني
30	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر)
30	تمهيد الفصل الثالث
31	المبحث الأول: قراءة عامة حول مؤسسة اتصالات الجزائر
31	المطلب الأول: تعريف ونشأة مؤسسة اتصالات الجزائر
32	المطلب الثاني : نشاط مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
34	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لاتصالات الجزائر
36	المبحث الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار في المؤسسة
36	المطلب الأول: وضعية ووسائل تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر
41	المطلب الثاني: عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة
43	المطلب الثالث : استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة
48	خلاصة الفصل الثالث
49	الخاتمة
52	قائمة المراجع
53	الملاحق
75	الملخص

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
11	جدول الفرق بين القرارات المبرمجة والغير مبرمجة	01
12	جدول يوضح أنواع القرارات الإدارية حسب العمليات الإدارية	02
12	جدول أنواع القرارات حسب وظائف المؤسسة	03
26-25	جدول التعليق على الدراسات السابقة	04
27-26	جدول رقم التعليق على الدراسات السابقة المتعلقة بعملية اتخاذ القرارات	05
45	جدول يوضح التغيير في أسعار خدمة الجيل الرابع حسب السنوات	06
45	جدول يوضح التغيير في أسعار خدمة الانترنت للتدفقات حسب السنوات	07

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
13	شكل يوضح خطوات اتخاذ القرار	01
33	شكل يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر (المديرية العامة)	02
34	شكل يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية العملية اتصالات الجزائر بأدرار	03
41	شكل يوضح خطوات اتخاذ القرار داخل مؤسسة اتصالات الجزائر	04

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
53	واجهه برنامج تسيير الشبكة التجارية للزبائن NGBSS	01
54	واجهه برنامج متابعة المداخيل	02
55	واجهه برنامج تسيير المخزونات	03
56	واجهه صفحة المؤسسة على موقع الفيس بوك	04
57	واجهه صفحة المؤسسة على موقع تويتر	05
58	واجهه صفحة المؤسسة على موقع الانستغرام	06
59	واجهه موقع المؤسسة الالكتروني	07
60	واجهه تسجيل طلب الهاتف عن بعد	08
61	واجهه التبليغ عن الشكاوى او التعطلات عن بعد	09
62	واجهه الدفع عن بعد	10
63	واجهه بوابة الخدمات	11
64	واجهه التعبئة الالكترونية	12
65	واجهه البريد الالكتروني المهني	13
66	واجهه برنامج مراقبة وتحليل الشبكة التقنية للهاتف	14
67	واجهه البرنامج الوثائقي	15
68	واجهه برنامج الدليل التجاري	16
69	واجهه برنامج موقع تواصل	17
70	واجهه موقع CLOSSAIRE	18
71	برنامج متابعة الشكاوى والتعطلات الخاص بالمصالح التقنية	19
72	برنامج متابعة الشكاوى والتعطلات الخاص بالمصالح التجارية	20
73	واجهه برنامج تسيير الشبكة التقنية للزبائن	21
74	واجهه تطبيق الدفع عن طريق الهاتف النقال	22



إن التطور التكنولوجي الهائل الذي عرفه العالم مؤخرا قد انعكس على مختلف مجالات الحياة السياسية والاجتماعية و الاقتصادية وهذا ما دفع بمنظمات الأعمال إلى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في شتى مهامها ووظائفها لما لها من دور الايجابي في تسريع مختلف العمليات وأدائها بأكثر دقة وكفاءة بالإضافة إلى التحكم الجيد في المعلومات عن طريق جمع وتخزين البيانات وسرعة إحضارها وعرضها بطرق أكثر تفصيلا وموائمة ليتمكن أصحاب مراكز القيادة ومتخذي القرار من تحديد البدائل والاختيار الأنسب لاتخاذ القرار الملائم في الوقت المناسب .

الإشكالية:

سنتطرق في دراستنا هذه إلى توضيح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار وهذا من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

*مامدى أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

وفي ضوء الإشكالية المطروحة تبرز مجموعة من التساؤلات سنحاول الإجابة عليها من خلال هذه الدراسة بغرض تسليط الضوء أكثر على الموضوع

1- مالمقصود بتكنولوجيا المعلومات وما هي أهم أدواتها؟

2- ما هو القرار وكيف يتم اتخاذه؟

3-ما هي العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار وهل هناك اثر قوي عليها؟

-الفرضيات:

وكإجابة مبدئية عن الإشكالية المطروحة سنضع مجموعة من الفرضيات للتأكد منها من خلال دراستنا كمايلي :

-هناك علاقة وثيقة وتأثير قوي لتكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار و مدى فعاليته وملائمته.

-هناك تأثير لنوعية التكنولوجيا والتطبيقات المستخدمة في موائمة القرار المتخذ.

-كلما كان استخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وإدراك جيد من طرف المستعملين لها كلما أعطى نتائج جيدة تنعكس على جودة القرار .

***أهمية البحث :**

لقد شاع استخدام تكنولوجيا المعلومات بسبب التطور الهائل الذي عرفته مكوناتها المادية والبرمجية حيث أصبح لا يمر يوم دون الإعلان عن تطور جديد في أجهزتها أو ظهور برمجيات جديدة أو ترقية وتحديث لبرمجيات موجودة مسبقا لتلبي حاجات أو أعمال مستجدة، وهذا ما جعل منها عنصر مهم لمختلف مجالات الحياة سواء الخاصة أو العامة لما لها من دور ايجابي في تحليل ومعالجة وتخزين البيانات وعرضها بصورة تسمح لمستخدمها باتخاذ القرار المناسب بأقل تكلفة وأسرع وقت .

***أهداف البحث: من خلال هذه الدراسة نسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:**

-التعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات.

-التعرف على القرارات وكيفية اتخاذها.

-التعرف على العلاقة والتأثير بين تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرارات.

***دوافع اختيار الموضوع : من أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع نذكر مايلي**

- أهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات بسبب اقتحامها لشتى مجالات الحياة.

- أهمية عملية اتخاذ القرار في المؤسسة باستغلال تكنولوجيا المعلومات في ذلك .

***حدود البحث :**

من خلال دراستنا اقتصرنا على محاولة التعرف على تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار ومدى العلاقة والتأثير بينهما في:

- الحدود الزمانية : السداسي الثاني 2021/2020.

- الحدود المكانية : مؤسسة اتصالات الجزائر بادرار.

***المنهج المتبع:**

من أجل الوصول إلى أهداف البحث و الإجابة عن الإشكالية المطروحة اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي من اجل عرض المفاهيم المتعلقة بالموضوع وكيف يتم ذلك داخل المؤسسة محل الدراسة.

***الصعوبات:**

صعوبات البحث تتمثل في بعض التطبيقات و البرمجيات التي لم نستطع الاطلاع أو العمل عليها داخل المؤسسة لما لها من درجة السرية والخصوصية بالنسبة للمؤسسة.

***تقسيم البحث :**

قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى قسم نظري وقسم تطبيقي ثم إلى ثلاثة فصول حيث قمنا بتقسيم الفصل الأول إلى ثلاثة مباحث الأول للتطرق لبعض المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والمبحث الثاني إلى بعض المفاهيم المتعلقة بالقرارات وكيفية اتخاذها والمبحث الثالث إلى العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات أما الفصل الثاني فتطرقنا فيه إلى الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الموضوع في المبحث الأول والثاني أما المبحث الثالث فخصصناه للتعليق على الدراسات.

وفي الفصل الثالث فخصصناه للدراسة التطبيقية والمتمثلة في دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بادرار حيث تطرقنا في المبحث الأول للتعرف على المؤسسة محل الدراسة اما المبحث الثاني لإسقاط الجانب النظري على المؤسسة وعقدنا عدة مقابلات مع المديرين الفرعيين ورؤساء المصالح من أجل الاطلاع على المعلومات المتعلقة بالموضوع واستخلاص النتائج للإجابة عن الإشكالية.

تمهيد:

إن الاهتمام الكبير الذي أصبحت توليه المنظمات والأفراد لتكنولوجيا المعلومات بسبب اقتحامها لجميع مجالات الحياة الطبية والهندسية والتشغيلية والمالية والاجتماعية وفي إدارة المنشآت وهذا ما انعكس على مختلف وظائفها والتي من أهمها عملية اتخاذ القرارات التي تعتبر خطة العمل وطريقة تصريف الأوامر بين مختلف مستويات المنظمة، وهذا ما جعل من الضروري على كل باحث أو متعلم أن يقف على بعض جوانب هذا الموضوع حسب مجال اختصاصه، حيث سنقوم خلال هذا الفصل بالتطرق إلى التأصيل النظري و المفاهيمي لمتغيرات الموضوع والمتمثلة في ماهية تكنولوجيا المعلومات وأهميتها ومجالات استخدامها ثم ماهية القرارات وكيف يتم اتخاذها .

الفصل الأول: قراءة مفاهيمية حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات ومجالات استخدامها

تعد تكنولوجيا المعلومات كالقلب النابض في مختلف منظمات الأعمال, إذ تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة وفي توجيه وتنفيذ مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وتميزها التنافسي حتى أصبحت المنظمات التي لا تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في التخطيط والتحليل والرقابة والتنفيذ لمختلف الأعمال لاستطيع مجاراة المنظمات الأخرى التي هي على عكس ذلك وهذا لما تضيفه تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة من سرعة و دقة في الأداء وسهولة الوصول الى المعلومات المطلوبة

المطلب الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات

-المفهوم الأول: هي أداة مهمة تساهم في ترابط وأداء العمليات الأساسية للمنظمة, وتتضمن الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والوسائل الأخرى. (ا.د اللامي و البياتي، 2010، صفحة 16)

-المفهوم الثاني: هي أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها و تخزينها وتوزيعها, وتصنف تحت عنوان أوسع واشمل وهو (التقنيات المسندة إلى الحاسوب) لعلاقتها المباشرة لنشاطات العمليات في المنظمة. (ا.د اللامي و البياتي، 2010، صفحة 16).

3- تعتبر تكنولوجيا المعلومات واحدة من أهم الأدوات التي يستخدمها المديرون لمواجهة التحديات، سواء في التجهيزات المادية كأجهزة الحاسوب لإتمام نشاط المدخلات والمعالجة والمخرجات و في برمجيات الحاسوب التي تراقب وتعمل على تعامل المكونات المادية بالإضافة إلى عملية تخزين البيانات . (د.النجار، 2007، صفحة 11)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن تلك الأجهزة الحديثة(حواسيب، شبكات، أجهزة التحكم...الخ) التي تسيروها أنظمة وبرامج خاصة تسمح بتنفيذ ومعالجة مختلف المهام والعمليات المعدة لها مسبق من اجل الحصول على نتائج أكثر دقة وفي أقل وقت ممكن بأقل جهد وتكلفة كما تسمح بتخزين البيانات والمعلومات واستحضارها وعرضها عند الحاجة بكل يسر وسهولة، لدرجة إمكانية اتخاذ القرار بمسائل معينة بواسطة الأنظمة الخبيرة وأنظمة الذكاء الاصطناعي.

المطلب الثاني : مكونات ومراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

تشتمل تكنولوجيا المعلومات على عدة مكونات تساهم في تنفيذ مختلف المهام التي تؤديها من حيث إدخال البيانات ومعالجتها وإظهار النتائج وتخزينها حيث مرة بعدة مراحل تطورت خلالها لتصبح أكثر دقة في الأداء و الفعالية وفي أقل وقت ممكن مهما كان حجم البيانات والمعلومات.

الفصل الأول: قراءة مفاهيمية حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات

*أولاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات : (ا.د. اللامي و البياتي، 2010، صفحة 19)

من خلال مهامها والأدوار التي تقوم بها نجد أن تكنولوجيا المعلومات تشتمل على عدة مكونات أو أقسام تشترك وتتفاعل فيما بينها من أجل الوصول إلى الغاية المرجوة نذكر منها ما يلي:

1-المكونات المادية hardware:

وتشمل المكونات المادية جميع المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين كما أنها تتضمن الحواسيب وما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم وحدة المعالجة المركزية (cpu) واللوحة الأساسية والشاشة وغيرها حيث ظل التركيز في تطورها على تحسين ذاكرة الحواسيب، وقدرتها على معالجة البيانات، وسرعتها مما فتح مجالات واسعة للتطورات التكنولوجية الحديثة ، حيث يعد العلماء و المهندسون في شركات الحاسبات والاتصالات مصدرا أساسيا لهذه التطورات الهائلة.

2-البرمجيات software: ويقصد بها برامج الحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها كما تقوم بمختلف التطبيقات ، ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب، كما تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات لذلك فهي تتضمن أنظمة التشغيل النهائية مثل معالجة الكلمات و برمجيات التطبيقات المرتبطة بمهام الأعمال المتخصصة وتقسّم برمجيات الحاسوب بشكل عام إلى :

(أ): **برمجيات النظام (system softwares)**: وتعد برمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته ببعضها ويضم هذا النوع من البرمجيات برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعدها الشركة المصنعة للحاسوب وتخزن فيها داخليا، وتعد جزءا لا يتجزأ من الحاسوب نفسه

(ب) **البرمجيات التطبيقية (application software)**: وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية إذ يمكن تطبيقها مع تغييرات دقيقة ، وتشمل هذه البرامج على كاف التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها، كما تعد البرمجيات ضرورية جدا في أداء عمليات منظمات الأعمال، إذ تتوفر برمجيات خاصة بأساليب الرقابة الإحصائية للعمليات ، وطرائق التنبؤ بالطلب والمحاكاة وأساليب الترتيب الداخلي للمصنع واختيار مواقع المصنع والبرمجة الخطية، ونظم رقابة المخزون والإنتاج وأساليب الجدولة كما أنها تعد ضرورية في مجالات صناعية عدة مثل التصميم بمساعدة الحاسوب ، والتصنيع بمساعدة الحاسوب ، والمناولة المؤتمنة للمواد ، والأماكن الخاصة بالسيطرة الرقمية ، ونظم التصنيع المرنة ، فضلا عن مساهمتها في النظم الداعمة والتي تتضمن نظم المعلومات الإدارية ، ونظم دعم القرارات ، وبذلك فإن أدوات البرمجيات تساعد في تقييم أمور العمل بسرعة وفاعلية كبيرة.

(ج) - برمجيات التأليف (compilation software):

وهي مجموعة البرامج التي تعنى بترجمة التعليمات و الايعازات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة .

الفصل الأول: قراءة مفاهيمية حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات

3- التطبيقات وقواعد البيانات data base: (ا.د. اللامي و البياتي، 2010، صفحة 20)

وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها او هي المعلومات المخزنة في اجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الاقراص الصلبة للحاسوب (drive hard) والاقراص المرنة (floppy drive) او الاشرطة و قد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات المخزون في الشركة ،والاوقات القياسية لانواع مختلفة من العمليات وبيانات تتعلق بالتكاليف او معلومات تخص احتياجات الزبائن وغيرها .

4- الاتصالات telecommunications

وهي المكون الأخير لتكنولوجيا المعلومات ويعتقد البعض إنها الأكثر أهمية فهي أدوات أو وسائل الاتصالات عن بعد مثل الهواتف ، والفكس و الألياف الضوئية fiber optice ومكوناتها الأخرى التي تكون الشبكات الالكترونية والتي مكنت مستخدمي أجهزة الحاسوب من الاتصال بأي موقع بصورة مباشرة ، والاتصال بأي مستخدم آخر للحاسوب في أي موقع أخر . وهناك نوعان من الشبكات الشبكة العالمية وتسمى بالانترنت INTERNET و الشبكة الداخلية للشركة الانترانت INTRANET للربط بين مختلف النظم الالكترونية للشركة .

5-الموارد البشرية: يعد العنصر البشري المحور الأساس لأية عملية وعلى أي مستوى من المستويات فبدونه لا يمكن للحياة أن تدب في جسد المنظمة...، وكلما كانت لدى المنظمة و قدرات بشرية خلاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت أكثر فاعلية وكفاءة على تحقيق تكنولوجيا المعلومات لأهدافها بدقة.

ثانيا : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات (ا.د. اللامي و البياتي، 2010، صفحة 16)

مرت تكنولوجيا المعلومات بعدة تطورات قسمها بعض الكتاب إلى م ايلي:

1.المراحل الأولية لتطوير تكنولوجيا المعلومات: وتتمثل بثورة المعلومات والاتصالات ابتداء من اختراع الكتابة والطباعة ومختلف أنواع مصادر المعلومات السمعية والمرئية بالإضافة إلى اختراع الحاسوب.

2.المراحل المتوسطة: منذ أوائل محاولات بناء الحاسوب والجيل الأول للحاسبات، وبدايات مرحلة تناقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية والجيل الثاني للحاسبات ومراحل مخرجات الحاسوب المصغر
COMPUTER OUTPUT MICROFORMS(COM)

3.المراحل الحديثة للتطورات التكنولوجية: وتبدأ بالجيل الثالث للحاسبات وبناء النظم المحلية والتي أطلق عليها اسم الدوائر الالكترونية المتكاملة ،والجيل الرابع للحاسبات والذي تميز بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجات المصغرة (MICRO PROCESSORS) ونظم البحث في الاتصالات المباشرة والجيل الخامس للحاسبات الذي يتميز بتطور الحاسبات المصغرة ونظم الأقراص المضغوطة (compact disk) والانترنت التطورات الأخرى .

الفصل الأول: قراءة مفاهيمية حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات

* وتتجلى أهم تطورات تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بتطور الحسابات ووسائل الاتصالات التي تسير باتجاهات عدة فيما يلي:

1. **التجميع والتقريب * convergens** * أي التقريب والدمج بين المؤسسات والأفراد من خلال لغة الحاسوب.
2. **إمكانات النقل والحمل * portability** * أي استخدامها في أي مكان يختاره المستخدم و يلائم حركته.
3. **الخصوصية * personalization** * أي الحرية الفردية التي يحتاجها المستخدم في تعامله مع المعلومات المطلوبة.

المطلب الثالث: أهمية واستخدام تكنولوجيا المعلومات

أولاً: الأهمية: (سعد و ماجد، 2018، صفحة 89)

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال المنافع و الفوائد و الايجابيات المتحققة لمستخدميها، مما حفز العديد من المنظمات إلى اعتمادها في أنشطتها كافة وفي هذا السياق يتفق كل من (daft.2003.215) و(جربو، 2002، 14) و(shore,25,1996) و(غالبا، 2008، 27) و(برهان، 1999، 34) على أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يتجسد في الأتي:

- 1- دور تكنولوجيا الفاعل في تصميم وتطوير المنتجات باعتماد أنظمة التصنيع الحديثة المؤتمتة كأنظمة cam. Cad التصنيع بواسطة الحاسوب و التصميم بواسطة الحاسوب، وهذه الأنظمة تحقق جودة عالية بتكلفة منخفضة بأقصر وقت وأفضل دقة ودخول مفاجئ للسوق قبل المنافسين.
- 2- توفير القدرة على توسيع أنشطة المنظمة ومهامها وأعمالها بأقصر وقت يمكن من تحقيق منتجه مضافة وبالتالي كسب حصة سوقية اكبر من المنافسين و البقاء في عالم المنافسة لأطول فترة ممكنة.
- 3- نظرا للقدرة العالية التي تتمتع بها أجهزة ومعدات ووسائل الاتصالات في مجال الدقة والسرعة فان ذلك مدعاة لعقد الصفقات مع الأطراف كافة من مجهزين وناقلين و زبائن وفي موقع مختلفة ، فهي الأداة التي ألغت الحدود و الزمان والمكان بين كافة الأطراف بحيث أصبح العالم قرية صغيرة يمكن التعامل مع ذوي العلاقة في الزمان و المكان المختارين من قبل ذوي العلاقة.
- 4- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات احد الأدوات المهمة في أنظمة المجيب الصفري و الفحص الشامل ،لدورها في تحقيق الرقبة الدقيقة والمباشرة من خلال أنظمة المعلومات والاتصالات المعتمدة.
- 5- توفر أنظمة دعم القرارات و الأنظمة الخبيرة الذكاء الاصطناعي قدرة فائقة للمدراء لاتخاذ القرارات واختبار المبادلات و التصرف بأسرع وقت فالحالات الاستثنائية بأقل الأضرار وبأسرع وقت .
- 6- تمكن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات المدراء من صنع القرارات دون أعباء نفسية وفكرية عالية من خلال توفير احتياجات المدراء من المعلومات و بالخصائص اللازمة.
- 7- قدرة أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاحتفاظ بالخبرات الميدانية داخل الأنظمة البرمجية واستخدامها عند الحاجة إليها.

الفصل الأول: قراءة مفاهيمية حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات

- 8- سرعة الاستجابة و لتطورات العلمية و المعرفية وتوجه نحو اتصال المعرفة و اللاملموسات التي تحدث أكثر انتشارا من اجل حسن تنفيذ الأعمال و المهام الإدارية وبدقة .
- 9- تحقيق التنسيق العالي و نظام الاتصالات فعل بين الأقسام المختلفة من خلال شبكة الاتصالات للاتجاهات الكافية على أعلى مستوى من الدقة والسرعة و الاستجابة الآنية .

