

د. عبد الرزاق غزال جامعة المسيلة - الجزائر -

مقدمة

تعد الإدارة الالكترونية من سمات العصر، تعنى بإدخال تقنيات المعلومات والاتصالات التي تعد هي الأخرى ثورة حقيقية في الإدارة لما تحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفعاليته وأدائه ، كما تتعلق هذه الأخيرة بالانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد وبمعنى آخر "فالإدارة الالكترونية" هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات، فالإدارة الالكترونية تقوم على مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث "أصل ولا تنتقل" وينقله خطوة إلى الأمام بحيث يصبح "أدخل على الخط ولا تدخل في الخط وكتعريف أمثل وأشمل للإدارة الالكترونية هي "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة .

1/ الإشكالية المطروحة

تشكل الإدارة الالكترونية ثمرة من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث ، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات ومختلف المؤسسات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية ، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال وتصريف شؤون المؤسسة المختلفة، وتقديم الخدمات للمواطنين والعملاء والزبائن بطريقة الكترونية ، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات، لذلك جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة وفي المؤسسات الاقتصادية لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام شبكة الانترنت في دعم حركية تداول المعلومات وانتقالها بين مختلف الأقسام والمصالح المكونة للمؤسسات الاقتصادية ، من خلال الدور الذي تقوم به شبكة الانترنت في العمل على الاستغناء عن الحاجة للنهيات الطرفية كوسيلة للربط بين أجهزة الحاسب الآلي، مما يترتب عليه سهولة الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة باستخدام الانترنت ، مما مهد لظهور مصطلح الإدارة الالكترونية كنمط اداري متطور يستخدم منجزات التقنية في تطوير العمليات في الإدارة والتسيير وصناعة القرار وإكسابها مميزات نوعية نقلها إلى مصايف المستقبل

ونظرا لما تتسم به العمل المؤسسات الاقتصادية من حيوية وخصوصية تتطلب استخدام عال لمختلف الامكانيات والوسائل التكنولوجية ما يحقق الفعالية لهذا العمل، حيث توجهت الأنظار إلى ضرورة معرفة متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ، والولوج في عصر المعرفة يركز على استغلال التقنيات الحديثة عمليات ادارة المؤسسة الاقتصادية بما يحقق القيمة المضافة في ادارة وتسيير هذه الاخيرة نحو موقع أفضل .

2/ أهمية الدراسة النظرية والتطبيقية

تأتي هذه الدراسة محاولة للتوصل إلى قياس مؤشرات الأداء الواجب توافرها لمعرفة طرق تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية، خصوصا مؤسسات الاتصالات في الجزائر بالاطلاع على واقع حضور الإدارة الالكترونية في تصريف الاعمال داخل هذا النوع من المؤسسات.

ومن الناحية التطبيقية فإن هذه الدراسة سوف تسلط الضوء على واقع الإدارة الالكترونية في مؤسسات الاتصالات الجزائرية، والدور الذي تقوم به ، في عملية تسهيل تداول وتناقل المعلومات بين مختلف المصالح المكونة لهذه المؤسسات ومن ثم تسهيل عملية اتخاذ القرارات بما يعود بالفائدة على طريقة اداء الاعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبتين ، ما يشكل قيمة مضافة في موقع المؤسسة وعلاقتها بالأطراف الخارجية المرتبطة بها.

3/ حدود الدراسة

1.3/ الحدود المكانية للدراسة: تتحدد على مستوى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في قطاع الاتصالات . من منطلق ان هذه الاخيرة أشد ما تكون بحاجة الى ادخال التكنولوجيا الى عمليات الإدارة والتسيير والتي تكون ايضا بحاجة ماسة الى ان تجرى الاعمال وتصرف الشؤون بالوجه السريع وبفعالية وطبعا هذا لا يتأتى إلا من خلال الإدارة الالكترونية.

2.3/ الحدود البشرية للدراسة : سوف تتعلق بانعكاسات ادخال الإدارة الالكترونية على اداء العاملين في هذه المؤسسات الاقتصادية ومدى التأثير الحاصل في هذا الاداء بشقيه الايجابي والسلبي ومدى مواكبة هذا النمط الاداري والتسييري الجديد لطبيعة عمل الاطار البشري داخل هذه المؤسسات .