***ثانيا : مجال تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات (إ.د. اللامي و البياتي، 2010، صفحة 26،25)**

تعتبر كأداة إستراتيجية كونها تربط بين التكنولوجيا و الاستراتيجية , اذ تعمل على بناء وتعزيز الإستراتيجية وهذا عن طريق تخزين المعلومات التقنية متمثلة بشبكة الأعمال net working و الانترنت internet وتخطيط موارد المنشأة enterprise resource planning والذي يعرف بأنظمة برمجيات الأعمال التي تسمح للمنظمات بتالية وتكامل عملياتها الأساسية والاشتراك بالبيانات العامة والإجراءات والوصول إلى المعلومات في الوقت الفعلي المحدد.(سعد و ماجد، 2018)

ومن أهم مجالات استخدامها نذكر ما يلي:

- 1- التجارة الالكترونية: بيع أو شراء السلع والخدمات، كما يشمل الحصول على التقديرات، التفاوض،الطلب وترتيب العقود، التبادل الالكتروني للبيانات، الدفع الآلي..الخ.
- 2-اكتساب والحفاظ على العملاء: إدارة العلاقات مع زبائن , إدارة الحملات التسويقية, التخطيط والتنفيذ الإعلان عبر الانترنت ترتيبات إعادة التصليح والصيانة , التعامل مع شكاوى العملاء .
- 3- الإدارة المالية و الميزانية ومراقبة الحسابات: وتشمل تخطيط موارد المؤسسة والإدارة , التخطيط وتقييم المالي , الفوترة وأنظمة الدفع .
- 4- إدارة الموارد البشرية : وتشمل التوظيف الداخلي والخارجي , طلبات التوظيف عبر الانترنت , تأدية المهام الإدارية مثل قرار دفع الرواتب ونظم المعاشات التقاعدية بالإضافة إلى تتبع ساعات العمل وزمن الإنتاج والتدريب و العمل عن بعد .
- 5- خدمة ودعم المنتج: وتشمل دعم مواقع الويب , الأسئلة المتكررة ,تنزيل أدلة الاستخدام , الاستفسارات عبر الانترنت , خدمة الدعم ما بعد عملية البيع .
- 6- البحث والتطوير: وتشمل عملية البحث , تطوير وتصميم المنتجات والخدمات او العمليات , تصميم وتصنيع عن طريق الحاسوب.
- 7- إدارة المعرفة: وتشمل تجميع ونشر المعلومات والمعرفة داخل مؤسسة الأعمال , التعلم الالكتروني.

الفصل الأول: قراءة مفاهيمية حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات

المبحث الثاني: التعريف بالقرارات وأنواعها وطرق اتخاذها

تعتبر القرارات من أهم الإجراءات والأعمال التي يتم من خلالها تسيير وتنظيم مختلف الأعمال والوظائف حيث يقوم المدير أو المسير من خلالها بالتعبير عن توجه المؤسسة أو الطرق المتبعة لبلوغ أهدافها لذا يجب على متخذ القرار الإلمام بكافة جوانب الموضوع أو المشكلة بالحصول على أكبر قدر من المعلومات التي تتيح ذلك.

المطلب الأول: ماهية القرار

1- القرار هو عملية عقلانية تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الإمكانيات المتاحة والأهداف المطلوبة. (أ.د. الصيرفي، 2007، صفحة 11).

2- هو أمر شفوي أو كتابي يحدد بموجبه عمله أو الامتناع عنه بعد تفحص الأمر موضوع القرار وقد يتخذ القرار في حالة التأكد ، المخاطرة أو عدم التأكد أو الغموض. (د.النجار، 2007، صفحة 9).

3- كما يعرف إداريا بأنه إفصاح الإدارة عن إرادتها الملزمة بما لها من سلطة بمقتضى القوانين و اللوائح وذلك بقصد إحداث مركز قانوني معين متى كان ذلك ممكنا وجائزا أو كان الباعث عليه ابتغاء المصلحة العامة . (أ.د. الصيرفي، 2007، صفحة 12).

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن القرار هو عبارة عن إجراء يتم اختياره بين مجموعة من البدائل لمواجهة موقف معين يقوم المسير أو المكلف بإصداره إلى المستويات الأدنى بغية التوجيه أو القيام بأمر معين من أجل تحقيق مصلحة معينة .

المطلب الثاني : أنواع القرارات

تختلف أنواع القرارات من حيث الجهة المصدرة لها ومن حيث مجال اتخاذها و الوظيفة التي تشملها

1- من حيث طبيعة القرار : وتنقسم إلى ثلاثة أقسام

أ-القرارات الأساسية و الروتينية: (أ.د. الصيرفي، 2007، صفحة 16).

-القرارات الأساسية: وتتطلب اجراءات كبير قبل اتخاذها لمعالجة المشكلات التي لا تتكرر باستمرار وتكون قرارات إستراتيجية مثل (اختيار موقع المشروع او طريقة الإنتاج).

-القرارات الروتينية : وتكون متكررة باستمرار وتتخذ لتعالج الأعمال المتكررة مثل الرقابة على جدول الإنتاج.

الفصل الأول: قراءة مفاهيمية حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات

ب- القرارات التنظيمية الفردية: (أ.د الصيرفي، 2007، صفحة 17).

-القرارات التنظيمية و هي التي تتعلق بعمل المنظمة ونشاطها وتتخذ من قبل المدير من خلال سلطته الرسمية.

-القرارات الفردية وهي التي ليس لها صفة رسمية وترتبط بالشخص الذي يتخذها مثل (الاستقالة).

ج -القرارات المبرمجة والغير المبرمجة: يمكن التمييز بينهما من خلال المقارنة الموضحة فالجدول التالي:

جدول رقم 01 تحديد الفرق بين القرارات المبرمجة والغير مبرمجة

ت	القرارات غير مبرمجة	القرارات المبرمجة
1-	غير متكررة أو روتينية (رتبية)	روتينية (رتبية) ومتكررة
2-	الظروف فيها متغيرة وغير مستقرة	الظروف مستقرة وثابتة نسبيا
3-	البيانات غير مؤكدة نسبيا	البيانات تتسم بالثبات النسبي او شبه مؤكد
4-	الوقت والجهود المبذولة فيها كبيرة نسبيا	الوقت والجهد المطلوب محدود
5-	غالبا ما يتم اتخاذها في المستويات الإدارية العليا	تتخذ في مختلف المستويات الإدارية
6-	غير قابلة للتحويل في الغالب	غالبا ما يتم تحويل الصلاحيات إلى المستويات الوسطى والدنيا
7-	تتعلق بالبعد الاستراتيجي للمنظمة	تتعلق بالأنشطة التشغيلية للمنظمة

المصدر: (أ.د الصيرفي، 2007، صفحة 18).

2-من حيث بيئة القرار: وينقسم القرار وفق هذا المجال إلى :

1-القرارات تبعا لدرجة التأكد وهي القرارات التي تتخذ في حالة التأكد التام من طبيعة المتغيرات ونوعيتها و العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار والقدرة على تنفيذه و بالتالي فان أثاره ونتائجه تكون معروفة مسبقا .

2-القرارات تبعا لدرجة عدم التأكد وهي القرارات التي تتخذها الإدارة عندما ترسم أهداف المشروع العامة وسياساته وتكون الإدارة في ظروف لا تعلم فيها مسبقا بإمكانية حدوث أي من المتغيرات أو الظروف المتوقعة وجودها بعد اتخاذ القرار وذلك بسبب عدم توافر المعلومات والبيانات الكافية وبالتالي صعوبة التنبؤ بها.

الفصل الأول: قراءة مفاهيمية حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات

2- القرارات تبعا لدرجة المخاطرة وهي القرارات التي تتخذ في ظروف وحالات محتملة الوقوع وبالتالي

فان على متخذ القرار أن يقدر الظروف والمتغيرات فالمستقبل وكذا درجة احتمال حدوثها .

3- من حيث الوظيفة التي تشملها القرار: ويشمل هذا المعيار العمليات التالية:

جدول 02 يوضح أنواع القرارات الإدارية حسب العمليات الإدارية

العمليات الإدارية	القرار الإداري
عملية التخطيط	الخطة والبرامج والسياسات
عملية التنظيم	الهيكل التنظيمي والمجرى التنظيمي
عملية التوجيه	التناسق والإشراف والمتابعة والاتصال
عملية الرقابة	نظام الرقابة (للإنتاج و العمليات والجودة)

المصدر: (أ.د الصيرفي، 2007، صفحة 20).

ومن أهم القرارات حسب هذا المعيار نذكر ما يلي: جدول 03 أنواع القرارات حسب وظائف المؤسسة

قرارات تتعلق بالإنتاج	قرارات تتعلق بالمبيعات	قرارات تتعلق بالتمويل	قرارات تتعلق بالإفراد
حجم الإنتاج	تحديد الأسواق	الهيكل المالي	أساليب لاختيار
حجم التصنيع	السعر	شروط الائتمان	مصادر القوى العاملة
موقع التصنيع	موقع مكاتب البيع	الاندماج	مدى التدريب نوعه
طرق الإنتاج	تغليف المنتجات	التصفية	طرق الترقية

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات من (أ.د الصيرفي، 2007، صفحة 20،21)

كما يمكن تصنيفها حسب مستوى الإدارة المتخذة للقرار كما يلي:

- القرارات الإستراتيجية: وتتخذ من طرف الإدارة العليا

- القرارات التكتيكية: وتتخذ من قبل الإدارة الوسطى

- القرارات التشغيلية: وتتخذ من قبل المستويات الدنيا

المطلب الثالث : طرق وخطوات اتخاذ القرار

تتوقف صحة وكفاءة وفاعلية القرار على طريقة التي يتم بها اتخاذه فإذا لم تتم الدراسة والتقييم الجيد لمسببات ونتائج القرار والبدائل الممكنة فإنه لن يؤدي حتما النتيجة المرجوة منه ومن أجل هذا يجب اتخاذ وتباع طرق علمية وعقلانية من أجل الوصول إلى القرار المناسب وهذا بإتباع ما يلي : (أ.د الصيرفي، 2007، صفحة 84)

1- تشخيص المشكلة اي تحليلها للتمكن من تحديد أسبابها

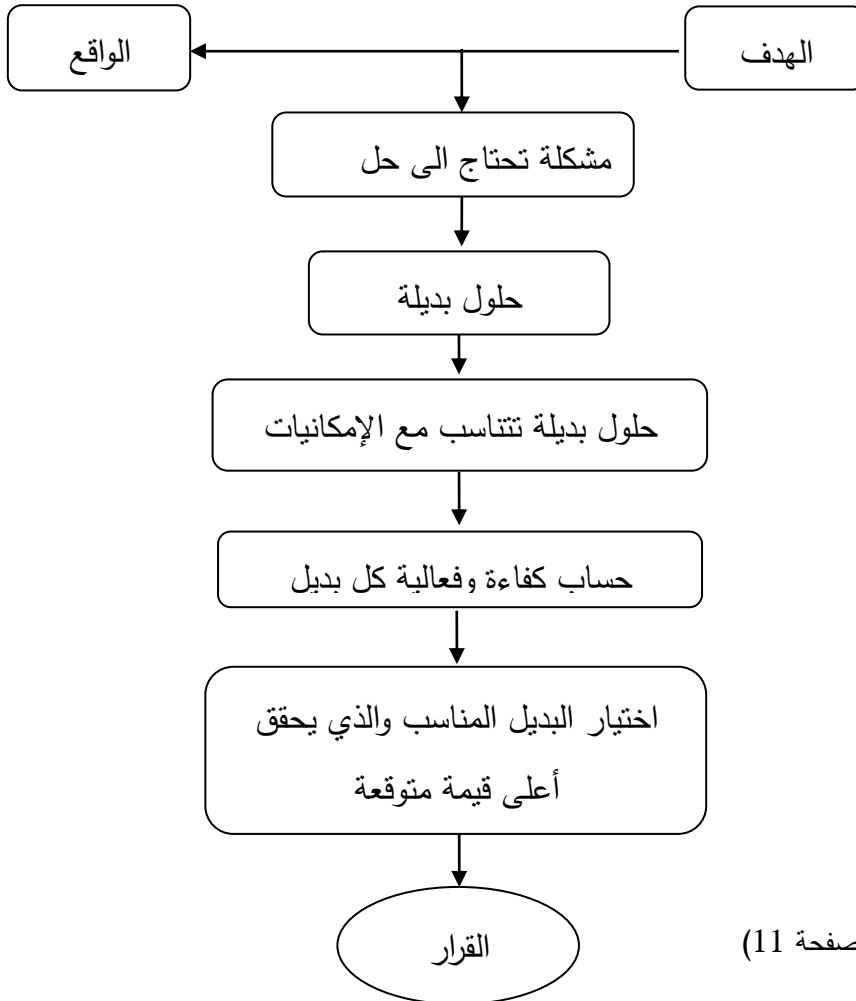
2- حصر البدائل المختلفة لحل المشكلة

3- تحديد عواقب ومردودات كل بديل (السلبية و الإيجابية)

4- مقارنة البدائل في ضوء مردوداتها وعواقبها

5- الاختيار ويقصد به اختيار احد الحلول او البدائل التي تم حصرها وتنفيذها

الشكل رقم 01 يوضح خطوات اتخاذ القرار:



المصدر: (أ.د الصيرفي، 2007، صفحة 11)

المبحث الثالث : العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرارات

تحتاج عملية اتخاذ القرار إلى توفير المعلومات ذات الصلة بالقرار المطلوب في الوقت المناسب، كما يمكن تصوير المعلومات على أنها المادة الأولية التي تصنع منها القرارات ...إذ كلما نمت وتطورت المنظمة وتعقدت عملياتها كلما تزايدت حاجة المدير للمعلومة المرتبطة بالقرار ولا يمكن معالجة هذا الكم الهائل من المعلومات إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات التي توفر الوقت والجهد والتكلفة ويظهر هذا من خلال ما سنتطرق له في هذا المبحث حول إبراز العلاقة بينهما.

المطلب الأول: أشكال تأثير تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار

لقد سمح التطور التكنولوجي المتمثل في الحاسبات والبرمجيات وأجهزة الاتصالات بظهور أشكال جديدة في عملية اتخاذ القرار منها ما يسمى بنظم دعم القرار الجماعي والتي جاءت بالأشكال التالية: (د.النجار، 2007، صفحة 134)

1-حجرة القرار: وهي حجرة مجهزة بالتسهيلات الفنية والحاسوبية يجتمع فيها مجموعة صغيرة من المشاركين معا في قاعة واحدة...ويكون لكل مشترك جهاز خاص لعرض الأفكار وتلخيص نتائج البيانات وعرضها على المشاركين.

2-شبكة قرار المناطق المحلية: عندما يكون من الصعوبة على المشاركين الاجتماع وجها لوجه إذ يكون المشاركون موزعين في أماكن مختلفة فيمكن لهم عندئذ أن يجتمعوا باستخدام شبكة المناطق المحلية...مع وجود حاسب مركزي تتوافر به قواعد البيانات والنماذج والبرمجيات بحيث يمكن لأي مشترك أن يرى بقية الأعضاء، ويوفر هذا النظام ميزة إمكانية عقد الاجتماعات مع بقاء كل مشترك في موقعه.

3-الاجتماع المشترك: عندما يكون المجتمعون بإعداد كبيرة ولا يستطيعون استخدام حجرة القرار...إذ تستفيد المجموعات الكبيرة من تقنيات الاتصال والفيديو في تنفيذ الاجتماع ويمكن استخدام شبكة المناطق المحلية أو المناطق الواسعة للتنفيذ.

4-المؤتمرات بواسطة الحاسب: عندما تكون المجموعات كبيرة وموزعة على مناطق جغرافية متباعدة فان المكتب الافتراضي يعطي رخصة المرور لاتصالك بين تلك المجموعات..وتتضمن المؤتمرات السمعية والمؤتمرات الصوتية والمؤتمرات المرئية.

الفصل الأول: قراءة مفاهيمية حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات

المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرار.

تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرار من خلال أن اتخاذ القرار يبني على قاعدة من البيانات والمعلومات التي يمكن أن يكون حجمها كبيرا إلى حد ما بهدف إجراء التحليل الرياضي المتكامل وبحيث يمكن الوصول إلى النتائج المستهدفة التي يمكن الاعتماد عليها عند اتخاذ القرارات الخاصة بتنظيم مختلف العمليات من تسويق المنتجات والخدمات وإنتاجها... إلى تخطيط حملات الإعلان لإتمام عملية التسويق ولما كان هذا التحليل الرياضي يتطلب عمليات حسابية ليس من السهل إنجازها يدويا وفي وقت قصير ودون جهد ومشقة لذلك تكون الإدارة بحاجة إلى استخدام تقنيات الحاسوب وتشغيله بالايجازات التي تحددها البرامج الخاصة بهذه العمليات المختلفة.

كما تتجلى أهميتها أيضا في:

- جمع المعلومات والبيانات وتصنيفها وتبويبها من اجل سهولة الوصول إليها.
- المساعدة في دعم عمليات اتخاذ القرارات.
- نشر المعلومات بسهولة وفي وقت قصير على باقي المرؤوسين
- مشاركة المعلومات والاقتراحات والأفكار ببسر.
- المساعدة على تحديد البدائل و التقييم فيما بينها من حيث الايجابيات والسلبيات.
- سهولة الرقابة والتحكم على مختلف مهام المنظمة.

بالإضافة إلى:

- تقديم المعلومات إلى الأقسام المختلفة بغية إصدار التقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية عن نشاطات المنظمة المختلفة.
- تقييم النتائج والنشاطات في المنظمة لتصحيح أي انحرافات محتملة.
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المختلفة التي تواجهها لصنع الاحتياطات اللازمة في حالة وجود اي خلل في تحقيق الأهداف.
- تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية بين الوحدات الإدارية المختلفة لتسهيل عملية استرجاع البيانات.
- تزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها.
- الإحاطة المستمرة بالمعلومات عن التطورات الحديثة التي تخدم المستفيدين فيما يخص نشاطات المنظمة

الفصل الأول: قراءة مفاهيمية حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات

- تسهيل التماور بين النظام والمستفيد للرد على الاستفسارات المختلفة.

- حفظ البيانات والمعلومات المختلفة في المنظمة.

المطلب الثالث: أشكال التكامل بين تكنولوجيا المعلومات وعمليات اتخاذ القرار

إن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وعمليات اتخاذ القرار هي علاقة تكامل ومساندة إذ يعتبر كل منهما أحد مكونات نظام المعلومات في المنشأة حيث انه بواسطة تكنولوجيا المعلومات يمكننا اتخاذ قرارات سريعة بناء على كم كبير من المعلومات التي يتم عرضها وتفصيلها بدقة واختصار ومن أشكال التكامل بين هذين العنصرين نذكر ما يلي: (أ.د الصيرفي، 2007، صفحة 285)

- إنشاء نظم معلومات الإدارة MIS management information system: يمكن تعريفه بأنه النظام الذي يسيطر على عمليات تجميع البيانات سواء من داخل المنشأة أو من البيئة المحيطة وعلى أنشطة معالجاتها وتقديمها للإدارة في صورة تقارير ومعلومات تساعد الإدارة بشكل مباشر في عملية اتخاذ القرارات

- إنشاء الأنظمة الخبيرة: تتمثل الفكرة الأساسية لأي نظام للخبرة في محاكاة طريقة الإنسان في التعامل مع المواقف المختلفة ، فالإنسان عندما يواجه مشكلة معينة أو موقفاً يتطلب اتخاذ قرار فإنه يجمع المعلومات عن الموقف من خلال ملاحظاته او من خلال مجموعة من الأسئلة الرئيسية التي يطرحها ثم يقارن هذه المعلومات او الإجابات بمعلوماته السابقة المختزنة في ذاكرته...إلى أن يصل الإنسان إلى صورة محددة وواضحة يقدم بعدها قرار يعكس خبرته وقدرته ومن أهم عناصر نظام الخبرة:

- قاعدة أساسية من المعلومات التي تصف الموضوع...

- معلومات حقائقية عن المشكلة أو الحالة محل الدراسة والتي يلزم اتخاذ القرار بشأنها.

- مجموعة من البرامج التي تستخدم في البحث وإجراء المقارنات بين المعلومات الأساسية والمعلومات الحقائقية... وإجراء التفرعات المناسبة.

- تطبيق أسلوب الأوزان الترجيحية للمفاضلة بين البدائل: يساعد هذا الأسلوب في المفاضلة بين عدة بدائل لحل مشكلة معينة أو اتخاذ قرار معين على ضوء مجموعة من الاعتبارات التي تأخذ أساساً للمقارنة والدراسة واختيار البديل الأمثل وفق خطوات معينة تبدأ بتحديد العوامل او الاعتبارات التي يجب أن تراعى عند الدراسة واتخاذ القرار ثم يحدد لكل عامل وزن نسبي يعبر عن درجة أهميته قياساً بالعوامل الأخرى وذلك وفقاً للحالة أو الظروف المطلوب فيها اتخاذ القرار.

- تطبيق أساليب بحوث العمليات: وهو أسلوب عملي لحل المشكلات ومنهج لاتخاذ القرارات الإدارية التي نحقق الاستفادة المثلى أو تعظيم العائد المتوقع... ولقد أمكن باستخدام الحاسب الآلي... أن نجد العديد من

الفصل الأول: قراءة مفاهيمية حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات

البرامج الجاهزة التي تساعد على تطبيق أساليب بحوث العمليات بحيث أصبح الأمر لا يتطلب أكثر من إدخال قيم المتغيرات المختلفة ويتولى النظام إجراء كافة العمليات والمعادلات وإخراج النتائج والقيم وتقديم التقارير ومن أمثلتها : البرمجة الخطية، نظرية التخصيص..الخ.

- **إنشاء نظم دعم القرار**: تعتبر النظم المساندة لاتخاذ القرارات أحد تطبيقات نظم الخبرة التي تعتمد على بناء نموذج رياضي يتضمن معلومات عن بدائل مختلفة لقرار معين.

كما يمكن تعريفها بأنها أنظمة مبنية على استخدام الحاسب لمساعدة متخذي القرارات في استخدام البيانات والنماذج لحل المشاكل الغير نمطية، ويستخدم نظام إسناد القرارات ما يلي:

- النماذج التحليلية.

- قواعد بيانات متخصصة.

- حكمة وأسلوب ومعرفة صانع القرار نفسه.

- أسلوب نمذجة تفاعلي يعتمد الحاسوب لإسناد عملية صناعة القرارات شبه المهيكلة وغير المهيكلة بواسطة المدراء أنفسهم .

الفصل الأول: قراءة مفاهيمية حول تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات

خلاصة الفصل الأول:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى قراءة مفاهيمية في موضوع البحث بعرض الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار بحسب آراء المفكرين والكتاب في المبحثين الأول والثاني أما المبحث الثالث فخصصناه لدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرارات وكيف أثر هذا التطور التكنولوجي وانعكس على عملية اتخاذ القرار لتصبح أكثر دقة وسهولة وبيننا أن العلاقة بينهما هي علاقة مساندة وتكامل وستنطرق في الفصل الموالي لبعض الدراسات العربية والأجنبية في هذا المجال.

حيث تم التوصل من خلال هذا الفصل إلى النتائج التالية:

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد أدوات العصر الحديث التي لها تأثير كبير على مختلف جوانب الحياة.
- ضرورة دمج تكنولوجيا المعلومات في مختلف نشاطات المنظمة لتحقيق سرعة ودقة أكبر في الأداء.
- الاستغلال الجيد لتكنولوجيا المعلومات يساهم في خلق ميزة تنافسية للمنظمة.
- إن عملية اتخاذ القرار ليست مجرد سلوك روتيني فقط وإنما هي سلسلة مترابطة من الإجراءات والأدوات.
- جودة وكفاءة القرار تتوقف على كمية المعلومات المتوفرة حول موضوع القرار وكيفية الاستفادة منها.
- تعتبر القرارات هي جوهر مختلف العمليات التي تقوم بها المنظمة كما أنها ترسم وتوضح الخيار أو المسار الاستراتيجي لها.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة في الموضوع

الفصل الثاني: الدراسات السابقة في الموضوع.

تمهيد: نظرا لأهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات وانعكاسها على عملية اتخاذ القرارات في معظم مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ..الخ، وبروزه كموضوع طرح بشدة واكتسابه لأهمية قصوى على المستوى المحلي والعالمي سننظر في هذا الفصل إلى بعض الدراسات التي تناولت موضوعي تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرارات والتعليق عليها بتوضيح أهم أوجه التشابه والاختلاف بينها.

المطلب الأول : الدراسات العربية

1-دراسة الدكتور علاوي محمد لحسن بعنوان واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الوطن العربي: دراسة تحليلية لبعض المؤشرات في الدول العربية { جامعة قاصدي مرباح ورقلة }.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تنمية الوطن العربي وإبراز واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فالوطن العربي من خلال التطرق لبعض المؤشرات في الدول العربية .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

توجد مجموعة من المؤشرات المتباينة التي تعكس واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال فالوطن العربي المتمثلة في خطوط الهاتف الأجهزة الحاسوب الصادات من تكنولوجيا العامية .

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرص تنمية للإسراع بجهود التنمية المجتمعية الشاملة و المستدامة بالوطن العربي لو أحسن استخدامها , كما توجد فجوة رقمية خارجية بين دول المتقدمة والدول العربية لكنها في بعض العناصر فقط وليس كلها .

وقد اقترح الباحث مجموعة من المقترحات من شئنها تعزيز تكنولوجيا المعلومات فالوطن العربي ومنها :

- توفير الحواسيب في مراكز مجتمعية في المناطق الريفية والنائية الفقيرة وتسهيل الحصول على القروض الصغيرة من اجل اقتناء الحواسيب .
- إعداد خطة تدريبية تتضمن مجموعة من البرامج مع مراكز التدريب العالمية المتخصصة .
- وضع خطة تمويلية عربيا لصناعة المعلوماتية ومكوناتها .
- الاهتمام بالأجيال الجديدة وجذبها إلى المعلوماتية مع الاهتمام باللغات الأجنبية .
- توطين العلم وبناء قدرة ذاتية في البحث والتطوير التكنولوجي في جميع نشاطات الاجتماعية .

2-دراسة الأستاذ خالد رجم , خولة واصل , لويزة سعاد (واقع الاقتصاد الرقمي فالجزائر : دراسة تحليلية لقطاع تكنولوجيا المعلومات مجلة النمو الاقتصادي و ريادة الأعمال مجلد رقم 1 (2018).

هدفت هذه الدراسة إلى إسقاط الضوء على واقع قطاع تكنولوجيا معلومات الاتصال فالجزائر وآفاقه كخيار استراتيجي للمضي قدما إلى الاقتصاد الرقمي عن طريق تحليل مؤشرات قطاع تكنولوجيا معلومات والاتصال في الجزائر .

الفصل الثاني: الدراسات السابقة في الموضوع

وكان من نتائج هذه الدراسة انه يجب علينا أن نلحق بالركب العالمي في هذا المجال ومحاولة بناء بنية تحتية تكنولوجية قوية تتيح لنا إرساء قطاع قوي إضافة إلى تسهيل عملية الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي وتحديد ودراسة مستوى الفجوة الرقمية التي تظهر جليا الفرق بيننا وبين الدول المتقدمة حتى يتم وضع الاستراتيجيات اللازمة لتقليص منها ما أمكن وقد اقترحت الدراسة ما يلي :

- توسيع نطاق استخدام التعليم الالكتروني.

- ضبط التشريعات التي تدير القطاع.

- محاولة رفع الوعي التكنولوجي.

- التوجه نحو التجارة الالكترونية.

- تشجيع القطاع المصرفي للتوجه نحو الدفع و التحويلات الالكترونية مع توفر نظام امن الكتروني فعال .

3-دراسة عصام محمد البحيصي (تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال-دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني) مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد الرابع عشر العدد الأول يناير 2006.

هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة المزايا التي يمكن لمنظمات الأعمال تحقيقها نتيجة لاستخدامها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة.

وكان من نتائج الدراسة أن الجزء الأكبر من الشركات الفلسطينية لا تستخدم هذه التقنيات وأن تلك الشركات التي تستخدمها إنما تقوم بذلك بشكل جزئي فقط وقد تبين أن عدم معرفة المدراء بأهمية الانترنت وضعف إمكانياتهم في اللغة الانجليزية تشكلان أهم العوامل التي تؤدي إلى عدم استخدام هذه التقنيات، وان الاستخدام المناسب لتكنولوجيا ونظم المعلومات يمكن أن يكون بمثابة المفتاح الرئيس لتحقيق أهداف المنشأة التي تعمل في أسواق تتميز بارتفاع درجة المنافسة فيها يوما بعد يوم وتزداد فيها المخاطر التي تهدد عملية الحصول على إيرادات وأرباح بشكل دوري.

المطلب الثاني : الدراسات الاجنبية

**Todd Dewett;Gareth R Jones, The role of information technology in 1-دراسة
theorganization: a review,model, and assessment**

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض الأدبيات العلمية والشعبية الحديثة وتوسيعها لتقديم نظرة عامة واسعة حول كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات.

وقد كان من نتائج الدراسة تبيان الفوائد الرئيسية لتحسين الأداء لتكنولوجيا المعلومات من حيث كفاءة وتآزر المعلومات والدور الذي تلعبه في تنظيم العلاقة بين الخصائص التنظيمية بما في ذلك الهيكل والحجم والتعلم والثقافة والعلاقة بين المنظمات والكفاءة التنظيمية والابتكار بالإضافة إلى القيود والعواقب السلبية المحتملة لاستخدامها.

**Ho-chang chae, Chang E Koh, Kwang O Park (information 2-دراسة
technology capabilite and firm performance: Role of industry) journal
:management Volume 55,Issue5, july 2018 5information &**

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في العلاقة بين قدرة تكنولوجيا المعلومات وأداء الأعمال.

وقد كان من نتائج الدراسة أن المجموعة الضابطة في الصناعات التي يهيمن فيها الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات أظهر أداء أفضل.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بعملية اتخاذ القرار

المطلب الأول: الدراسات العربية

1-دراسة ثامر بن عبد الله الدويش بعنوان أساليب اتخاذ القرارات ودورها في تفعيل الإبداع الإداري :دراسة تطبيقية على منسوبي جوازات منطقة الرياض مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف عربية للعلوم الأمنية.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تعرف على دور أساليب اتخاذ القرار في تفعيل الإبداع الإداري لدى منسوبي جوازات في الرياض.

حيث جاءت النتائج كما يلي :

- هناك التزام بالأنظمة عند اتخاذ القرار .
- الاهتمام بعقد اللجان مع المرؤوسين للاستماع لأرائهم قبل اتخاذ القرار .
- تساهم أساليب اتخاذ القرار على تطوير إجراءات العمل وخلق بيئة عمل محفزة للإبداع .
- تشجع أساليب المتبعة على التنافس في بيئة العمل .
- ومن اهم التوصيات التي جاءت بها :
- ضرورة اتخاذ قرارات سريعة لحل مشاكل الطارئة
- ضرورة وضع عدة بدائل قبل اتخاذ القرار
- ضرورة انجاز الأعمال بأساليب جديدة ومبتكرة
- ضرورة إعطاء فرصة للمرؤوسين لتعبير عن آرائهم حتى وان كان مخالفا لرأى الآخرين

2-دراسة (د.بلفكرات رشيد،دبن زعمة عبد القادر) بعنوان دور المشاركة في تفعيل عملية اتخاذ القرار الاداري في المؤسسة، مجلة الساورة للدراسات الانسانية والاجتماعية، المجلد4، العدد3 سبتمبر 2009.

وقد هدفت إلى دراسة كيف تساهم المشاركة في فعالية اتخاذ القرارات الإدارية، وقد كانت نتيجة الدراسة بأن المشاركة في اتخاذ القرار على أنها تمثل الأسلوب الحضاري الراقي لبناء المنظمة والمحافظة على كيانها وتميزها في مختلف الظروف والأوقات وحتى تؤدي المشاركة دورها الفعال في تحسين جودة القرار لابد من اتخاذ عدد من الإجراءات والعمليات من خلال ما يلي:

الفصل الثاني: الدراسات السابقة في الموضوع

-إتباع أنماط القيادة الديمقراطية.

-التوعية المستمرة لمزايا المشاركة في صناعة القرار.

-تشجيع العمل الجماعي تثمينا للثقة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوس.

-الاستثمار في الوسائل والتقنيات الحديثة للإعلام والاتصال التي تمكن من تحقيق المشاركة الفعالة في اتخاذ القرار .

3- دراسة احمد صالح الهزليمة بعنوان دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية (دراسة ميدانية في مؤسسة عامة لمحافظة اربد) مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - مجلد25 -العدد الأول-2009 .

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية في محافظة اربد.

وكانت نتائج الدراسة تشير إلى أن نظم المعلومات وتقنياتها دورا فاعلا في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية للمحافظة كما أن لهذه تقنيات ولاسيما الحديثة منها والمحوسبة دورا مهما في سرعة الحصول على المعلومات ومن ثم سرعة اتخاذ القرارات وهذا بشأنه أن يرفع من فاعلية القرارات الإدارية وزيادة قيمتها .

1-دراسة ,barbara Fasolo, Ward Edward, DECISION TECHNOLOGY

Annual Review of psychology Vol 52(1) 581-606, February 2001

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تقنية اتخاذ القرار بالإضافة إلى القواعد والأدوات التي تساعد على اتخاذ قرارات أكثر حكمة ومختلف التطورات التي طرأت عليها.

وكانت نتائج الدراسة تشير إلى أن التطور العلمي والتكنولوجي قد انعكس على الأدوات المساعدة على اتخاذ القرار من خلال أجهزة الكمبيوتر والانترنت والبرمجيات الأخرى التي تسمح بالوصول إلى أدوات معقدة للغاية للمساعدة في اتخاذ القرار وأن هذه الأدوات ستكون مهمة في القرن الحادي والعشرون كما كانت جداول البيانات في القرن العشرين.

2-دراسة Steve Molloy, Charles R Schwenk (the effects of information technology on strategic decision making) Journal of Management studies .32(3),283-311,1995

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثار تقنية المعلومات على اتخاذ القرار الاستراتيجي وتقييم اثار تكنولوجيا المعلومات على مراحل رئيسية في عملية اتخاذ القرار.

وجاءت نتائج هذه الدراسة من خلال فحص مكثف لثمانية قرارات في أربع شركات إلى وجود معلومات جديدة حول طرق المحددة لتحسين كفاءة وفاعلية صنع القرار في كل مرحلة من كراحل عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي وهذا باستخدام نموذج صنع قرار الاستراتيجي raisingain و mintzberg و theoret (1976) هيكل عمليات اتخاذ القرار الغير المنظمة).

المبحث الثالث: التعليق على الدراسات السابقة:

سنقوم في هذا المبحث بعرض أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية

1- المطلب الأول: التعليق على الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

في هذا المطلب سنقوم بالتعليق على الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات:

جدول رقم 04 التعليق على الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

التعليق	- الدراسة
اهتمت الدراسة بعرض وتحليل واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوطن العربي والتي أظهرت وجود فجوة كبيرة بينه وبين الدول المتقدمة وذكرت عدة أسباب لذلك وتوصيات، إلا أنها أهملت الجانب السياسي وعدم الاستقرار في الوطن العربي الذي انعكس على مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية..الخ وجعل من الصعوبة بمكان تحقيق قفزة نوعية في هذا المجال رغم وجود تقدم بطيء	دراسة الدكتور علاوي محمد لحسن بعنوان واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الوطن العربي
وقفت هذه الدراسة على إحدى العوامل الأساسية للنهوض باقتصاد الرقمي وهو ضرورة وجود بنى تحتية تكنولوجية قوية تمكن من النهوض بالاقتصاد الرقمي وتكنولوجيا المعلومات وهذا بدراسة أسباب الاختلال والتأخر عن الدول المتقدمة بمراجعة الاستراتيجيات المتعلقة بهذا المجال.	دراسة الاستاذ خالد رجم , خولة واصل , لويذة سعاد (واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر)
ركزت الدراسة على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الفلسطينية وخلصت الى أن الجزء الأكبر من الشركات لا تستخدم هذه التقنيات وحتى التي تستخدمها يكون ذلك بشكل جزئي كما بينت دور ومكانة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف المنظمة إلا أنها ركزت فقط على بعض العينات من خلال الاستبيان والذي قد لايعكس الواقع الحقيقي في بعض المؤسسات	دراسة عصام محمد البحيسي (تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الادارية في منظمات الأعمال-دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني)

الفصل الثاني: الدراسات السابقة في الموضوع

استعرضت هذه الدراسة الأدبيات العلمية من أجل تقديم نظرة عامة وواسعة حول كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات و الدور الذي تلعبه بالإضافة إلى القيود والعواقب السلبية المحتملة وأهملت الشروط أو القواعد الواجب توفرها لتؤدي تكنولوجيا المعلومات دورها	Todd Dewett;Gareth R Jones, The role of information technology in the organization
حاولت هذه الدراسة التحقيق في العلاقة بين قدرة تكنولوجيا المعلومات وأداء الأعمال وأثبتت أن الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات دفع بالمنشآت إلى إظهار أداء أفضل، وتعتبر هذه نتيجة صحيحة حيث أن ما نلمسه في المؤسسات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات هو سرعة اتخاذ القرار وسرعة أداء الأعمال	دراسة Ho-chang chae, Chang E Koh, Kwang O Park (information technology capabilite and firm performance: Role of industry)

2-المطلب الثاني : التعليق على الدراسات المتعلقة بعملية اتخاذ القرار: في هذا المطلب سنقوم

بالتعليق على الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع والمتمثل في عملية اتخاذ القرار

جدول رقم 05 التعليق على الدراسات السابقة المتعلقة بعملية اتخاذ القرارات

التعليق	الدراسة
اهتمت هذه الدراسة بأساليب اتخاذ القرارات ودورها في تفعيل الإبداع الإداري حيث أن جوهر الإبداع يتجلى في القرار المتخذ لفكرة أو عمل ما، ونرى أن إتباع أساليب اتخاذ القرار لا تكفي لوحدها دون وجود فكر إبداعي أو ترسيم أهداف معينة ينبغي الوصول إليها	دراسة ثامر بن عبد الله الدويش بعنوان أساليب اتخاذ القرارات ودورها في تفعيل الإبداع الإداري
ركزت هذه الدراسة على مدى أهمية المشاركة في اتخاذ القرار ومالها من دور في الوصول إلى قرار شامل يراعي جميع الجوانب المحتملة لأنه صدر برأي عدة جهات أو أفراد	دراسة (د. بلفكرات رشيد، دبن زعمة عبد القادر) بعنوان دور المشاركة في تفعيل عملية اتخاذ القرار الإداري في المؤسسة
وضحت هذه الدراسة دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة حيث نجد له أهمية قصوى من حيث توفير المعلومات المناسبة لمتخذ القرار وجميع الجوانب المحتملة عند اتخاذه ويتجلى هذا في الصورة التكاملية فيما بينهما.	دراسة احمد صالح الهزليمة بعنوان دور نظام المعلومات اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية (دراسة ميدانية في مؤسسة عامة لمحافظة اربد)

الفصل الثاني: الدراسات السابقة في الموضوع

<p>اهتمت بدراسة تقنيات اتخاذ القرار والأدوات المساعدة حيث كانت أكثر إماما بعملية اتخاذ القرار ودراسة مختلف التطورات التي طرأت عليها وأثر التطور العلمي والتكنولوجي الايجابي والكبير على الأدوات المساعدة</p>	<p>DECISION TECHNOLOGY, Ward Edward, barbara Fasolo</p>
<p>حاولت هذه الدراسة تقييم أثار تكنولوجيا المعلومات على المراحل الرئيسية في عملية اتخاذ القرار وتبين لنا أن لتكنولوجيا المعلومات أثر كبير كفاءة وفعالية صنع القرار</p>	<p>Steve Molloy, Charles R Schwenk (the effects of information tchnology on strategic decision making)</p>

المصدر: من إعداد الطلبة.

المطلب الثالث: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

في هذا المطلب سنقوم بدراسة أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة التي اختصت بدراسة تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرارات والعلاقة بينهما و بين الدراسة الحالية التي نعالجها.

أوجه التشابه

- ✓ سعت بعض الدراسات السابقة وهذه الدراسة إلى اختيار عنصر تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل.
- ✓ كل من هذه الدراسات اتفقت على التأثير الكبير لتكنولوجيا المعلومات على جودة وكفاءة القرارات.
- ✓ أغلب الدراسات ربطت كفاءة عملية اتخاذ القرار بنجاح أو فشل المنظمة.

أوجه الاختلاف

- ✓ بعض الدراسات تطرقت إلى تأثير نظم المعلومات ككل بينما ركزت هذه الدراسة على تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ اختلفت الدراسات من حيث الفترة الزمنية و المكانية وأيضا من حيث مجتمع أو مؤسسة الدراسة.
- ✓ اختلاف أسلوب الدراسة بين الاعتماد على استبيانات إحصائية و دراسة حالة ميدانية.
- ✓ في بعض الدراسات تم الأخذ بعين الاعتبار عوامل أخرى تؤثر على عملية اتخاذ القرار مثل المشاركة والأساليب المتبعة بينما الدراسة الحالية ركزت على عامل تكنولوجيا المعلومات كعنصر أساسي.

خلاصة الفصل الثاني:

تناولنا في هذا الفصل بعض الدراسات العربية والأجنبية التي تطرقت لموضوع تكنولوجيا المعلومات في المبحث الأول وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى بعض الدراسات العربية والأجنبية التي تطرقت لموضوع عملية اتخاذ القرار، وفي المبحث الثالث تطرقنا إلى التعليق على الدراسات المذكورة بإبراز أهم ما يميز دراسة عن أخرى، ثم انتهينا فيه إلى إبراز بعض أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة، حيث تم التوصل من خلال هذا الفصل إلى النتائج التالية:

- هناك اهتمام كبير من طرف المفكرين بمجال تكنولوجيا المعلومات.