4/ خطة انجاز الدراسة ومراحلها

1.4/ المرحلة الاولى: تتعلق بعملية حصر المؤسسات الاقتصادية العاملة في قطاع الاتصالات بالجزائر ، من أجل تحديد نوعية المؤسسات التي سوف تجرى عليها الدراسة الميداني خصوصا اذا وضعنا بالحسبان شرط تطبيق الإدارة الالكترونية بهذه المؤسسات الاقتصادية.

2.4/ المرحلة الثانية : بعد عملية التحديد الفعلي للمؤسسات الاقتصادية العاملة في قطاع الاتصالات بالجزائر ، نبدأ مرحلة جمع البيانات النظرية حول كل مؤسسة من أجل أن نقوم بعملية التشخيص الفعلي لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية في هذه المؤسسات .

وهنا يتعين علينا الاعتماد على أداة البحث الممثلة في المقابلة من خلال اجراء مقابلات مع مسؤولي هذه المؤسسات للوقوف على الواقع الحقيقي والفعلي للإدارة الالكترونية بهذه المؤسسات .

3.4/ المرحلة الثالثة : تحليل النتائج المستخلصة من وراء عمليتي جمع البيانات عن طريق المقابلة ومن ثم القيام بعملية التحليل وقراءة النتائج مع العلم ان عمليات معالجة هذه البيانات سوف تتم باستخدام البرامج الاحصائية المعمول بها في اعداد البحوث العلمية .

5/ الخلفية النظرية للدراسة

1.5/ الإدارة الالكترونية وأهميتها في المؤسسة:

ظهر الاهتمام بالإدارة الالكترونية، مع التوجهات نحو تحقيق شفافية التعامل على مستوى المؤسسات المختلفة، بتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وبالتالي فالإدارة الالكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية، ويتواصلون في شتى بقاع العالم.

ومن الأسباب التي دعت إلى الاتجاه نحو الاعتماد على الإدارة الالكترونية داخل المؤسسات هو توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن بالمؤسسات ، وربط الإدارات والمصالح والأقسام والفروع الإدارية بعضها ببعض عبر آليات التكنولوجيا الحديثة ، وبالتالي حوسبة أعمال المؤسسات ومنه التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.

ويبنى مفهوم الإدارة الإلكترونية باعتبارها مدخلا جديدا يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة و الاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية، وإنجاز الأعمال التنفيذية، و اعتماد الانترنت و الشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية، بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة، وبينها و بين الأطراف الخارجية بما يساعد على اتخاذ القرارات و رفع كفاءة الأداء و فعاليته. وبهذا المعنى والمفهوم تكون الإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية ، وهو ما جعل الإدارات ومختلف المؤسسات تعتمد وسائل تقنية متطورة ، تساعد على إنجاز المهام المناطة بهم ، وتنفيذها على الوجه الأكمل.

2.5/ مقومات الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة :

تقوم الإدارة الإلكترونية داخل أي مؤسسة من المؤسسات على:

✓ ترتبط الإدارة الإلكترونية بجميع مكونات الإدارة ووظائفها المختلفة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة. وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية و من ثم أداء الأعمال حيث أن كل من له علاقة بالمؤسسة وينتمي إليها يرتبط بقاعدة بيانات مشتركة و لكل طرف منهم منفذه الخاص به. الذي يسمح له بحجز مكان له من خلال النظام المعلوماتي السائد داخل المؤسسة .

✓ تقوم تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مختلف استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حواسيب وشبكات الاتصال من أجهزة إدخال وإخراج المعلومات السلوكية واللاسلكية. أي كل الوسائل والتقنيات التي من شأنها أن تمكن من تقديم أمور ايجابية للخدمات الإدارية ومختلف الأعمال وتصريف الشؤون وربما الوصول إلى إحلال العمل الإلكتروني بدلا من العمل العضلي والوثائق الإلكترونية بدلا من الورقية.

3.5/ أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية في أي مؤسسة :

✚ **الاقتصاد في التكاليف :** حيث أن تأدية الأعمال الإدارية وإدارة مختلف الأنشطة المختلفة داخل المؤسسة ينجر عنه تكاليف اقل ما يقال عنها أنها تثقل كاهل المؤسسة، لكن هذا الطرح يبدأ في التراجع متى ما تم الاتجاه نحو الإدارة الإلكترونية ، بالإضافة إلى زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والعملاء أو الزبائن أو بقية الشركات والمؤسسات الأخرى .

✚ **الفعالية في الأداء :** يسمح الاعتماد على الإدارة الالكترونية بإمكانية تأدية العديد من الأعمال في وقت واحد بالإضافة إلى تلبية احتياجات الكثير من الزبائن والعملاء وحتى المواطنين في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية على تخلص وتصريف شؤون الفئات المذكورة آنفا، تبقى محدودة و تضطربهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة. وفي هذا الشأن تذوب كل أوجه العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملات الإدارية، أو التخفيف منها إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات وتصريف الشؤون وتديرها.

✚ **الأرشفة الالكترونية للوثائق :** تساهم الإدارة الاليكترونية في إلغاء نظام الأرشفة الورقي و تساعد على استبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، و نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن و الاستفادة منها في أي وقت كان أي أنها إدارة ممتدة عبر الزمان .

✚ **الأداء عن بعد:** إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين التخاطب معهم وإرسال الأوامر التعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "Video Conference" و من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة.

✚ **تعظيم دور المعلومات وتيسير اتخاذ القرار:** تساهم الإدارة الاليكترونية في تيسير سبل الحصول على المعلومات الكاملة والدقيقة والمتكاملة بما يساهم في توفير الكثير من الخيارات التي تساعد في صناعة مجموعة من البدائل التي تساعد بدورها في اتخاذ القرار الصحيح والصائب. بالموازاة مع ذلك فإنها تعمل على تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وآنية(محيطة)، ما يعمق الشفافية والبعد عن المحسوبية.

✚ **بناء قاعدة بيانات المؤسسة:** إن عمليات التركيم المتعلقة بسلسلة التعامل مع المعلومات في إطار نظام المعلومات داخل المؤسسة تمكن من بناء قاعدة بيانات تتعلق بكل مكونات المؤسسة من أفراد ومصالح وأقسام وإمكانات وغيرها، واستمرارية هذه العملية وديمومتها تمكن من توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا مما يسمح بمتابعة وإدارة كافة المصالح و زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا.

✚ **تأمين المؤسسة:** ويتعلق بسرية المحافظة على الوثائق وتأمين المعلومات وتداول البيانات والحقائق، والتقليل من مخاطر ضياعها أو سرقتها وحتى إتلافها أو تسريبها.

4.5/ عناصر تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة:

يحتاج التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية العديد من العناصر التي يعتمد عليها في هذا التحول وتشكل عاملا محددًا في نجاح هذا التحول:

1.4.5 / العتاد الحاسوبي : تضم كل المكونات المادية للحاسوب وما يتصل به من مختلف الطرفيات و الأجهزة التي تؤدي وظائف متباينة متكاملة ضمن نظام المعلومات الخاص بالمؤسسة. ويعتبر الحاسوب أهم هذه الأجهزة على الإطلاق من منطلق أنه أداة الربط وحلقة الوصل في البنية التحتية الالكترونية لأي مؤسسة تسعى إلى تغيير نمط الإدارة نحو الإدارة الالكترونية.

2.4.5 / النظم البرمجية: البرمجيات (Software) :تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة ، الجداول الالكترونية ، أدوات تدقيق البرمجة ، كما تضم برامج التطبيقات ، مثل البريد الالكتروني ، التجارة ، قواعد البيانات ،برامج إدارة المشروعات ، إضافة إلى مختلف الشبكات (الإنترنت ، الإكسترا نت ، الإنترنت).

3.4.5 / القيادة البشرية المعرفية: إذ تمثل القيادات الرقمية وكل ما يشمل رأس المال الفكري والمديرون، والمحلون للموارد المعرفية فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الالكترونية ، عن طريق تغيير طرق التفكير ، وترقية أساليب العمل الإداري ، وفق ما يتمتعون به من خبرات ، ومعارف في مجال المعلوماتية .

4.4.5 / التكامل والترابط بين أجزاء الإدارة : يجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الالكترونية ، عن طريق إعطاء الأولوية لتكامل العمليات ، التي تمثل وسيلة تتحد من خلالها أنظمة معلومات ، ومناهج العمل ، وهذا بهدف تجزئة المصالح مما يسمح للمستخدمين بالتوجه نحو شباك واحد.