- هناك عدة أبحاث ودراسات أجريت على تأثير تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات وخلصت إلى وجود تأثير كبير إذا تم استعمالها بالوسائل والكيفية المطلوبة.

- وجود عوامل أخرى يمكن أن تساعد في إنجاح عملية اتخاذ القرار مثل المشاركة واستخدام تقنيات وأساليب اتخاذ القرارات .. الخ.

- تفوق المنظمات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في تسيير مهامها وأنشطتها وقراراتها على المنظمات الأخرى التي لا تعتمد عليها.

- ضرورة وجود بنية تحتية رقمية في الدول من أجل تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر مديرية ادرار

تمهيد:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة بتوضيح العلاقة أو اثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة قمنا بإجراء دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بمديرية أدرار بإسقاط الجانب النظري وتحليل متغيرات الدراسة من أجل الوصول إلى النتائج حيث أتيح لنا إمكانية الوصول إلى كم كبير من المعلومات على مستوى المؤسسة والمتعلقة بهذا المجال من خلال إجراء مقابلات مع المديرين الفرعيين ورؤساء المصالح والدوائر حيث سنقوم بعرض وتحليل البيانات ذات الصلة ومعرفة كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة من خلال نماذج وأمثلة يتم التعامل معها على أرض الواقع في المؤسسة عن طريق عدة مستويات داخل الإدارة بغية الوصول إلى نتائج وتوصيات تفيد البحث.

كما قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين :

- المبحث الأول: قراءة عامة حول المؤسسة محل الدراسة.

- المبحث الثاني: إسقاط الجانب النظري على مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال تحليل متغيرات الدراسة على مستواها، واستخلاص النتائج وتعميمها، للإجابة على الإشكاليات وإثبات صحة الفرضيات من عدمها .

المبحث الأول: قراءة عامة حول مؤسسة اتصالات الجزائر

سننطلق في هذا المبحث إلى التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر من حيث نشأتها، تطورها التاريخي تعريفها، هيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: تعريف ونشأة مؤسسة اتصالات الجزائر (www.algeriatelecom.dz)

أولا / التعريف بالمؤسسة

تعرف مؤسسة اتصالات الجزائر بأنها مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكات وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر ،تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات ، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر". وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال قدره 61275187000 دج تحت رقم B 0018083 02.

ثانيا / التطور التاريخي للمؤسسة محل الدراسة (www.algeriatelecom.dz)

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

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

و في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية. كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة. و في نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

المطلب الثاني: نشاط مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

أولا / طبيعة نشاط المؤسسة وأهميته: (www.algeriatelecom.dz)

تتمتع اتصالات الجزائر بحكم تاريخها وقيمتها وكجزء من التزامها بخدمة الصالح العام، بكم هائل من الخبرات المثبتة وتجربة معترف بها، إضافة إلى توظيفها لأفضل الوسائل التي ترقى لمستوى تطلعاتها، كما تعد اتصالات الجزائر اليوم، بفضل استثماراتها الكبيرة، طرفا فاعلا ملتزما بصفة مباشرة في مسار رقمنة المجتمع والاقتصاد، من خلال مرافقة هذا التحول اليومي نحو تحقيق المزيد من التقدم والرفي الذي غدا اليوم في المتناول، ولقد أصبحت اتصالات الجزائر تركز جل اهتماماتها على زبائنها وتحرص أيما حرص على تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وتسعى دائما لإرضائهم. فمفهوم الحرص على توفير الخدمة والمسؤولية راسخة في هوية المؤسسة وروح موظفيها، لأن الأهم بالنسبة لها يمكن في تمكين جميع المواطنين من الوصول والاستفادة من جميع المزايا المرتبطة بمجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، والمساهمة بهذا الشكل في تحقيق رفاهيتهم وراحتهم، بغض النظر عن تموقعهم الجغرافي.

حيث سخرت لتحقيق هذه الغاية شبكة من الوكالات التجارية للاتصالات والتي تعتبر كنقطة الاتصال بين المؤسسة وزبائنها في مختلف منتجاتها ووسائلها حيث تعتبر القاعدة الأساسية لتلقي مختلف طلبات الزبائن وتسويق وبيع جميع منتجات وخدمات المؤسسة من أجل تقريب وتحسين أداء مختلف الخدمات

ثانيا / مهام المؤسسة وأهدافها المستقبلية

1- مهام المؤسسة (www.algeriatelecom.dz)

من خلال التركيز على مهامها الأساسية، تسعى اتصالات الجزائر اليوم جاهدة إلى توسيع عملية نشر شبكات أكثر متانة وتوفير خدمات مختلفة بأسعار جد مغرية لجميع المواطنين أينما كانوا وحيثما وجدوا. فقد قامت اتصالات الجزائر، إيمانا منها بمبادئها الأساسية ورؤيتها الواضحة، بوضع خارطة طريق بأفاق بعيدة المدى كلها عزم وتصميم على ربط جميع الجزائريين والمؤسسات بشبكة الأنترنت ذات التدفق الجد عالي كشرط ضروري لتحقيق اقتصاد رقمي يعود بالنفع على الوطن بأكمله، كما ترتكز اتصالات الجزائر، في إطار وضع الشروط المواتية لإرساء اقتصاد رقمي في الجزائر وتهيئة حلقة إيجابية لإضفاء القيمة، على ثلاثة محاور أساسية وهي:

1-تحسين جودة الشبكة كما ينظر إليها كل زبون.

2-وضع زبائنها في محور قراراتها وإجراءاتها.

3-توفير خدمات بأسعار تتماشى وتطلعات الزبون.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر مديرية ادرار)

* كما تعتمد المؤسسة على شبكة وكالاتها التجارية عبر الوطن في تنفيذ عدة مهام يمكن جملها فيمايلي :

-تسويق خدمة الهاتف الثابت والانترنت للخواص والمؤسسات.

-تلقي طلبات المشتركين .

-تحصيل مبالغ الاشتراكات لمختلف المنتجات والخدمات.

-استقبال شكاوى الزبائن ودراسة النقائص وتوجيهها للمصالح المعنية من اجل معالجتها.

2- أهدافها المستقبلية (www.algeriatelecom.dz): أما أهم أهدافها التي تسعى لتحقيقها بالإضافة

إلى إيصال تكنولوجيات الهاتف والانترنت لجميع المواطنين على مستوى التراب الوطني فقد سطرت إدارة

مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية أهداف أساسية تقوم عليها الشركة تأخذ بالحسبان المعايير

التالية :

-الجودة و الفعالية.

-نوعية الخدمات.

ويمكن أن نوجز أهدافها في مايلي:

- تسوية العجز و الضعف الكائنان في تنظيم وظائف الاتصال و إنشاء وتدعيم نظام المعلومات.

- التعرف بالخدمات الحديثة و العصرية الناتجة عن التطور التكنولوجي السريع .

- الترقيم الكلي لشبكات البث والاتصال و الحصول على حصة لسوق الهاتف.

- ادخال تكنولوجيا جديدة لشبكات متعددة الخدمات على الصعيد الوطني وتوسيعها.

-التعريف بالمؤسسة وبالخدمات التي تقدمها عن طريق و التلفزيون و الإذاعة و الموقع الالكترونية...الخ.

-جذب واستقطاب اكبر عدد ممكن من المشتركين خاصة أصحاب الأعمال و المشاريع الصناعية.

-بناء صورة ذهنية جديدة لدى عملاءها الحاليين و المرتقبين و المؤسسة ومختلف خدماتها.

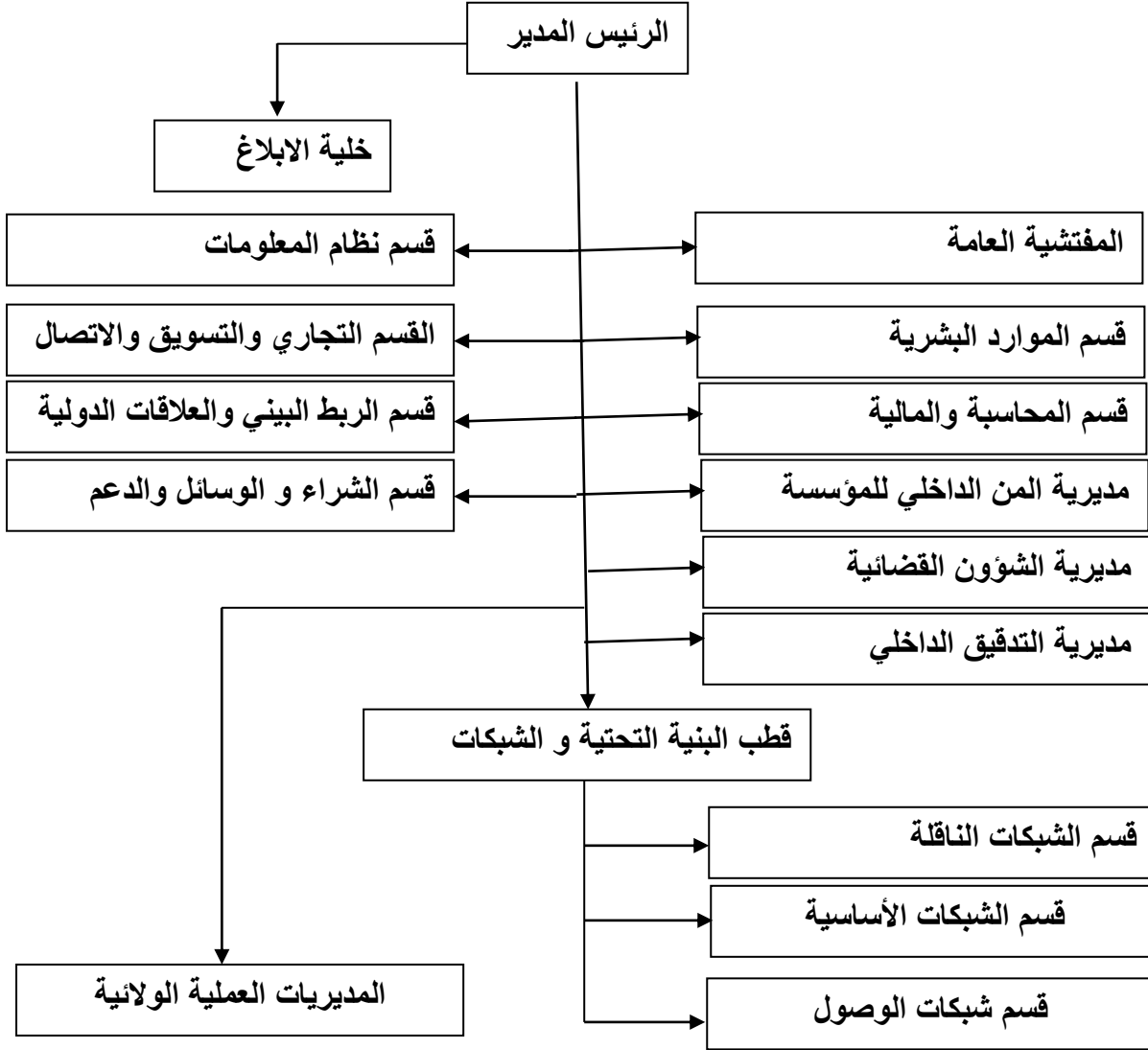
-زيادة عدد مشتركين وبالتالي زيادة المبيعات و المرتقبين من المؤسسة ومختلف خدماتها.

-إقناع عملاءها بان خدماتها هي دوما الأفضل , وذلك من خلال توفير خدمات جيدة بأسعار مناسبة.

-تطوير عناصر الإبداع و الابتكار و التجديد.

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لاتصالات الجزائر

- يتمثل الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لاتصالات الجزائر في الشكل التالي
- الشكل رقم :02 الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر (المديرية العامة)

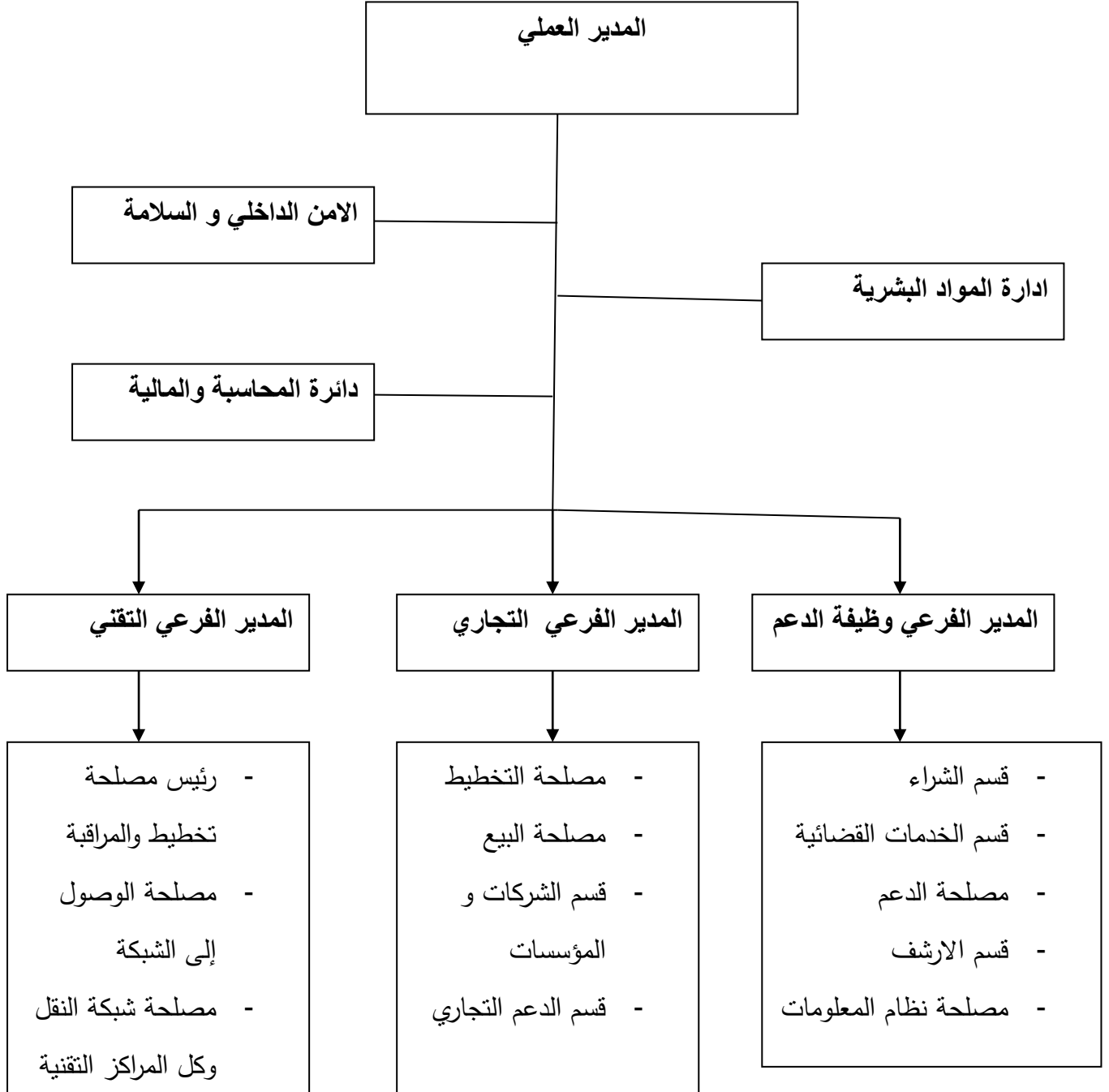


المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

شرح الهيكل التنظيمي:

من خلال الهيكل التنظيمي نرى ان هرم المؤسسة يتكون من عدة أقسام ومديريات مركزية وأخرى عملياتية على مستوى جميع ولايات الوطن حيث يقع في قمة الهرم منصب الرئيس المدير العام للمؤسسة وتدرج تحته مختلف الأقسام والمصالح التي تعمل بتكامل من اجل تحقيق أهداف المؤسسة حيث يقع على كل منها مسؤولية خاصة ومهام محددة ينبغي القيام بها على أكمل وجه , وسنركز دراستنا أكثر على المديرية العملية الولائية بأدرار .

الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر ادار
الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي للمديرية العملية الولائية اتصالات الجزائر بأدرار



المصدر : وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

المبحث الثاني : تأثير تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار في المؤسسة

في هذا المبحث سنقوم بتسليط الضوء على وضعية ووسائل تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار في مؤسسة اتصالات الجزائر بالإضافة إلى كيفية استغلال تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرار ومدى أثرها ومساهمتها في ذلك عن طريق إجراء مقابلات مع عدة مسئولين في عدة مستويات في المؤسسة.

المطلب الأول: وضعية ووسائل تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من أوائل المسوقين لتقنية الاتصال والانترنت على المستوى الوطني وقد سخرت لهذا إمكانيات مادية تكنولوجية حديثة ومتطورة وموارد بشرية هائلة تتمثل في البنية التحتية المتعلقة بشبكة الهاتف والانترنت على المستوى الوطني بالإضافة إلى موارد بشرية مؤهلة لتسيير هذه الشبكات المختلفة، حيث يقوم قسم نظام المعلومات المتواجد على مستوى المديرية العامة بالتعاون مع مصالح نظام المعلومات المتواجدة على مستوى المديرية العمالية الولائية بالإشراف على مختلف العمليات المتعلقة بمكونات نظام المعلومات من أجهزة وبرمجيات (وسائل تكنولوجيا المعلومات الموجودة على مستوى المؤسسة) لضمان السير الحسن والأداء المثالي ومن أهم هذه الوسائل نذكر مايلي: (قروط، 2021)

1) الوسائل المادية: تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على أجهزة ومعدات جد متطورة تسمح لها بتنفيذ مختلف عملياتها وإجراء المعالجات المطلوبة للوصول إلى النتائج المرجوة ومن بين هذه الأجهزة في مقابلة مع رئيس مصلحة نظام المعلومات نذكر مايلي :

1- أجهزة الحواسيب: مع التطور المستمر والسريع في تقنية الحواسيب تسعى اتصالات الجزائر إلى تحديث أجهزتها باستمرار لتتماشى مع حجم المعلومات المعالجة ولضمان السرعة في التنفيذ حيث تقوم المؤسسة بين الفترة و الأخرى بتجديد الحواسيب المستعملة من قبل مختلف مصالحها و التي تكون عادة تحمل آخر المواصفات المتعلقة بالسرعة وسعة الذاكرة والعرض ومن أمثلة هذه الحواسيب نذكر مايلي :

- ALFATRON الفاترون ذات الشاشة المتعددة المهام.

- HP.

-CONDOR.

-ACER.

2- الطابعات تعتبر الطابعات الموجودة على مستوى مصالح المؤسسة من احدث الطابعات المعروفة عالميا والتي تكون أما طابعات محلية او طابعات الشبكة ومن أمثلة هذه الطابعات :

- KYCERA ECOSYS.

- LEXMARK.

- CANON.

-HPLASERJET.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر مديرية ادرار)

3- الماسح الضوئي وضعت المؤسسة تحت تصرف عمالها في مختلف المصالح أجهزة الماسح الضوئي والذي يعتبر كوحدة إدخال البيانات للحاسوب حيث أصبحت مختلف برمجياتها تعتمد بشكل أساسي على إدخال المعلومات والتي تكون عبارة عن وثائق إدارية مثل بطاقة التعريف بطاقة الإقامة..... الخ، بالإضافة إلى أن مختلف المراسلات والتعليمات أصبح يتم إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في اغلب الأحيان .

4- الشاشات: تتوفر المؤسسة على عدة أنواع من الشاشات و التي تختلف بحسب مهمتها ومكان تواجدها حيث هناك شاشات خاصة لعرض البيانات و المعلومات المتعلقة بسير المراكز التقنية وطرق إجراء اتصالات وأماكن الازدحام في الشبكة، وهناك شاشات أخرى تسمى بالشاشات الحاسة باللمس وتستعمل لغرض التفاعل بين المستعمل والجهاز بغرض إعطاء أوامر أو طلب معلومات .

5- وحدات تخزين البيانات : تتوفر المؤسسة على وحدات تخزين ذات معايير عالمية وذات سعة تخزين جد عاليا يرتبط بها مختلف المستعملين بواسطة الشبكات وتوجد هذه الوحدات في مركز خاص في الجزائر العاصمة يسمى بمركز البيانات data centre .

(2) البرمجيات :

ويقصد بها مختلف الأنظمة والبرامج التي تسمح بالتفاعل بين الأجهزة و البيانات و المعلومات و المستخدمين حيث تختلف هذه البرمجيات عن بعضها من حيث العمليات التي تؤديها و البيانات التي تعالجها ومن بين البرمجيات المستخدمة في المؤسسة حسب رئيس مصلحة نظام المعلومات نذكر منها:

1- **برمجيات التشغيل** ويقصد بها البرامج والأنظمة التي تسمح بتشغيل الأجهزة وإمكانية التعامل معها مثل أنظمة التشغيل التالية :

- ويندوز.

- لينكس.

- يونكس.