المبحث الثاني: الاطار الميداني للدراسة

مؤسسة اتصالات الجزائر: دراسة حول إدارة الاستراتيجية واليقظة التكنولوجية

المرحلة الأولى: سبق وأن أشرنا في انجاز الدراسة تحديد المؤسسة الاقتصادية التي سوف يجرى حولها الدراسة والتي تعتمد مبدئيا تطبيق الإدارة الالكترونية ، حيث وقع اختيارنا على مؤسسة اتصالات الجزائر، باعتبارها من أهم المؤسسات الوطنية العاملة في القطاع وربما كانت المتعامل الوطني الأول في هذا القطاع، حيث أخذت على عاتقها مهمة تنظيم وتطوير قطاع الاتصالات، من خلال مجموعة من المؤسسات الفرعية على غرار مؤسسة موبيليس، بالإضافة إلى متعاملين أو ثلاثة في مجال مزودي خدمات الانترنت (جواب، ايزي، فوري) ، بالإضافة إلى الجزائرية للاتصالات الفضائية.

ولقياس مدى اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر على الإدارة الالكترونية، وقع اختيارنا على المديرية العامة لاتصالات الجزائر الكائن مقرها بالجزائر العاصمة، من خلال المديرية الفرعية التي أنشأت خصيصا لقياس حجم الاعتماد على المعلومات من خلال نظام المعلومات داخل المؤسسة، وقد سميت هذه المديرية تحت مسمى مديرية الإستراتيجية واليقظة التكنولوجية .

المرحلة الثانية : بعد عملية التحديد الفعلي للمؤسسات الاقتصادية العاملة في قطاع الاتصالات بالجزائر ، وهي المديرية العامة لاتصالات الجزائر من خلال المديرية الفرعية المسماة مديرية الإستراتيجية واليقظة التكنولوجية، اخترنا في هذا الشأن وبما يتناسب والهدف من الدراسة وهو الوقوف على واقع الاعتماد على الأدوات التكنولوجية في جمع المعلومات وتداولها، وفي بناء نظام المعلومات داخل المؤسسة، بما يسمح بخلق شكل من أشكال الإدارة الاليكترونية ، وهنا يتعين علينا الاعتماد على أداة البحث الممثلة في المقابلة في جمع البيانات الميدانية، من خلال إجراء مقابلات مع العاملين داخل هذه المديرية للوقوف على مدى تطبيق أشكال الأداة الاليكترونية.

تم تطبيق أداة المقابلة بطريقة المقابلة الحرة في بداية الدراسة الأولية بالمؤسسة ميدان البحث، إذ تم إجرائها مع مجموعة إطارات المديرية عينت الدراسة و قد تم اختيارهم بحكم وظيفته كل واحد منهم و علاقته بموضوع البحث الذي يعتمد على جملة من المتغيرات المراد قياسها بحكم ارتباطها بالعناصر المراد تسليط الضوء حيالها والتي نعتقد أنها لها صلة بالإدارة الاليكترونية في شق كفاءات وطرق تداول المعلومات وسيرورتها داخل المؤسسة وإسهام مديرية الاستراتيجية والتخطيط (خلية اليقظة التكنولوجية) في كل ذلك.

أداة الدراسة: نموذج المقابلة

تقديم :

تتكون مديرية الإستراتيجية واليقظة التكنولوجية من مجموعة من الإطارات الذين يشكلون خلية واحدة لتحقيق ضمان وأهداف المؤسسة. و من المهم الإشارة إلى أن إدارة الاستراتيجية واليقظة التكنولوجية تتكون من شقين الشق الأول ويتعلق بخلية اليقظة التكنولوجية التي تتكون بدورها من مجموعة من المتخصصين كل حسب دوره داخل هذه الخلية، فهناك مهندس أدوات البحث المعلوماتي ، وهناك أخصائي المعلومات ، وهناك متخصص في مجالات عمل المؤسسة. بالإضافة إلى هذه الخلية هناك خلية سيرورة طبيعية للمعلومات داخل المؤسسة ومن ثمة الاتصال ببقية الخلايا الأخرى التي تستغل هذه المعلومات حسب وظيفتها . و خلية إدارية تتضمن مجموعة من المشرفين والمراقبين والمنظمين لعمل هذه الخلية .

تتكون استمارة المقابلة من مجموعة من الأسئلة المتعلقة بمختلف الأدوار التي يلعبها كل طرف داخل هذه المديرية بالإضافة إلى طبيعة المهام والوظائف التي يقوم بها كل طرف مع تحديد الأهداف العامة وراء إنشاء هذه الخلية وموقعها. ضمن المؤسسة الأم على وجه العموم. الملاحظ في أداة البحث هذه، أن الأسئلة جاءت مفتوحة أي غير محددة إطلاقا لتمكين

الشخص المستجوب من الإجابة بالأسلوب الذي يختاره، والهدف هو الحصول على المعلومة من خلال معلومات يدلي بها المستجوب أو من تمت المقابلة معه، و نشير أنه أثناء المباشرة في عملية المقابلة قد يتطرق الشخص المستجوب لبعض المعلومات المهمة المتعلقة بالبحث و التي لم يتم التطرق لها مما يحتم طرح أسئلة تكميلية أخرى ، فضلا عن طرح أسئلة تذكيرية عندما لا يتطرق لها الشخص المستجوب : كما تم تصميم نموذج المقابلة من عدة أسئلة عامة يتم تكييفها حسب طبيعة الإطار المستجوب، وطبيعة العمل الذي يقوم به وموقعه في الإدارة محل الدراسة كما قمنا بداية التصميم بإدراج وكتابة تقديم المقابلة والذي يحتوي على عدة جوانب هي تاريخ وساعة المقابلة، المهنة و الخبرة.

التقديم:

التاريخ 2013 / : الساعة: من.....إلى.....اليوم.....:

المكان.....:

1/ الصفة والوظيفة:

2/ الخبرة والأقدمية:

3/ الشهادة والمؤهل العلمي:

تقديم الباحث لنفسه للإطارات التي سوف يتم المقابلة معها وفيها تم التعريف بالباحث وتحديد سبب المقابلة والغاية منها وارتباطها بغايات انجاز بحث علمي والتذكير بأهمية الإدلاء بالمعلومات بما يفيد أغراض البحث العلمي لا غير مع المحافظة على سرية المعلومات التي لن تستخدم سوى للغرض المذكور آنفا.

4/ لماذا الإدارة الإستراتيجية وما علاقتها بعمل المؤسسة الأم:

5/ ما هو دوركم في هذه الإدارة ؟

6/ ما هي الأدوات التكنولوجية التي تعتمدون عليها في عملكم من خلال هذه الإدارة؟

7/ ما حجم الاهتمام بالمعلومات وما هي نوعيتها؟

8/ ما هي طرق التعامل مع المعلومات من خلال ما يتوافر لديكم من أدوات تكنولوجية؟

9/ ما هي السيورة التي تتبعها المعلومات منذ خروجها من هذه الإدارة؟

10/ ما هي علاقة هذه الإدارة بالإدارات والمديريات الأخرى ودورها في نظام المعلومات داخل المؤسسة؟

11/ هل ترون بأن العمل المقدم على مستوى هذه الإدارة يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة؟

12/ هل تجد في عملك جملة من المعوقات التي تحد من نشاط هذه الإدارة؟

• **العنصر البشري الذي تمت معه المقابلة :** تتكون إدارة الاستراتيجية والتخطيط من مجموعة من الإطارات التي تشكل عمود هذه الإدارة وهم على النحو التالي :

إطارات خلية اليقظة التكنولوجية: تتكون هذه الخلية التي أنشأت في شهر ماي من العام 2005 وقد بدأت بثلاثة إطارات:

✓ **الإطار الأول متخصص في البحث عن البرمجيات المعلوماتية، التي تستغل في التنقيب عن المعلومات.** أي العمل على توفير أدوات التنقيب والبحث المعلوماتية.

✓ **الإطار الثاني: أخصائي المعلومات:** ويقوم بدور البحث الفعلي عن المعلومات من خلال استغلال أدوات التنقيب عن المعلومات، من خلال شبكة الانترنت.

✓ **الإطار الثالث: متخصص في أنشطة عمل مؤسسة الاتصالات:** ويقوم بتحديد مجالات البحث الواجب توفير المعلومات حيالها، والتي من الممكن أن تستفيد منها المؤسسة في اتخاذ القرارات.

بعد تطبيق أداة الدراسة قمنا بتحليل نتائج المقابلة وتوزيع أجوبة تبعا للوظائف التي تجرى داخل هذه الإدارة، ثم شرح مختلف الوظائف التي يقوم بها مختلف إطارات إدارة الاستراتيجية واليقظة التكنولوجية. وقد تم دمج مختلف الإجابات التي أدلى بها الإطارات عينة الدراسة وفق العناصر أدناه .