2- برمجيات تطبيقات وهي مختلف البرامج المستخدمة داخل المؤسسة والتي تستخدم لمعالجة البيانات وتحليل النتائج وعرض التقارير ومن اهم البرامج المستخدمة داخل المؤسسة نذكر ماييلي (بقاير 2021)

- برنامج **NGBSS** وهو يسمح بتسيير المعلومات و الفواتير المتعلقة بمشركي الهاتف الثابت و الانترنت و الجيل الرابع حيث يتم من خلاله إدخال البيانات المتعلقة بالمشركين في إحدى الخدمات السابقة وعرض مختلف المعلومات المتعلقة لعدد المشركين وأماكن تواجدهم بالإضافة إلى معلومات متعلقة باستهلاكهم اليومي الشهري والسنوي كما يسمح بإجراء مختلف المعالجات على البيانات المتواجدة به وإعطاء النتائج أو التقارير المطلوبة (انظر الملحق رقم1).

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر مديرية ادرار)

-برنامج **OSS** وهو يسمح بتسيير الشبكة الهاتفية التقنية لمختلف أماكن تواجدها ويسمح للمستعمل بالاطلاع على مختلف أماكن الضغط والفراغ في الشبكة لتمكن من تحديد المناطق التي تحتاج إلى توسعة او غيرها كما يسمح بالتعرف على الأماكن التي تشهد نسبة كبيرة من التعطلات او التدخلات

-برنامج **متابعة المداخل** وهو يسمح بتتبع العمليات اليومية للمداخل المالية لمختلف مراكز الدفع التابعة للمؤسسة بالإضافة الى التعرف الوضعية المالية للمؤسسة (انظر الملحق رقم 2).

-برنامج **تسيير الموارد البشرية**. **Système d'information HR Access d'Algérie Télécom**. ويقوم هذا البرنامج بتسيير مختلف شؤون الموظفين وما يتعلق بهم من أجور وعطل وترقيات وإحالات... الخ.

-برنامج **تسيير المخزونات**. **systeme d'information Oracle d'Algérie Télécom** ويعمل بالتنسيق مع برنامج **NGBSS** في تسجيل حركة المخزون وعرض المعلومات المتعلقة بوضعية المخازن على مستوى المديرية ومراكز المؤسسة عبر التراب الوطني(انظر الملحق رقم 3).

- **المواقع الالكترونية** وهي عبارة عن عناوين أو حسابات موجودة على الشبكة المحلية او شبكة الانترنت تسمح للمستخدمين و الزبائن بالاطلاع على مختلف العروض والخدمات التي تقدمها المؤسسة مع إمكانية التواصل معها لغرض تقديم شكاوى أو اقتراحات أو طلب معلومات وهذا عبر موقع الشركة على الانترنت أو عبر منصات التواصل الاجتماعي فيس بوك وتويتر . (انظر الملحق رقم 4،5،6).

- **موقع المؤسسة الالكتروني WWW.AT.DZ** : وهو عبارة عن واجهة المؤسسة في الانترنت يتم من خلاله عرض جميع الخدمات والعروض المتعلقة بالزبائن سواء العاديين او أصحاب المؤسسات من اجل تقريب المؤسسة منهم وإعلامهم بكل جديد عنها والنظر الى شكاواهم واقتراحاتهم، ومن بين الخدمات التي يعرضها موقع المؤسسة على الانترنت ما يلي : (انظر الملحق رقم 7).

- **طلب الاشتراك لخدمة الهاتف عن بعد E-DEMANDE LIGNE** : حيث يقوم الزبون بتسجيل طلبه في المنصة دون الذهاب الى الوكالة . (انظر الملحق رقم 8).

- **التبليغ بالتعطلات SIGNALISATION** : عن بعد حيث يمكن للزبون ان يقدم شكاواه او طلب التدخل لإصلاح عطل دون الحاجة الى التقرب من المصالح المعنية . (انظر الملحق رقم 9).

- **الدفع عن بعد E-PAIEMENT** :وتسمح هذه الميزة بتسديد مستحقات الهاتف و الانترنت من خلال بوابة فضاء الزبائن الموجودة في موقع المؤسسة عبر الانترنت . (انظر الملحق رقم 10،11،12).

-**البريد الالكتروني المهني MESSAGERIE**: وهو بريد الكتروني مهني انشأته المؤسسة لجميع عمالها بغرض التواصل وارسال مختلف الرسائل والتعليمات والملفات سواء فيما بينهم أو مع الإدارة كما انه يعمل على الشبكة الداخلية وشبكة الانترنت على السواء مما يسمح بالتواصل حتى خارج أوقات العمل. (انظر الملحق رقم 13).

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر مديرية ادرار)

ومن بين المواقع التي تعمل على الشبكة الداخلية للمؤسسة و الموجهة للموظفين لغرض إعلامهم بكل جديد ومختلف الإجراءات و التعليمات التي تنظم سير العمل وتوفير مختلف المعلومات المتعلقة بمجال عمل المؤسسة من اجل تنمية معارفهم و ثقافتهم التنظيمية ومن أهمها ما يلي:

- برنامج الوثائق والإجراءات **G-DOC**: وهو برنامج يسمح للمستخدمين بالاطلاع والوصول الى مختلف الوثائق والتعليمات والإجراءات المتعلقة بسير مختلف الأعمال والمهام داخل المؤسسة(انظر الملحق رقم 14).

- برنامج الدليل التجاري **DALILCOM**: وهو برنامج يسمح للمستخدمين بالتعرف على مختلف العمليات التجارية وأسعار العروض والخدمات الموجودة في المؤسسة ومختلف التفاصيل والمعلومات المتعلقة بها. (انظر الملحق رقم 15).

- برنامج تواصل **TAWASSOL**: وهو عبارة عن فضاء إعلامي رقمي يسمح بالاطلاع على مختلف المعلومات المتعلقة بعمل المؤسسة ومختلف الأخبار الجديدة ذات الصلة بالمسار المهني والتشغيلي ومختلف العروض المتعلقة بالمناصب الشاغرة لمن يرغبون في التقدم لها. (انظر الملحق رقم 16).

- برنامج **GLOSSAIRE**: وهو عبارة عن فضاء يتيح لعمال المؤسسة التعرف على مختلف المصطلحات المتعلقة بمجال الاتصالات وبلغات متعددة من أجل تنمية معارفهم وثقافتهم تجاه مجال عملهم ولمواكبة مختلف التطورات في المجال. (انظر الملحق رقم 17،18).

-برنامج متابعة الشكاوي والتعطلات: وهو عبارة عن واجهة برنامج تسمح بالاطلاع على شكاوى الزبائن والمعلومات المتعلقة بتعطلاتهم والاختصاصات التابعة لها ومتابعتها حتى إصلاحها.(انظر الملحق رقم 19،20).

-تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال: ويسمح هذا التطبيق لزبائن اتصالات الجزائر بدفع مختلف فواتيرهم واشتركاتهم انطلاقا من هاتفهم النقال باستعمال تطبيق معين يتم تنزيله من موقع الاتصالات عن طريق إحدى بطاقات الدفع الالكتروني. (انظر الملحق رقم 21).

3- الموارد البشرية: تسعى المؤسسة إلى تدريب وتطوير الأفراد العاملين لديها لمواكبة التحديث والتجديد المستمر في مجال تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها بتسطير عدة برامج مختلفة لرفع المستوى المهني والفني للعاملين حسب مجال عملهم واختصاصاتهم ومستوياتهم حيث يتم تحديد البرنامج الملائم لكل فئة وتسجيل المعنيين بالتكوين أو التدريب حسب برنامج يعد مسبقا بالتنسيق مع مراكز التكوين العالي المختلفة عبر تراب الوطن مثل المدرسة الجهوية للاتصالات بورقلة والمعهد الوطني للإنتاجية والتنمية الصناعية ببومرداس والمعهد الوطني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوهران وغيرها... بالإضافة إلى الدورات والحاضرات والملتقيات الداخلية المنظمة من طرف ذوي الاختصاص بالمؤسسة ويتم التدريب بعد أشكال منها:

-التكوين والتدريب الحضوري .

-التكوين المرئي عن بعد Visio formation.

-التعليم والتدريب عن بعد E-learning.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر مديرية ادرار)

كما يقسم العمال المستخدمين لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة إلى قسمين:

1- **المستخدمين النهائيين:** وهم المستخدمون الذين يقومون بمختلف الأعمال على الأجهزة والبرامج المعدة مسبقا بغرض حجز البيانات والحصول على المعلومات والتقارير من اجل عرضها على المختصين من اجل اتخاذ القرار المناسب.

2- **المتخصصين:** وهم الأشخاص الذين يقومون بالأعمال المتخصصة على الأجهزة والبرمجيات المستعملة من إنشاء و تطوير للبرامج وتشغيل النظام وصيانة ومراقبة نظم المعلومات وترميز الوثائق والملقاة للتعامل معها آليا وإيجاد الحلول الفنية لمختلف الأعطال المتعلقة بالأجهزة والبرامج، حيث لدى المؤسسة مجموعة لا بأس بها من المهندسين والتقنيين المتميزين والبارعين في عملهم والذين يشرفون على تلك المهام على مدار الساعة.

4- **موارد البيانات:** وتشمل المؤسسة على قواعد وبنوك للمعلومات مخزنة في أجهزة جد متطورة وذات سعة تخزين جد عالية من أجل توفير المعلومة اللازمة لمتخذ القرار في المستويات المختلفة حيث توجد أجهزة التخزين في مكان محمي ومحصن يسمى بمركز البيانات DATA CENTRE. (بقادير، 2021)

5- **الشبكات والاتصالات:** وهي التكنولوجيا الجديدة التي تسمح بالاتصال بين مختلف وحدات ومديريات المؤسسة المنتشرة عبر التراب الوطني وتبادل المعلومات فيمت بينها بواسطة الموزع الرئيسي الموجود في المديرية العامة بالعاصمة حيث تستخدم في هذا المجال عدة أنواع من الشبكات من بينها INTERNET, INTRANET, EXTRANET حسب مجال التغطية وحاجات العمل بالإضافة إلى وسائل الأمن والسلامة المتعلقة بأمن المعلومات وحمايتها من أي اختراق أو قرصنة ومن أهم الوسائل المستخدمة في الاتصال والشبكات نذكر مايلي: (www.algeriatelecom.dz)

1- وسائط الإرسال الموجهة ونذكر من بينها:

- الكوابل المجدولة أو النحاسية.

- الكوابل المحورية.

- كوابل الألياف البصرية

2- وسائط الإرسال الغير موجهة:

- الأمواج المصغرة.

- القمر الصناعي.

1- لشبكات اللاسلكية.

المطلب الثاني: عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة

تعتبر عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة من اهم العمليات التي تحظى باهتمام بالغ من قبل المسؤولين حيث يتم تدريب وتحسيس مختلف المستويات القيادية على كيفية تحليل المعلومات وإعطاء الأولويات للأمور المستعجلة والأكثر أهمية بغية اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب. (عبيدي، 2021)

أولا : القرارات المتخذة في المؤسسة: يمكن تقسيم القرارات المتخذة في المؤسسة إلى ثلاثة أنواع حسب المستوى القيادي :

1- **القرارات الإستراتيجية:** وهي القرارات التي تتخذ من قبل المديرية العامة (المدير العام والمديرين المركزيين) والتي تحدد الخطة الإستراتيجية العامة و التشغيلية لوحدة العمال كما أن هذه القرارات تشمل أيضا قرارات تخصيص الموارد على استخداماتها وقرارات اختيار المزيج التسويقي وقرارات التنويع والتوسع والتمركز والزيادة أو النقصان في عدد المستخدمين ..الخ.

2- **القرارات التنظيمية والإدارية :** وهي القرارات التي تتخذ من طرف رؤساء الدوائر والمصالح والمديرين الإقليميين وتتعلق هذه القرارات بالأمور التنظيمية مثل إجراءات توزيع الموارد، وتنفيذ الأعمال والأنشطة والتسهيلات بين الأقسام والوحدات، بالإضافة إلى تحديد الصلاحيات.

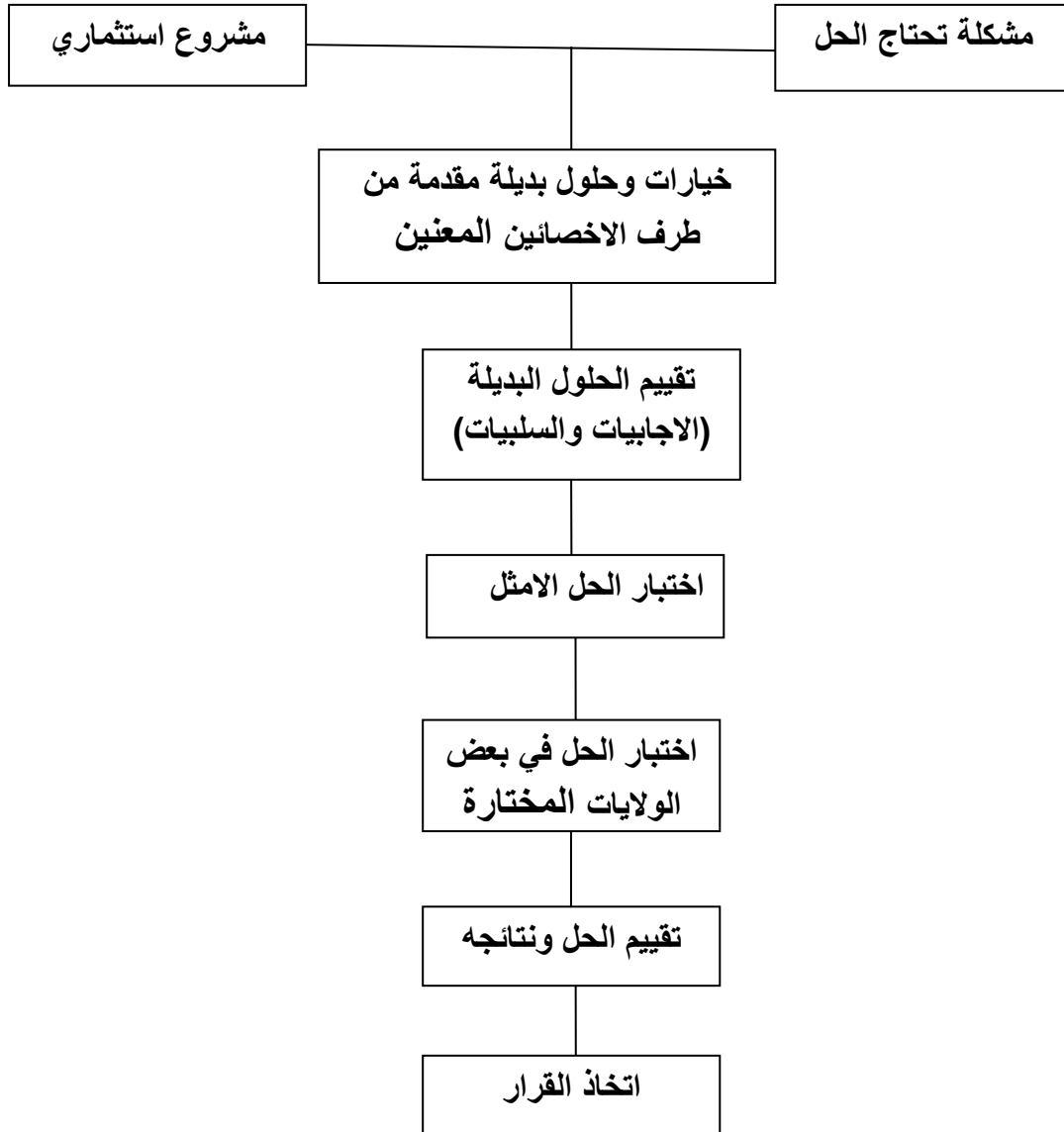
3- **القرارات التنفيذية أو التشغيلية:** وتصدر هذه القرارات عن المسؤولين المباشرين للعمال بغرض الإشراف والرقابة على الأنشطة والعمليات ومختلف المهام المؤداة داخل وحدة الأعمال ومن أمثلة القرارات المتخذة في المؤسسة مايلي:

- قرار توزيع الخدمات المتعلقة بتقنيات الانترنت المختلفة ADSL.FTTH.FTTX..الخ
- قرار تركيب الشبكات الهوائية للجيل الرابع 4GLTE.
- قرار تغيير التسعير.
- قرار رفع سرعة التدفقات.

ثانيا: عملية اتخاذ القرار في المؤسسة:

وفي مقابلة مع المدير الفرعي التجاري فإن عملية اتخاذ القرار في المؤسسة تمر بعدة مراحل تبدأ عادة بالسبب أو الدافع إلى اتخاذ القرار والذي يكون عادة إما بسبب وجود مشكلة سواء في المبيعات أو المداخيل أو الاستثمار في أماكن معزولة غير مغطاة بالشبكة أو توسيعها أو غيرها من الأمور التي قد تطرأ على سير عمل المؤسسة ويتم اتخاذ القرارات في المؤسسة وفق الخطوات التالية: (عبيدي، 2021)

الشكل رقم 04 يوضح خطوات اتخاذ القرار داخل مؤسسة اتصالات الجزائر



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من طرف المدير الفرعي التجاري

المطلب الثالث : استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة

تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على وسائل تكنولوجيا المعلومات في مختلف أعمالها ونشاطاتها التي من بينها عملية اتخاذ القرار وهذا من خلال المعلومات التي توفرها لها مختلف البرامج والتطبيقات والأنظمة التي تسيير مختلف وظائفها حيث أن جميع المهام بما فيها الإدارية والتنظيمية و الإعلامية تتم من خلال أجهزة الحواسيب المتطورة المتواجدة بها وهذا ما يجعل الوصول إلى المعلومة أكثر يسرا وفي اقل وقت ومن بين القرارات المتخذة في المؤسسة والتي نجد أن لتكنولوجيا المعلومات الدور الكبير في اتخاذها مايلي :

***قرار الاستثمار:** ويعتبر من أهم القرارات في المؤسسة لما يتطلبه من موارد مادية ومالية حيث بناء على مقابلة مع السيد ع.ابراهيم المدير الفرعي التقني فإن اتخاذه يتم بناء على المعلومات المحصلة من البرمجيات و المواقع الالكترونية الخاصة بالمؤسسة التي تعطي صورة واضحة عن الأماكن التي بها طلبات اشتراك كثيرة وإعطائها الأولوية في عملية الاستثمار لإنشاء محطات جديدة أو توسيع أخرى موجودة ويتم اتخاذه وفق الإجراءات التالية: (عميش، 2021)

1- **قرار الاستثمار في توسيع الشبكة او انجاز شبكة جديدة:** وفي مقابلة مع رئيس مصلحة شبكة الزبائن فإن هذا يتم عبر الخطوات التالية: (بندير، 2021)

- يتم طلب معلومات من مختلف المراكز و الوحدات عن الاحتياجات السنوية .
- يتم تقديم المعلومات مرفقة بالبيانات المستخرجة من نظام المعلومات كما يلي :
- عدد الطلبات المسجلة في شبكة الانترنت في موقع المؤسسة والتي لها رد سلبي راي ان الطلب لم يتم انجازه بسبب عدم وجود تغطية في المكان المحدد ا وان علب التغذية مشبعة .
- استخراج الطلبات المسجلة في برنامج NGBSS والتي لها نفس العوائق المذكورة سابقا.
- تفسير الطلبات من حيث عددها واحتياجاتها و الشبكة الأكثر طلبا عليها.
- تقييم تكاليف انجاز الشبكات.
- تقييم مردودية الانجاز مقارنة مع التكاليف واختيار الشبكة الأكثر طلبا عليها (شبكة الجيل الرابع -شبكة الهاتف الثابت و الانترنت).
- اختبار الشبكة المجددة او كلاهما.
- إصدار القرار بالاستثمار من طرف المدير لبدء إجراءات الانجاز.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر مديرية ادار)

2- قرار صيانة الشبكة ويتم هذا عبر الخطوات التالية: وفي مقابلة مع المدير الفرعي التقني فإن هناك حالات استثنائية يتم التدخل وإصدار القرار فيها مباشرة والمتعلقة بقطع كابل او عمل تخريبي أم الحالات العادية فيتم ذلك وفق الخطوات التالية: (عميش، 2021)

- يتم استخراج الحصيلة السنوية للتعطلات من برنامج (WFM). (انظر الملحق رقم 1)

- تحديد المناطق التي تتكرر أرقامها في قائمة التعطلات بكثرة.

- إعطاء الأولوية وتحديد المناطق الأكثر حاجة للصيانة.

- تقييم وتقدير التكاليف اللازمة لعملية الصيانة.

- إصدار القرار بانجاز الصيانة وفق المناطق المختارة.

3 - قرار الاستثمار في إدخال عرض او خدمة جديدة: ويتم هذا عبر الخطوات التالية:

- دراسة السوق المحلي والدولي لمعرفة آخر التطورات و التحديثات في تقنيات الهاتف والانترنت .

- من خلال المواقع الالكترونية فيس بوك , تويتر (انظر الملاحق رقم 4،5،6)،تقوم المؤسسة بالاستطلاع آراء

الزبائن حول الخدمة المقترحة و رغباتهم وميولاتهم والتعرف أكثر على آرائهم من خلال :

- تقديم الإحصائيات للإدارة المركزية و مديرية التسويق لإبداء آرائهم.