1: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر

اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية حديثة النشأة، تأسست بموجب القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق بإصلاح قطاع البريد والمواصلات؛ والذي فرق تماما بين النشاطات البريدية ونشاطات الاتصالات، وقد فوض هذا القانون لمؤسسة اتصالات الجزائر نظاما أساسيا لمؤسسة عمومية اقتصادية مسماة بـ: "اتصالات الجزائر" شركة ذات أسهم برأسمال قدره 50.000.000.000 دج بدأت رسميا في نشاطها منذ 01 جانفي 2003، لها مواقع متعددة ووحدات عملياتية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، تعمل تحت وصايتها 08 مديريات إقليمية وهي: - الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة.

وقد سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهي المرد ودية، الجودة، و الفعالية ونوعية الخدمات، و قد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر

أما أنشطتها بشكل عام فتتركز حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة و الصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات..

2: الهيكل التنظيمي ونشاط مؤسسة اتصالات الجزائر

يتكون الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة اتصالات الجزائر من 08 مديريات إقليمية و 50 وحدة عملياتية متواجدة في كامل ولايات الوطن ووكالات تجارية موزعة على الدوائر التابعة للوحدات العملياتية بكل ولاية. ومؤسسة اتصالات الجزائر هي في شكل هيكل هرمي مقسم إلى أربع هياكل تنظيمية حسب التسلسل الهرمي ، أما فيما يتعلق بالمديرية محل الدراسة فهي تندرج ضمن نطاق مديرية اكبر وهي مديرية مديرية التخطيط لنظم المعلومات وهي تتكون من المديرية الفرعية أو لنقل الخلايا الإدارية التالية :

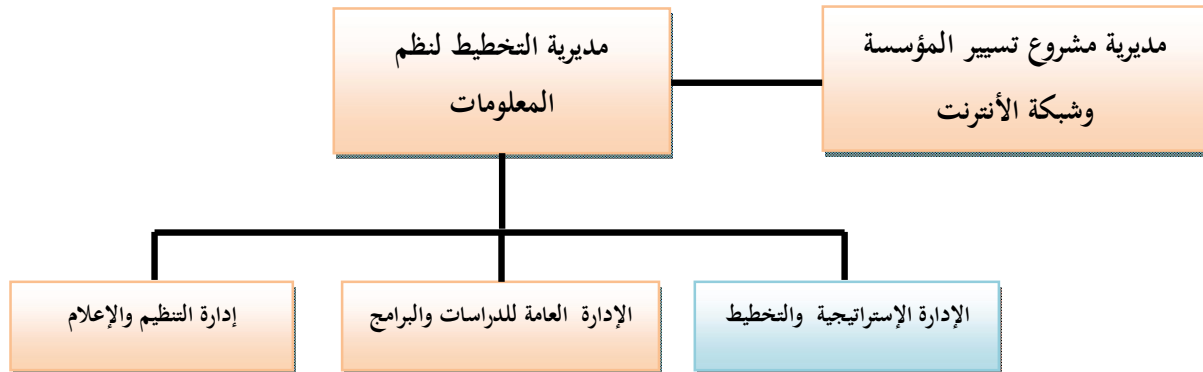
تعد هذه المديرية من المديرية المستحدثة وفق استراتيجية جديدة لمؤسسة اتصالات الجزائر لعصرنة تسيير المؤسسة وفق النظم العالمية الحديثة، ولا تزال في بداية نشاطها، وهي تتكون من مديرية مشروع تسيير المؤسسة وشبكة الأنترنت وثلاث إدارات هي كالتالي:

- الإدارة الإستراتيجية والتخطيط. (خلية اليقظة التكنولوجية)

- إدارة الدراسات العامة والبرامج.

- إدارة التنظيم والإعلام.

الهيكل التنظيمي لمديرية التخطيط لنظم المعلومات.



المصدر: www.algeriatelecom.dz

- **مجال عمل المديرية :** هذه المديرية هي الوحدة المختصة بكافة الأعمال المتعلقة بالمعلومات، حركيتها وسيرورتها من خلال أنظمتها وشبكات قواعد البيانات، وتختص بكافة أعمال التخطيط لنظم المعلومات، وتوظيف تقنيات المعلومات وإعداد الدراسات والخطط والبرامج من خلال ثلاث إدارات أو خلايا هي (إدارة التنظيم و الإعلام - إدارة الدراسات العامة والبرامج - الإدارة الاستراتيجية والتخطيط).