- تقييم التكاليف و الإيرادات المقدره للخدمة المقترحة.

- تحديد الخيارات المناسبة لإطلاق الخدمة.

- اختيار ولايات معنية لاختبار الخدمة.

- إصدار القرار بإطلاق الخدمة في الولايات المختارة.

- تقييم الخدمة على مستوى الولايات المعنية.

- إصدار القرار بالتعميم او التقليل او الإلغاء.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر مديرية ادرار)

3- قرار التخلي عن خدمة او عرض: وفي مقابلة مع المدير الفرعي التجاري فإن هذا يتم عبر الخطوات التالية:

- عرض الإحصاءات المتعلقة ببيع الخدمة او العرض بواسطة برنامج NGBSS. (انظر الملحق رقم 1)

- مقارنة رقم الأعمال المحقق مع السنوات السابقة .

-في حالة وجود تدني في رقم الأعمال يتم تقييم هذا التدني.

-في حالة تكرار ومواصلة التدني يتم دراسة عدة خيارات من بينها:

-التغير في سعر العرض و الخدمة: مثال: تغيير سعر العرض من 1000.00دج شهريا إلى 750.00دج.

-استبدال العرض او الخدمة بأخرى: مثال العرض الاشتراك الشهري المعياري 350.00دج والذي تم تغييره

إلى العرض الجديد IDOOM بثلاث خيارات هي: 250.00دج, 500.00دج, 1000.00دج.

- التخلي عن العرض او الخدمة نهائيا: مثل خدمة الهاتف الثابت اللاسلكي WLL. (عبيدي، 2021)

4- قرار التوظيف : وفي مقابلة مع رئيس دائرة الموارد البشرية ويعتبر أيضا من اهم القرارات حيث يسمح

للمؤسسة بتحديد قدرتها البشرية الحالية و متطلباتها في المرحلة القادمة وهذا ما يبسطه برنامج تسيير شؤون

الافراد في المؤسسة (ORACLE HR) الذي يسمح بمتابعة مستويات العمال ونسب تواجدهم في كل وحدة

بالإضافة إلى أجورهم وتقديم تقارير مفصلة عن كل مهمة من مهامها، كما يعتمد قرار التوظيف أيضا على

تحديد الاحتياجات الوطنية من العمال حسب الخدمات المقدمة او الخدمات الجديدة المراد إضافتها يتم ذلك

بتجديد الاختصاصات التي تتماشى مع التقنيات المستحدثة و ما تتعلق بها من تركيب وصيانة ومراقبة

الاجهزة و المعدات الجديدة التي لها علاقة بالخدمة المراد إضافتها وهذا ما يجعل المؤسسة تطلب عروض

العمل عن طريق وكالة التشغيل او المؤسسات الكبرى لجلب ذوي الاختصاص في هذا المجال مثل (صيانة

الهوائيات , تركيب أجهزة تحويل الإرسال , مراقبة الشبكات .الخ حيث يتم عرض مناصب الشغل عن طريق

مواقع المؤسسة الالكترونية والتواصل الاجتماعي لجلب المختصين و اختيار الأكفاء من بينهم (سني، 2021)

-قرار التسعير : وفي مقابلة مع رئيس دائرة المبيعات فإن هذا القرار يعتمد على المعلومات المستخرجة

من برنامج المبيعات(انظر الملاحق رقم 2,3) ومن المواقع الالكترونية (فيس بوك , تويتر , موقع

المؤسسة....الخ) (انظر الملاحق رقم 4,5,6,7) التي تعكس مدى تجاوب الزبائن مع السعر المقترح حيث

يتم على اثر ذلك دراسة إمكانية إجراء تغيير في الأسعار حسب إمكانية الزبائن و بالنظر إلى

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر مديرية ادرار)

الاتفاقات المبرمة لبعض المؤسسات الجهات الحكومية مثل وزارة الداخلية وزارة الدفاع وزارة التربية .. الخ حيث يتم تحديد أسعار تفاضلية خاصة لهذه القطاعات بناء على الاتفاقيات المبرمة مع مؤسسة اتصالات الجزائر.

كما تجري المؤسسة ما بين الفينة و الأخرى تعديلا للأسعار لتناسب اكبر عدد من زبائنها بإجراء تخفيض على أسعار الخدمات مثل : التغييرات في سعر خدمة الجيل الرابع: (محمدي، 2021)

جدول: رقم 06 يوضح التغيير في أسعار خدمة الجيل الرابع

السنة	السعر	الخدمة
2015	3500	خدمة الانترنت فقط
2017	6500	خدمة الانترنت مع الهاتف
2019	4500	خدمة الانترنت مع الهاتف.

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من طرف المؤسسة.

جدول: رقم 07 يوضح التغيير في أسعار خدمة الانترنت للتدفقات حسب السنوات

السنة	1ميغا	2 ميغا	4ميغا	8ميغا
2010	1600 دج	2200 دج	3600 دج	5000 دج
السنة	2ميغا	4 ميغا	8ميغا	20ميغا
2019	1600 دج	2300 دج	3600 دج	7200 دج
السنة	4ميغا	8 ميغا	10ميغا	20ميغا
2020	1600 دج	2600 دج	3200 دج	5000 دج

المصدر: منجز من طرف الطلبة بناء على معلومات مقدمة من طرف المؤسسة.

***قرار التسويق :** وفي مقابلة مع السيد المدير الفرعي التجاري فإن هذا القرار يعتمد على البيانات الواردة من المواقع الالكترونية للمؤسسة و التي توضح توجهات ورغبات الزبائن حيث يركز التسويق في المؤسسة على استغلال وسائل تكنولوجيا المعلومات في عملية الإعلان عن الخدمة او المنتج او العرض بالإضافة إلى دراسة آراء الزبائن ورغباتهم ومن بين الوسائل المستخدمة في التسويق: (عبيدي، 2021)

- من خلال مواقع المؤسسة المحلية و العالمية (انظر الملحق رقم 7).

- من خلال مواقع التواصل الاجتماعي للمؤسسة(انظر الملحق رقم 4،5،6) .

- اللوحات الاشهارية و الملصقات .

- إرسال رسائل قصيرة لمشاركين أو عن طريق البريد الالكتروني للزبائن حيث تم إضافتها حديثا .

6-قرار التمويل: بناء على مقابلة مع المدير الفرعي للدعم والوسائل فإن هذا القرار يعتمد على الإحصائيات و الدراسات المقدمة من طرف المحللين بعرضها عل القيادة العليا من اجل تحديد هامش التمويل والوقوف على المكاسب والمخاطر ويتم هذا بواسطة برامج معينة وطرق عرض متطورة ويتم تمويل المشاريع بعدة طرق أهمها : (جلول، 2021)

- التمويل الداخلي : وهذا بالاعتماد على القدرة المالية للمؤسسة وربحياتها المحققة من المشاريع و الخدمات المقدمة أي أن المؤسسة تعتمد على التمويل الذاتي لمختلف مشاريعها الاستثمارية المنجزة .

- التمويل الخارجي : ويتم هذا بتبني الدولة او الحكومة لتمويل بعض المشاريع الخاصة بقطاع الاتصالات بغرض فك العزلة عن المناطق النائية عبر مختلف مناطق الوطن وهذا من خلال توفير الغلاف المالي من طرف الحكومة لمؤسسة اتصالات الجزائر بغرض توفير خدمة اتصالات و الانترنت في هذه المناطق البعيدة التي لاتستطيع المؤسسة الاستثمار فيها بسبب ضعف الإيرادات .

7-قرار الانسحاب : بناء على مقابلة مع السيد رئيس دائرة المبيعات فإن هذا يكون بغية التخلي عن منتج او خدمة معينة او عرض ما بسبب عدم الإقبال عليه وارتفاع تكاليفه ويتم هذا من خلال برنامج تسيير المشتركين او الزبائن(انظر الملحق رقم 1) او برنامج تحديد التكاليف او المصاريف(انظر الملحق رقم 2) بتقديم معطيات مفصلة عن كل عنصر ومن أمثلة الخدمات التي تم التخلي عنها خدمة الهاتف الثابت اللاسلكي WLL. (محمدي، 2021)

كما يتم الاعتماد أيضا على تطبيقات الأوفيس في إعداد مختلف التقارير المساعدة على اتخاذ القرار وتبسيطه للمديرين لإعطاء صورة أوضح عن الواقع الفعلي لموضوع القرار .

خلاصة الفصل الثالث

من خلال هذا الفصل تم تسليط الضوء على ماهية مؤسسة اتصالات الجزائر والتعريف بالمديرية الولائية محل الدراسة، حيث تم التطرق إلى أهم مهام وأهداف المؤسسة ثم تعرفنا على واقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة من حيث العتاد والبرمجيات المستخدمة بالإضافة الى طرق اتخاذ القرارات فيها وأهم القرارات المتخذة ثم كيف يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة ومن خلال هذا تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نوجزها في التالي:

- ✓ أن مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى إلى تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال شبكة وكالاتها ومراكزها عبر كامل التراب الوطني.
- ✓ تعتمد المؤسسة بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات في أداء مختلف مهامها ونشاطاتها.
- ✓ اتخاذ القرار في المؤسسة يعتمد بشكل كبير على المعلومات المتحصل عليها من مختلف التطبيقات التي تستخدمها المؤسسة داخليا وخارجيا.
- ✓ عملية اتخاذ القرار في المؤسسة تتم وفق خطوات مدروسة ولتفادي أي عوارض أو أخطار يتم اختيار أماكن محددة للاختبار، وبعد ذلك إما يتم تعميم موضوع القرار على كافة المناطق أو تعديله.
- ✓ إن التكوين الجيد والمستمر لمستخدمي المؤسسة في مجال تكنولوجيا المعلومات سمح لجميع عمالها باكتساب معارف لا بأس بها في هذا المجال تسمح لهم بالتسيير الجيد لمختلف نشاطاتهم ومهامهم.
- ✓ تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من المؤسسات السبّاقة في هذا المجال بسبب تخصصها فيه.
- ✓ اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات سمح لها بتجاوز مرحلة الإغلاق بسبب الظروف الصحية لجائحة كورونا بسلاسة وعدم تلقي خسائر بسبب إتاحتها الفرصة لزيائنها من التواصل وإجراء مختلف المعاملات معها عن بعد بسبب الأرضية المعدة مسبقا لذلك، كما أتاحت المؤسسة العمل لبعض موظفيها عن بعد للحد من انتشار الفيروس.

الخاتمة

تعتبر عملية اتخاذ القرار من أهم الوظائف أو المهام في أي مؤسسة مهما كان حجمها حيث يتوقف عليها نجاح أو فشل المنظمة في تحقيق أهدافها الآنية أو الطويلة المدى وكلما كانت عملية القرار واضحة ومنسقة ويتوفر لها أكبر قدر من المعلومات وهذا ما لا يمكن جمعه بسهولة وسرعة إلا إذا تم استغلال الأدوات المساعدة في اتخاذ القرار مثل وسائل تكنولوجيا المعلومات التي ظهر لها الأثر الكبير في تسيير جميع مهام وأنشطة المنظمات لما تقدمه من سرعة وكفاءة في الأداء والتنفيذ وهذا ما جعلها من ضروريات التطور والمنافسة في الوقت الراهن.

وقد سعينا من خلال دراستنا لتسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات وأهم أدواتها، والقرار وعملية اتخاذه، وماهي العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار وهل لها أثر عليها من خلال الاجابة عن الإشكالية المطروحة : ما مدى أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث تبين لنا من خلال الدراسة صحة الفرضيات المتمثلة في:

- وجود علاقة وثيقة وهي علاقة تكامل وتأثير قوي لتكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار ومدى فعاليته و ملائمته.

- كما أن هناك تأثير لنوعية التكنولوجيا والتطبيقات المستخدمة في موائمة القرار المتخذ من خلال المعلومة المقدمة.

- وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وإدراك جيد من طرف المستعملين يعطي نتائج جيدة تنعكس على جودة القرار.


وبمقارنة نتائج دراستنا مع الدراسات السابقة يتأكد لنا التأثير الكبير والايجابي لتكنولوجيا المعلومات وأدواتها في عملية اتخاذ القرار المناسب لما توفره من سهولة وسرعة في الحصول على المعلومة التي تعتبر هي أساس عملية اتخاذ القرار المناسب حيث كلما زادت كمية المعلومات المقدمة حول الموضوع كلما أعطت صورة أوضح عن الوضع وكلما قلت سرعة إحضارها وعرضها كلما انعكس ذلك على سرعة اتخاذ القرار وهذا ما توفره تكنولوجيا المعلومات لجميع المستويات القيادية في المنظمة وعلى المؤسسات التي تسعى للمنافسة والتطور في هذا المحيط المتطور أن تواكب مختلف التغيرات والتطورات في العالم والتي تمس بشكل كبير ميدان تكنولوجيا المعلومات.

التوصيات:

- ضرورة تثقيف المديرين والمسيرين بأهمية و وسائل تكنولوجيا المعلومات.
- توفير وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات وتحفيز المختصين على البحث والتطوير فيها
- نسخ نماذج تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الرائدة وتعميمها على المؤسسات الأخرى
- ربط عملية اتخاذ القرار بالتكامل مع تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى القرار الكفاء.
- مراعاة جانب أمن المعلومات وإعطائه أهمية كبرى في الحفاظ على سرية المعلومة وبقائها لأطول مدة ممكنة بمراعاة شروط التخزين والحفظ.

أفاق الدراسة:

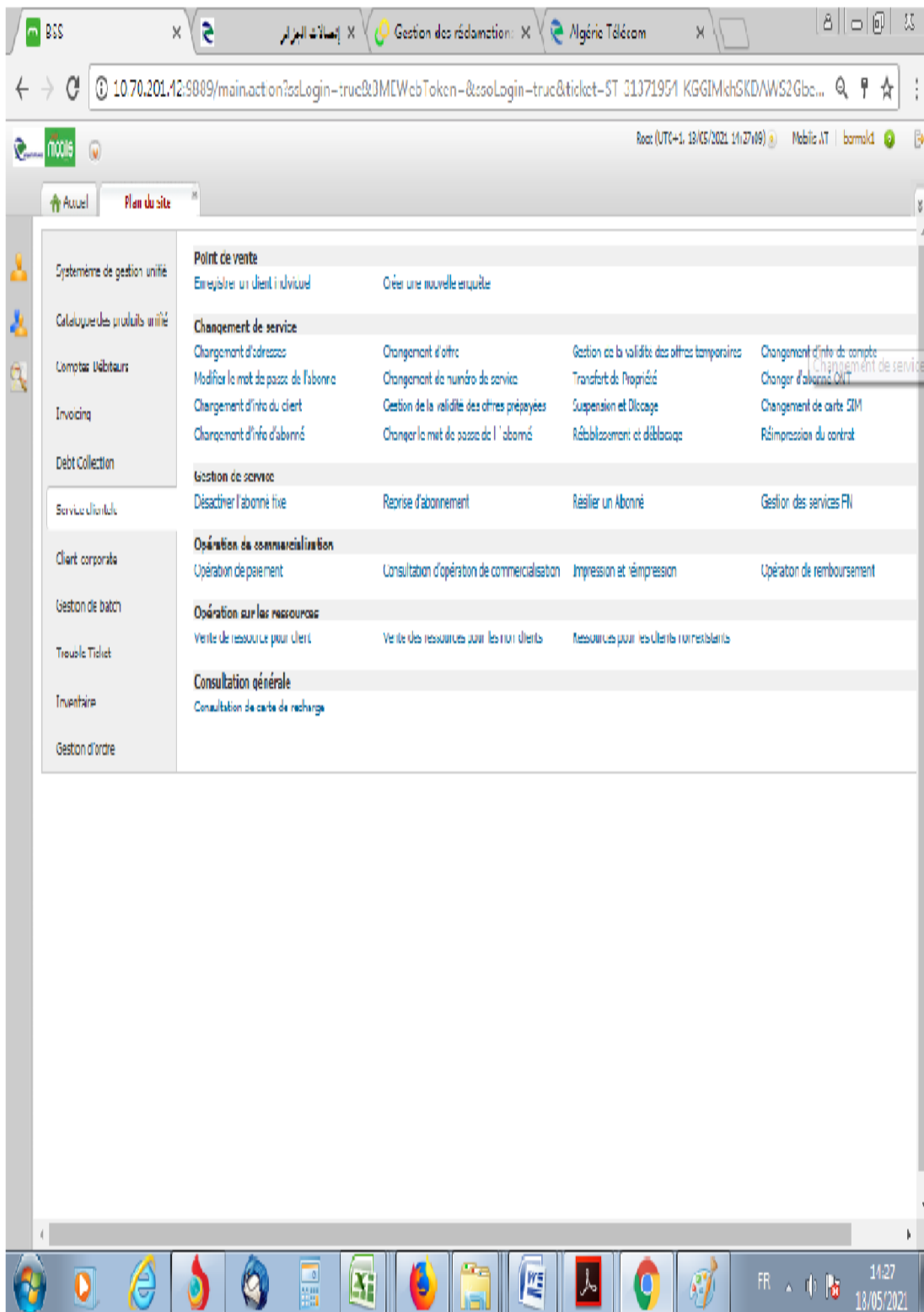
من خلال هذه الدراسة التي ركزنا على تأثير تكنولوجيا المعلومات على عملية إتخاذ القرار في المؤسسة نرجو أن نكون قد فتحنا باب البحث حول عوامل أخرى قد يكون لها تأثير على عملية اتخاذ القرار أو دراسة جوانب في تكنولوجيا المعلومات أو عملية اتخاذ القرار لم تحظى بالاهتمام اللازم لإعطاء أو إضافة مزايا وجوانب أخرى حول الموضوع.

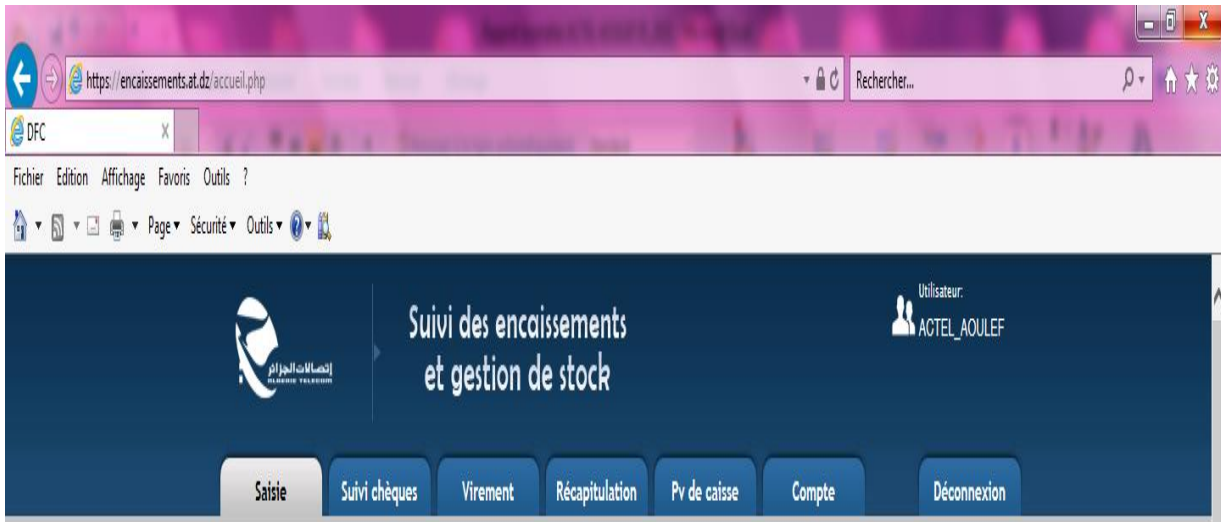


قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- غسان قاسم داود ا.د. اللامي، و أميرة شكرولي البياتي. (2010). *تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال الاستخدامات والتطبيقات*. عمان الاردن: دار الوراق للنشر والتوزيع.
- فايز جمع صالح د.النجار. (2007). *نظم المعلومات الادارية*. عمان الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- محمد أ.د. الصيرفي. (2007). *القرار الاداري ونظم دعمه (المجلد الاولي)*. الاسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.
- ابراهيم حمد سعد، و محمد صالح ماجد. (2018). *تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واثرها في تسويق الخدمة السياحية دراسة ميدانية في عينة منظمة سياحية في محافظة بغداد . مجلة جامعة بابل للعلوم و المعرفة تطبيقية والعلوم الهندسية ، 89.*
- ابراهيم زرقاط. (2018/2017). *مذكرة تخرج لنيل شاهدة ماستر في علوم الاعلام والاتصال . استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المؤسسات الاقتصادية . الجزائر: جامعة ادرار.*
- www.asjp.cerist.dz-
- www.algeriatelecom.dz . (بلا تاريخ). *www.algeriatelecom.dz* . تاريخ الاسترداد 21 mars, 2021، من www.algeriatelecom.dz: www.algeriatelecom.dz





Insérer une opération d'encaissement

Encaissement Bureau de Poste
Encaissement Au Niveau de l'Actel
Dépôt Vente

Recette Téléphonique Bureau poste 37A

Date 37A:

Bureau de poste:

Montant HT:

Montant TVA:

Droit de Timbre:



Oracle E-Business Suite

Connecté en tant que 16_DEMANDEUR

Annonce

Bienvenue dans Oracle E-Business Suite

Vous pouvez personnaliser les choix disponibles sur cette page en configurant de nouveaux favoris à l'aide de l'icône en forme d'étoile Favoris.

Vous pouvez éviter l'affichage de cette page d'accueil lors de la connexion à Oracle E-Business Suite en sélectionnant une page de début particulière. Choisissez Paramètres (icône en forme d'engrenage) en haut de la page, puis Préférences. Sélectionnez la responsabilité et la page voulues et appliquez les modifications. La prochaine fois que vous vous connecterez, la page de début de votre choix s'affichera directement.

- Synthèse des Bons ... (16_DEMANDEUR)
- Sommaire des Notifi... (16_DEMANDEUR)
- Synthèse des dema... (Demande d'Approvi...)
- Recherche d'Article (16_DEMANDEUR)
- SCE FAIT (16_DEMANDEUR)
- Demandes d'approv... (Demande d'Approvi...)
- Ajouter aux favoris

Copyright (c) 1998, 2017, Oracle et/ou ses affiliés. Tous droits réservés. Protection données personnelles

13:33 05/05/2021

18 m.facebook.com/

Telecom - إتصالات الجزائر، يرجى تسجيل الدخول أو إنشاء حساب.

تسجيل الدخول

أو

إنشاء حساب جديد

إنتقلوا إلى السرعة
القصى
بأنترنت لا محدود

4 Mbps 1 600 دج
10 Mbps 2 599 دج

أعجبني

Algérie Télécom - إتصالات الجزائر

شركة اتصالات

مراسلة

الصفحة الرئيسية المنشورات حول الصور مع الفيديو

حول

+

Twitter Facebook Messenger WhatsApp Facebook Messenger

mobile.twitter.com

البحث في تويتر

تسجيل تسجيل الدخول

idoom 4G+

جاءاً

50%

2500 دج

مكالمات غير محدودة

www.algeriatelecom.dz

متابعة

إتصالات الجزائر ALGERIE TELECOM

Algérie Télécom ✓

@Algerie_Telecom

Algérie Télécom, Entreprise Algérienne de télécommunications.

انضم في مارس ٢٠١٣ at.dz

٢٠ متابعًا ٣٨٤,٤ ألف متابعًا

التغريدات الردود الوسائط الإعجابات

٢٠ مايو @Algeri... ✓ **Algérie Télécom**

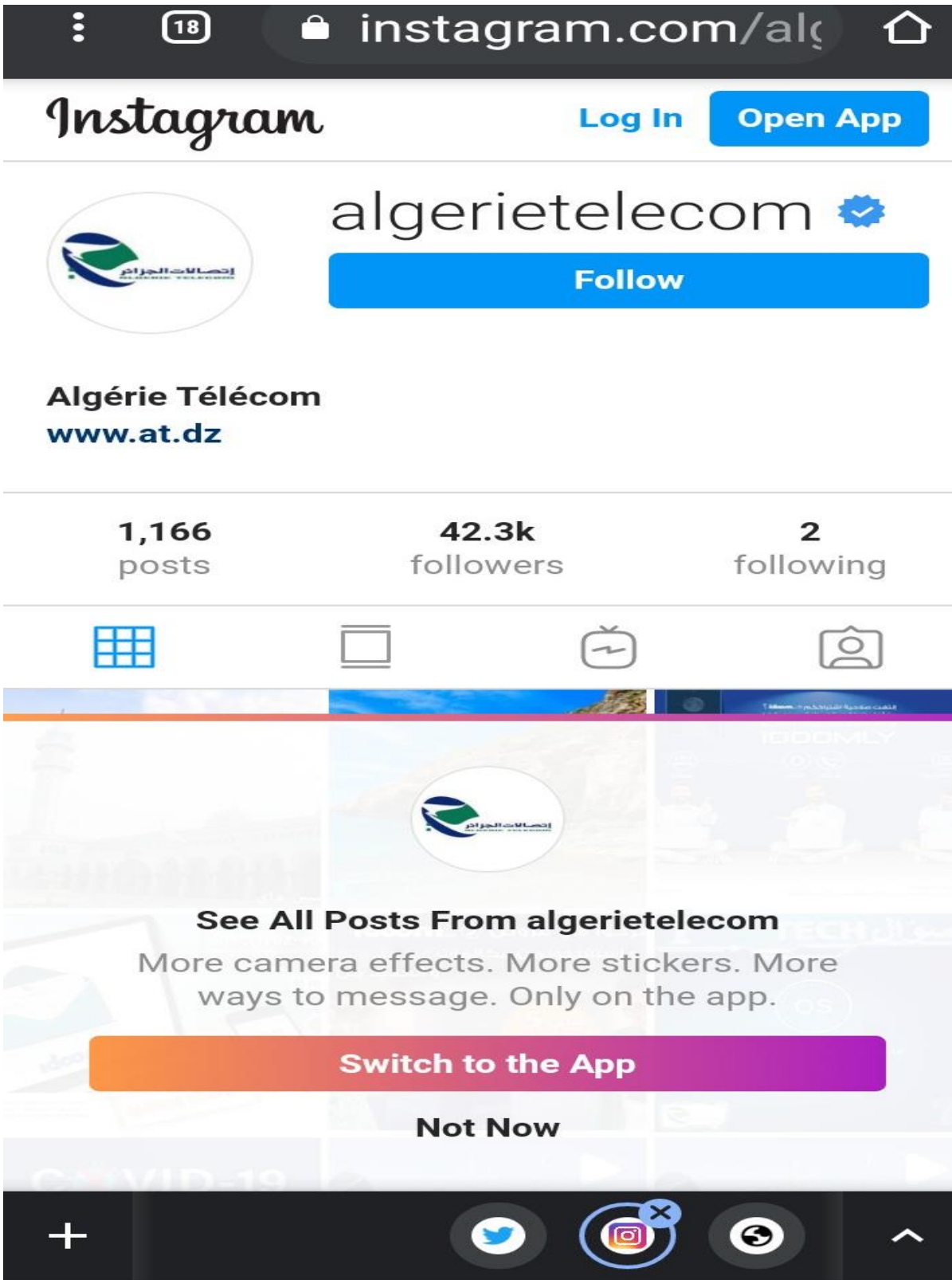
قوموا بالتسجيل في خدمة "الفاتورة الالكترونية" لاتصالات الجزائر لتلقي فواتيركم الهاتفية مباشرة على بريدكم الالكتروني

+

ⓧ

ⓧ

ⓧ



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.algeriatelecom.dz/ar/>. The page features a navigation bar with links for 'المحترفين' (Professionals), 'الخصائص' (Features), and 'إتصالات الجزائر' (Algeria Telecom). The main content area is a promotional banner for 'idoom' fiber optic internet. It includes a router image and text in Arabic: 'مقدم الألياف البصرية' (Fiber optic provider), 'رسوم الربط' (Connection fee), '30 بتدفق أعلى من اشتراككم' (30% higher flow than your subscription), 'إنترنت الألياف البصرية متوفرة الآن' (Fiber optic internet is now available), and a price of 'ب 4500 دج فقط!' (Only 4500 DA!). Below the banner are three service options: 'IDOOMLY مجاني' (IDOOMLY Free), 'IDOOM ADSL' (IDOOM ADSL), and 'الهاتف الثابت idoom Fixe' (Fixed phone idoom Fixe). The footer shows the URL <https://www.algeriatelecom.dz/ar/particuliers/idoom-fibre-prod50> and a Windows taskbar with the date 24/05/2021 and time 12:11.

The image is a screenshot of a web browser displaying a page from <https://www.algnetel.com.dz/ar/page/demande-na-p3/>. The browser's address bar and tabs are visible at the top. The page content features a large banner with the text "Votre confort est notre priorité" and "Demandez votre ligne téléphonique fixe via notre site Web www.at.dz". Below the banner, there is a section titled "تقديم طلب إلكتروني" (Online Request Form). This section contains several input fields for user information and a list of services to be requested, including "خط الهاتف", "خط الإنترنت", "خط التلفون", "خط التلفزيون", "خط الإنترنت", "خط الهاتف", "خط التلفزيون", and "خط الإنترنت". The browser's taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock indicating the date as 18/05/2021 and the time as 14:37.

BSS X Nouvel onglet X الإبلاغ عن عطب

← → C Sécurisé https://www.algeriatelecom.dz/ar/derangements

تسبقتنا | إتمام من عطب | طلب عبر الإنترنت | قضاء الزبون | إصلاات الحواضر | الحواضر | المعطرين

AR |  الرئيسية | الشركة | فضاء الصحافة والأخبار

 إصلاات الحواضر

رفاهيتكم أولويتنا
 الآن يمكنكم التبليغ عن عطب خطكم
 الهاتفي و الأترنت عبر موقعنا

www.at.dz

الإبلاغ عن عطب

أرقام خدمة العملاء في الاتصال بالأترنت: 2 خطوط الأرتي
 الأوتومال 9

نوع الزبون *
 ▼ Particulier

لا يمكنكم إجراء مكالمات؟ لا داعي للقلق، يمكنكم
 التبليغ عن اشتغالكم عبر الأترنت دون الحاجة للتلفون
 من خلف وراء الامتارارة

الاسم
 2000 على رقم الأترة لإبلاغ العطار، في الأرتي
 الأجل

رقم الهاتف *
 9- 06- 666 666 666

Établissement de la connexion sécurisée...

12:21
 24/05/2021

واااااااااا

مزايا مهداة لكل دفع إلكتروني

idoom_{Fixe} = 30 دقيقة

idoom_{Adsl} = إلى 6 أيام

idoom_{4G LTE} = إلى 10 جيجا

سلامتكم أولويتنا

خلاصا
RESTEZ CHEZ VOUS!

ERASS E-Payment

بطاقة الدفع

628 7006 0004 4611

Disponible sur
Google play



ESPACE CLIENT

لمزيد من المعلومات زوروا موقعنا
www.at.dz



SDM système x IM Système x WFM Système x BSS x إحصائيات الجزائر x

← → ↻ Non sécurisé | 10.99.115.36:15202/imService/plugins/main/index/login.ill# ☆ ⓘ ⋮

IM Système **Gestion des ressources** Configuration du service ABDELHAMID KOLLI ▾

Gestion des ressources < EDB x Service à la clientèle x Voice:49325431-Détail du service x Voice:49325610-Détail du service x Voice:49986656-Détail du service x Voi >

Ressource spatiale
 Province
 Ville
 Adresse
 Sous-réseau
 Zone Geographic
 Zone

Ressource physique
 MDF
EDB
 ECCB
 Rack

Service de ménage
 Client
 Service à la clientèle

Condition de recherche

Nom Alias Adrar

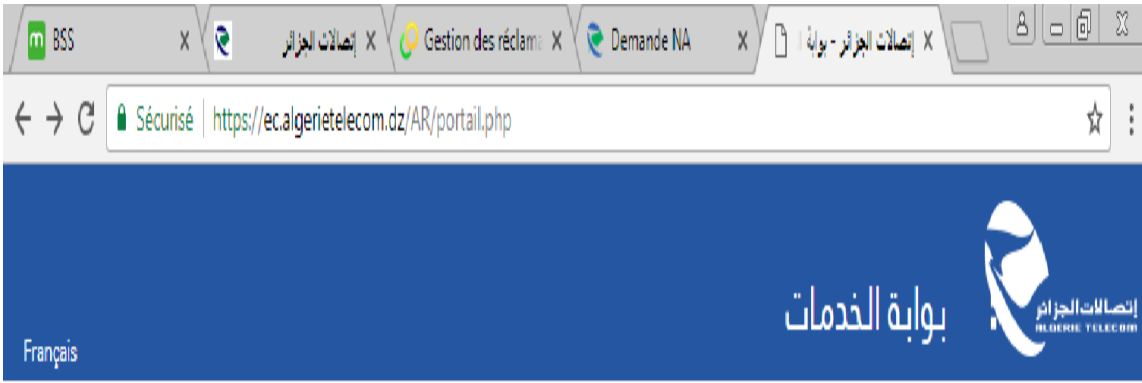
TIK3_DD Code Adresses d'installation

Recherche Recherche avancée Réinitialiser

<input type="checkbox"/>	Type de bati	Nom	Code	Alias	Is Virtual	Related Subnetwo	Région relative	Fournisseur	Longitude	Latitude
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-23	3169480	EqptD04-23		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-24	3169481	EqptD04-24		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-312	3210534	EqptD04-312		Adrar	TIK3_DD			
<input checked="" type="checkbox"/>	EDB	D04-33	3169484	EqptD04-33		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-34	3169485	EqptD04-34		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-41	3169486	EqptD04-41		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-42	3169487	EqptD04-42		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-43	3169488	EqptD04-43		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-44	3169489	EqptD04-44		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-51	3169490	EqptD04-51		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-52	3169491	EqptD04-52		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-534	3275631	EqptD04-534		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-61	3169494	EqptD04-61		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-62	3169495	EqptD04-62		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-712	3275632	EqptD04-712		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-734	3210531	EqptD04-734		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-812	3210537	EqptD04-812		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-83	3169501	EqptD04-83		Adrar	TIK3_DD			
<input type="checkbox"/>	EDB	D04-84	3169502	EqptD04-84		Adrar	TIK3_DD			

Page 1 sur 1 | Nbre par page: 50 | Page courante 1 - 50 sur 50

Windows | 14:00 | 27/05/2021



إتصالات الجزائر © 2018



BSS x إصالات الجزائر x Gestion des réclam: x Demande NA x إصالات الجزائر - تعبئة و دفع

Sécurisé | https://ec.algeriatelecom.dz/AR/index.php?p=voucher_internet

Français


إتصالات الجزائر ALGERIE TELECOM

تعبئة و دفع

تعبئة الانترنت - بطاقات التعبئة

رقم الهاتف

أكتب الرمز الظاهر في الأسفل

 A F 6

رجوع تأكيد

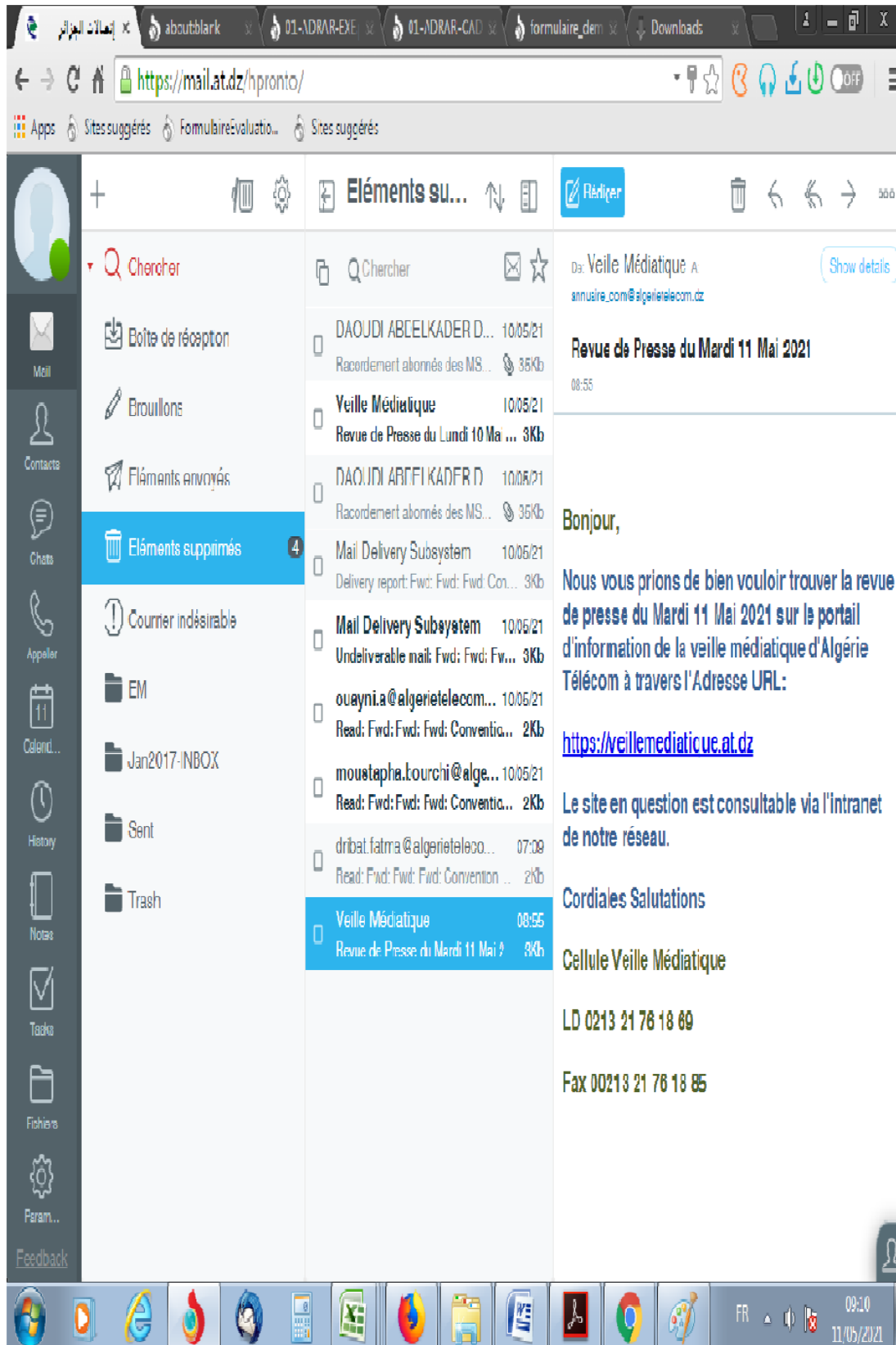
بطاقات التعبئة
تعبئة انترنت
تعبئة 4G
الدفع الالكتروني
تسديد الفواتير
تعبئة انترنت
تعبئة 4G