- **1-1- الإدارة العامة للدراسات والبرامج :** تختص هذه الإدارة بإعداد كافة الدراسات المتعلقة بتطوير قطاع الاتصالات، ودراسات القروض والمساعدات، كما تقوم بدراسة مشاريع تطوير نظم المعلومات التي تعمل على تنفيذها المديرية وتحديد جدواها في مؤسسة اتصالات الجزائر، و تقوم بإدارة الاجتماعات والندوات والإشراف على الباحثين للمساعدة على تطوير البحوث والاستفادة منها.

- **1-2- الإدارة الإستراتيجية والتخطيط:** تعتبر هذه الإدارة هي الأساس في دراستنا وهي تعتبر النواة الأولى للمديرية المسماة فيما بعد بمديرية التخطيط لنظم المعلومات، وتحت مبرر وجود هذه الإدارة تم تنظيم العديد من المؤتمرات العلمية على مستوى المديرية العامة لاتصالات الجزائر منها على سبيل الذكر لا الحصر (المؤتمر الدولي حول اليقظة الاستراتيجية / المؤتمر الدولي حول نظام المعلومات في المؤسسة بين سنتي 2005 و2006) وتختص هذه الإدارة بالعمل على التنسيق مع القطاعات والإدارات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر والجهات ذات العلاقة خارج المؤسسة، بهدف إعداد البرامج والخطط الإستراتيجية والتكتيكية، التي تساهم في تحسين قطاع الاتصالات، وإجراء الدراسات والمسوح وجمع البيانات والمعلومات، من الميدان، بهدف الوصول إلى مؤشرات عامة ودعم قواعد البيانات بهدف توفير المعلومات لمتخذ القرار في الإدارة العليا داخل المؤسسة وكذا للمؤسسات الأخرى، وكذا متابعة تنفيذ الخطط الطويلة المدى والتكتيكية والتشغيلية والبرامج. على أن نتوسع في تفصيل نشاطات هذه الإدارة بتحليل نتائج المقابلة.

• 1-3- إدارة التنظيم والإعلام: وتتمثل مهام هذه الإدارة في إعداد تقارير النشاطات الشهرية والسنوية، وإعداد تقارير التسيير السنوي للإدارة العليا، والإشراف على إعداد وتطبيق إجراءات التسيير، وإعداد جداول القيادة لمختلف الوظائف التسييرية؛ أما فيما يخص وظيفة الإعلام فتتمثل في البرمجة المعلوماتية، صيانة أجهزة الإعلام الآلي، و تأهيل مستعملي الإعلام الآلي حول البرامج الخاصة بالتسيير.

• أما فيما يخص مديرية مشروع تسيير المؤسسة وشبكة الأنترنت (intranet) والتي بدأت كخلية تحت مسمى خلية الأنترنت، حيث كانت تشرف في بدايتها على مشروع تطوير بوابة المؤسسة الاليكترونية لإتاحة المعلومات والعروض الترويجية والتسويقية للمؤسسة، ثم تطورت لتصبح التكفل بتجهيز المؤسسات الوطنية بشبكات الأنترنت، خاصة مؤسسات ذات المكانة الإستراتيجية في البلاد وتتمثل في مؤسسات الدرك الوطني والشرطة حيث تم تجهيزها بشبكة داخلية لتبادل المعطيات، هذا بالإضافة إلى العمل على تجهيز كل المديرات الإقليمية ووحدات مؤسسة اتصالات الجزائر بأحدث التقنيات فيما يتعلق الربط بشبكة داخلية محلية وتطوير نظم المعلومات المستخدمة وقواعد بياناتها.