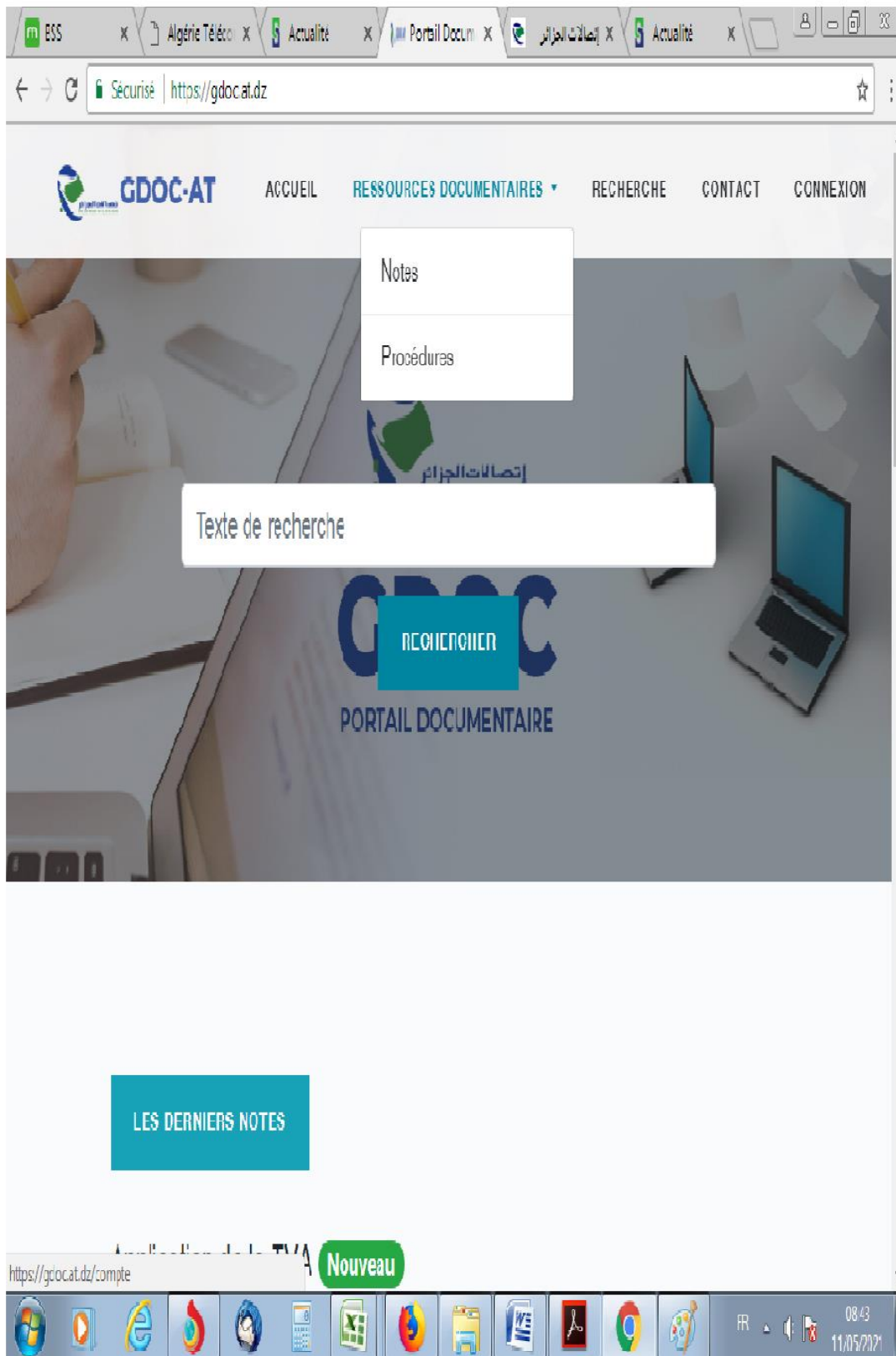


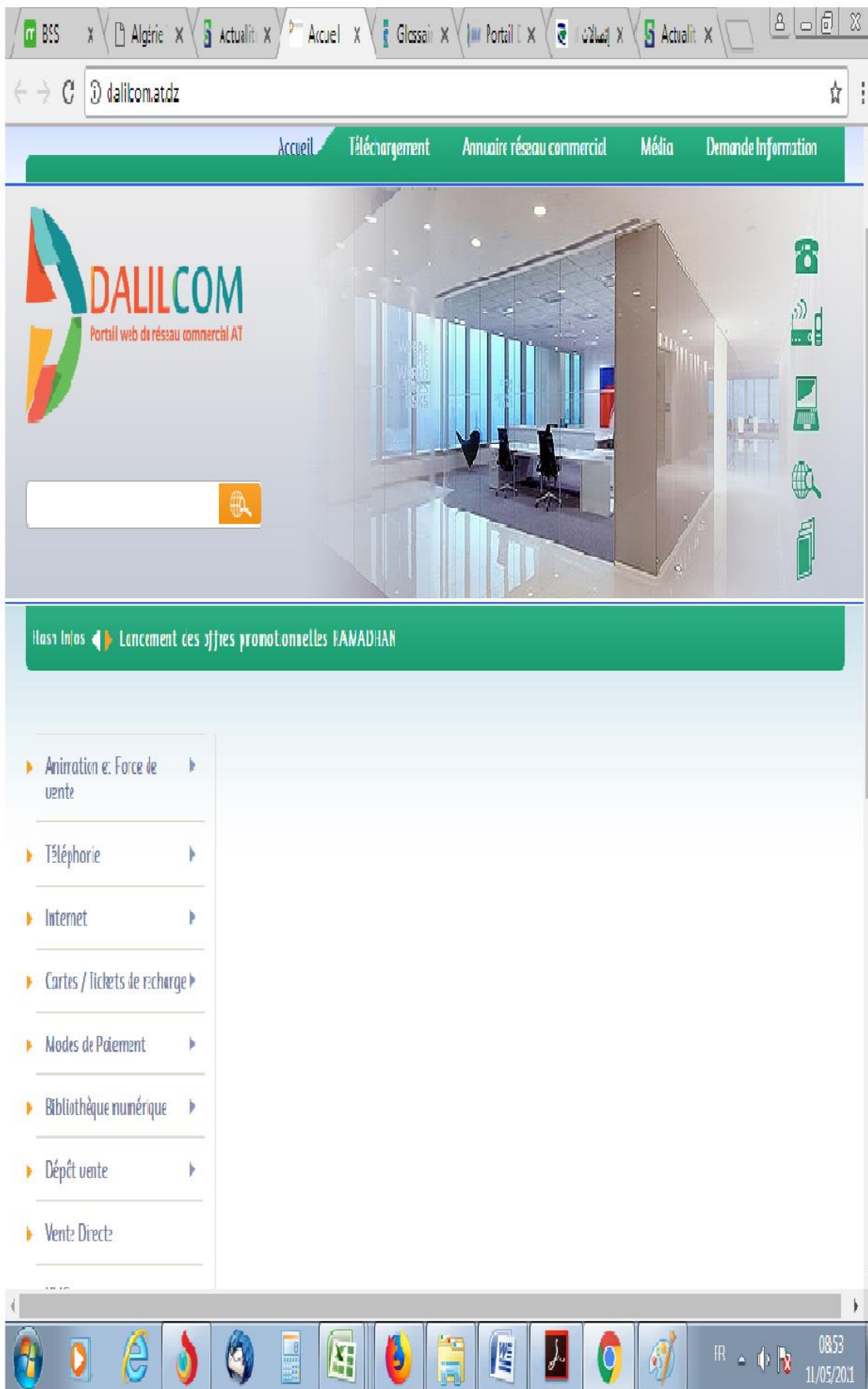
إتصالات الجزائر © 2018



Taskbar showing various application icons (Internet Explorer, Firefox, etc.) and system tray information: FR, 14:41, 18/05/2021.













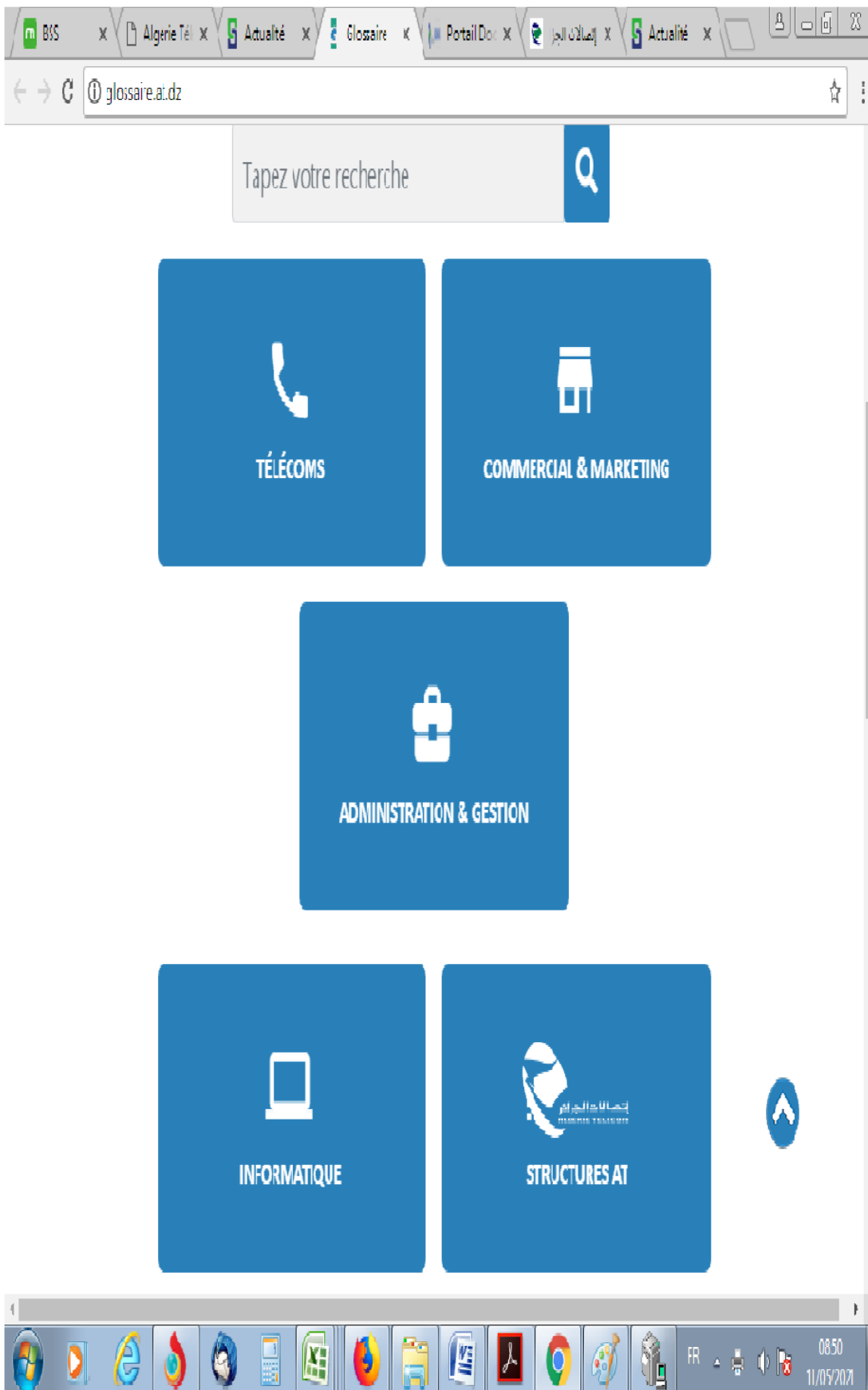
تواصل
Tawassol

ACCUEIL ACTUALITÉ ▾ ESPACE EMPLOYÉS ▾ ESPACE RH ▾ INFOS UTILES ▾ UIT **NEW** CELLULE D'ÉCOUTE

ACTUALITÉS	ESPACE EMPLOYÉS	ESPACE RH	MÉDIAS
ACTUALITÉ INTERNE	LES VALEURS DE L'ENTREPRISE	DÉCISIONS EMPLOYÉS	REVUE DE PRESSE
COMMUNIQUÉS INTERNES	RÉGLEMENTATION	NOTES	VIDEOS
COMMUNIQUÉS DE PRESSE	TÉLÉCHARGEMENT	APPELS À CANDIDATURE	AUDIO
PETITS DEJ PDG	TEMPLATES D'AT	FORUM INTERNE	PUBLICITÉ PRESSE
MESSAGES DU PDG	FORMULAIRES		
GALERIE			
NEWSLETTER			

FR 08:26 11/05/2021



SDM système x IM Système x WFM Système x BSS x إحصائيات الجزائر

Non sécurisé | 10.99.115.40/sdm/jsp/public/home.jsp

SDM système Pending For Me Create Ticket Ticket Query Config Management Personal Setting HADRAO2

To-Do Task Closed Pas de tonalité... Pas de tonalité... Pas de tonalité... Pas de tonalité... Dispatch By Me Processed By Me Advancedquery List

Dispatch By Me Copy To Me Processed By Me Ticket Of Closed Advancedquery List

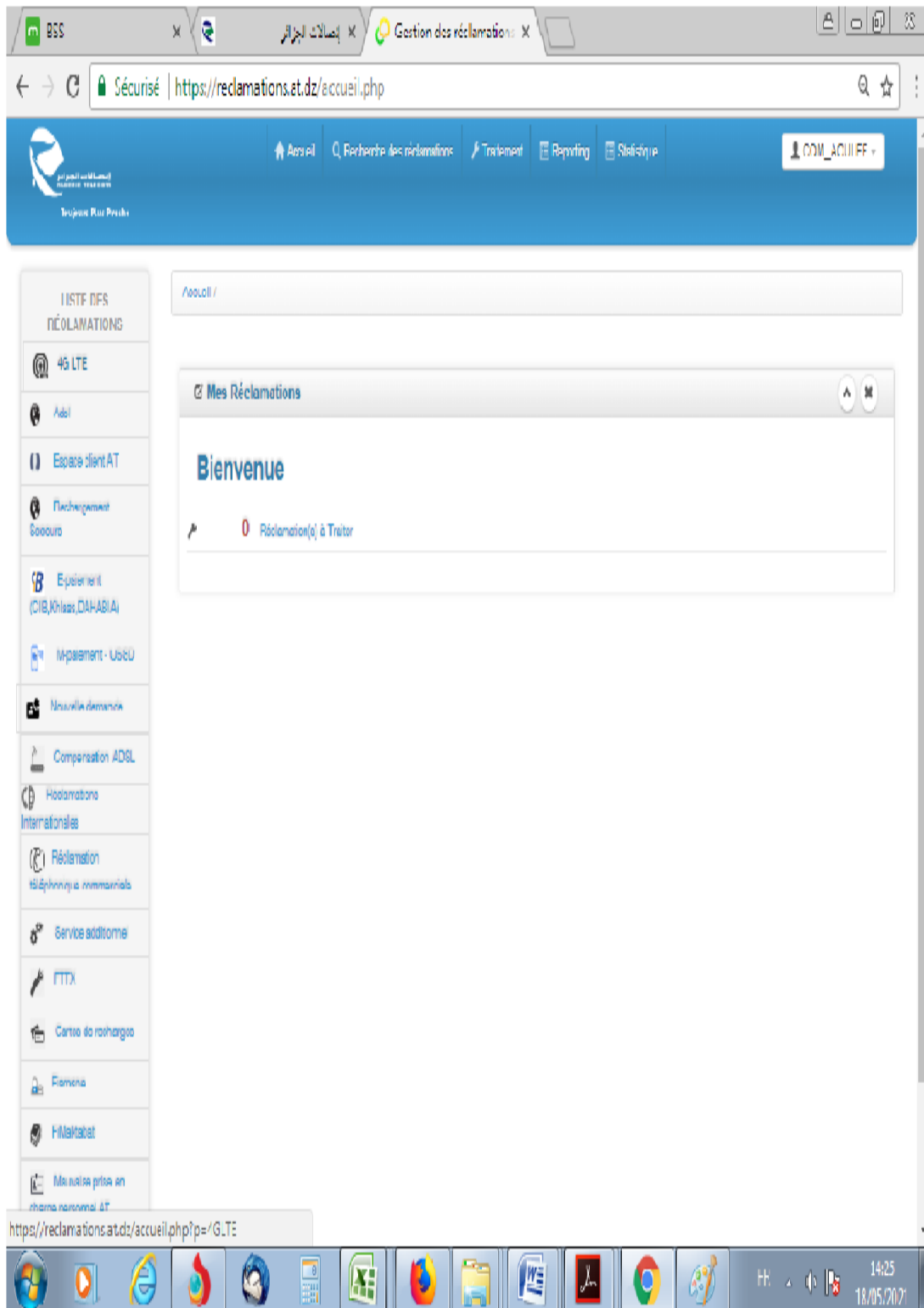
Titre TicketNO Plus de recherche Refresh Tableau du Moniteur Exporter

	Titre	TicketNO	Processor	Phase	Pre-Phase	Expéditeur	Heure de
>	Pas de tonalité téléphone (PTPA) sans abonnement A...	AT-CTT-20210527-03375	Cecil de Aoulef...	Accept CTT	Create CTT	CRMCREATE	20210527
>	Pas de tonalité téléphone (PTPA) Link instable	AT-CTT-20210522-00831	SYSADMIN,HA...	CRM Approve CTT	Approve CTT	HADRAO2	20210522
>	Pas de tonalité téléphone (PTPA) Link stable	AT-CTT-20210520-02052	HADRAO2,SYS...	CRM Approve CTT	Complete CTT	SYSADMIN	20210520
>	Pas de tonalité téléphone (PTPA) Link instable	AT-CTT-20210526-02573	SYSADMIN,Cec...	Complete CTT	Accept CTT	HADRAO2	20210526
>	Pas de tonalité téléphone (PTPA) sans abonnement A...	AT-CTT-20210526-01997	SYSADMIN,Cec...	Complete CTT	Accept CTT	HADRAO2	20210526
>	Pas de tonalité téléphone (PTPA) sans abonnement A...	AT-CTT-20210525-04380	SYSADMIN,Cec...	Complete CTT	Accept CTT	HADRAO2	20210525
>	Pas de tonalité téléphone (PTPA) Link stable	AT-CTT-20210524-00089	SYSADMIN,Cec...	Complete CTT	Accept CTT	HADRAO2	20210524
>	Pas de tonalité téléphone (PTPA) Link stable	AT-CTT-20210522-01104	SYSADMIN,Cec...	Complete CTT	Accept CTT	HADRAO2	20210522
>	Pas de tonalité téléphone (PTPA) Link stable	AT-CTT-20210522-02286	SYSADMIN,Cec...	Complete CTT	Accept CTT	HADRAO2	20210522
>	Pas de tonalité téléphone (PTPA) Link stable	AT-CTT-20210506-01750	SYSADMIN,Cec...	Complete CTT	Accept CTT	HADRAO2	20210506

Showing 1 to 10 of 10 entries

10 < 1 >

Windows Taskbar: 13:59 27/05/2021 FRA



The screenshot shows a web browser window displaying the 'WFM Système' application. The browser's address bar shows the URL '10.99.115.37:15205/wfm/plugins/main/index/login.iff#'. The application's navigation bar includes 'Accueil', 'Gestion de l'ordre de travail', and 'Rapport'. The sidebar on the left contains several menu items, with 'WU à distribuer' highlighted in orange. The main content area displays a 'Leased Survey' section with a sub-tab 'À Distribuer(29)'. Below this, there is a table of work orders with the following data:

ID de WO	Titre	Ordre de CRM	Ordre de OM
2105161110355800	CSF_Field Work_survey_PSTN/DSLAM_PSTN_2105161110355800	9525743210	162116008150021
2105161110356245	CSF_Field Work_survey_PSTN/DSLAM_PSTN_2105161110356245	9525738703	162116008025023
2105161110355681	CSF_Field Work_survey_PSTN/DSLAM_PSTN_2105161110355681	9525721490	162116075059129
2105161110355186	CSF_Field Work_survey_PSTN/DSLAM_PSTN_2105161110355186	9525700569	162116052309301
2105161110355552	CSF_Field Work_survey_PSTN/DSLAM_PSTN_2105161110355552	9525688406	162116009179031
2105161110355513	CSF_Field Work_survey_PSTN/DSLAM_PSTN_2105161110355513	9525667953	162116016167007

At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Showing 1 to 10 of 29 entries' and a set of navigation buttons.

The screenshot shows a web browser displaying the website <https://www.algerietelecom.dz/ar/particuliers/carte-idoom-adsl-prod1>. The main content is a promotional banner for the IDOOM ADSL mobile app. The banner features a hand holding a smartphone displaying the app interface, which includes options for 'تعبئة و دفع' (Recharge and Payment) and 'الدفع الإلكتروني' (Electronic Payment). To the right of the phone, there is a QR code with the text 'SCANNEZ ICI' and logos for 'Google play' and 'AppGallery'. The background of the banner is blue with white text that reads 'تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال' (Mobile payment application) and 'تعبئة و دفع فواتير الهاتف و الأنترنت' (Recharge and payment of mobile and internet bills). Below the banner, there are two tabs: 'الأسئلة المتداولة' (Frequently asked questions) and 'معلومات' (Information). The 'الأسئلة المتداولة' tab is active, showing a list of questions and answers. The first question is 'كيف أحمي حسابي IDOOM ADSL?' (How do I protect my IDOOM ADSL account?). The answer includes instructions on how to activate the service, the validity of the card (15 days), and the need to keep the card safe. Other questions listed include 'أين تسوق بمنتجات التعبئة IDOOM ADSL?', 'لماذا يمتنع حسابي عن إبطاء IDOOM ADSL في نفس الهاتف?', 'لماذا يمتنع حسابي عن إبطاء IDOOM ADSL في نفس الهاتف?', and 'كيف يمكن معرفة عدد أيام انقضاء الحساب؟' (How can I know the number of days the account expires?).

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم مميزات العصر الحديث لما لها من انعكاس على مختلف مجالات الحياة كافة بما فيها المؤسسات والمنظمات المختلفة وأثرها الكبير على سير مختلف أعمالها ووظائفها مما ساعد أصحاب المناصب القيادية في عملية اتخاذ القرارات لما توفره من جهد ووقت في جمع المعلومات المتعلقة بموضوع القرار وطرق عرضها وتحليلها، حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار في المؤسسة وهذا من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها بمؤسسة اتصالات الجزائر بمديرية ادرار والتي عرضنا من خلالها أهم أوجه استغلال تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة وكيف يتم الاعتماد عليها في عملية اتخاذ القرار.

ومن أهم نتائج الدراسة الميدانية المتوصل إليها هو وجود علاقة تكامل وتأثير كبيرة بين تكنولوجيا المعلومات وعملية اتخاذ القرار في المؤسسة إذا أحسنت المؤسسة استغلالها ووجهت قدرتها وطاقاتها للاستفادة القصوى منها وجعلها محور تنفيذ مختلف عملياتها الإدارية والتحليلية والتشغيلية لتحقيق الفائدة القصوى منها وهذا ما سينعكس في الأخير على جودة القرارات المتخذة للوصول إلى الأهداف المطلوبة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، القرار، عملية اتخاذ القرار، وسائل الاتصال، اتصالات الجزائر، المكونات المادية، البرمجيات.

Abstract

Information technology is one of the most important features of the modern era. Because of its reflection on all areas of life, including institutions and organizations. Different and its great impact on the conduct of its various business and functions, which helped holders of leadership positions at Decision-making process because of the effort and time it saves in gathering information on a topic. Decision, presentation and analysis methods, as this study aimed to clarify the impact of technology Information on the decision-making process in the institution, and this is through the field study. Which We conducted it at the Algeria Telecom Corporation in the Adrar District, through which we presented the most important aspects. Exploitation of information technology in the institution and how it is relied upon in the process of taking the decision.

One of the most important results of the study. The finding of the field is that there is a significant complementarity and influence relationship between technology Information and decision-making process in the institution, if it is well used and directed by the institution. Its ability and energy to make the most of it and make it the center of the implementation of its rious operations admin. And analytical and operational to achieve the maximum benefit from it, and this will be reflected in the last. On The quality of the decisions taken to reach the required goals.

Keywords: Information technology, decision, decision-making process, means of communication, Algeria Telecom, Hardwar, software.