3/ أوجه الاهتمام بالمعلومات في إدارة الاستراتيجية والتخطيط (اليقظة التكنولوجية)

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال إدارة الاستراتيجية والتخطيط واليقظة التكنولوجية، إلى خلق آلية فعالة تتخذ من آلية الت رصد الاستراتيجي المعتمد على تحصيل المعلومات المتعلقة بميدان اهتمام المؤسسة وحركية الأسواق وطبيعة المنتجات والخدمات وحالة الخصوم والمتنافسين، وسيلة تمكن المؤسسة من قطع خطوات جد هامة في اكتساب مكانة متميزة وإعطائها دعما إضافيا، وتمكنت من الانطلاق في مغامرات اقتصادية ناجحة، وهذه الاستراتيجية في نمط التسيير المعتمد على تقنية الت رصد الاستراتيجي والمسح البيئي للمعلومات في البيئة الاقتصادية، التي تشكل جانب اهتمام المؤسسة الاتصالية، قد خلق قنوات شفافة لتبادل المعلومات ذات الأهمية الاستراتيجية للمؤسسة، الأمر الذي يساهم وبشكل فعال في صنع القرار الصائب الذي تتخذه مؤسسة اتصالات الجزائر، في ضوء المعلومات المنتقاة والمحصل عليها بشكل ينعكس إيجابا على تعزيز مكانتها داخل البيئة أو المحيط الاقتصادي.

1.3/ أنواع المعلومات التي تحتاجها مؤسسة اتصالات الجزائر:

تهتم إدارة الاستراتيجية والتخطيط واليقظة التكنولوجية، بكافة المعلومات ذات العلاقة بمختلف نشاطات مؤسسة الاتصالات، حيث نجد هذه المعلومات على عدة أوجه ومنها :

✓ معلومات التحكم : فهي تضم المعلومات التي تنتجها الشركة وتوجهها للاستعمال الداخلي وتنبع أهميتها من كونها تمكن المؤسسة من مقارنة أدائها بأداء المؤسسات الأخرى.

✓ **معلومات التأثير:** وتشمل المعلومات المنتجة من قبل المؤسسة والموجهة للاستخدام الخارجي - توجه نحو أفراد خارج المؤسسة كالموردين والعملاء- وتتعلق بمجالات التسويق.

✓ **المعلومات الجزئية:** التي تعبر عن التطورات التي لم تتحقق تماما، وهي تنبئ بحصول مستجدات لها تأثير على المؤسسة.

✓ **المعلومات الخاصة بالمنافسين:** من خلال جمع كل المعلومات التي تتعلق بالمؤسسات المنافسة على غرار نوعية وصفة الزبائن والشخصيات المؤثرة في قرارات المؤسسة والشركات المنافسة وفائدتها أنها تخبر عن قدرات الشركات المنافسة في القيام بمشاريع معينة والتنبؤ عن أعداد الخبراء والميزانيات والسيولة المالية.

✓ **المعلومات التجارية:** التي تتعلق باهتمامات الزبائن، ورضاهم وميولهم، والمشاكل التي تعترضهم وكل ذلك بغية تحديد فئات الزبائن وفهم متطلباتهم.

✓ **المعلومات التمويلية:** وهي جملة المعلومات التي تشير إلى حالة المواد والسلع والمنتجات وطبيعة الخدمات، وتحديد الموارد المالية وجودة العمالة الخبيرة.

✓ **المعلومات التكنولوجية:** وهي المتعلقة بأساليب التصنيع الجديدة وتحسين المنتجات وتطوير الخدمات والتكنولوجيات البديلة. ومجموعة الأدوات الوسائل التكنولوجية ذات العلاقة بمجال عمل واختصاص المؤسسة.

✓ **المعلومات القانونية:** وتشمل كل القوانين الجديدة المتعلقة بقطاع السوق، سواء في البيئة الداخلية، أو على المستوى العالمي، بالإضافة إلى مختلف مواصفات الجودة والإنتاج، واللوائح القانونية والتنظيمية الصادرة عن سلطات الضبط المحلية والهيئات الدولية للاتصالات.

4/ مجالات الاستفادة من المعلومات المقدمة من خلال إدارة الاستراتيجية والتخطيط

للمعلومات الناتجة عن العمل المنجز على مستوى إدارة الاستراتيجية واليقظة التكنولوجية عدة فوائد منها :

✓ الاستغلال الأمثل لمجموع المعلومات المجمعة والمعالجة في إدارة وتسيير وصناعة القرار في المؤسسة من خلال تغذية القرارات الاستراتيجية بمعلومات دقيقة.

✓ محاكاة المؤسسات والشركات المنافسة الريادية، والمساعدة على معرفة احتياجات الزبائن والتنبؤ بها، وتوقع مشاريع الخصوم والمنافسين الاقتصاديين في مجالات الاهتمام والإنتاج.

✓ تحديد الأسواق الجديدة أو المحتملة للدخول فيها ورصد التطورات الجديدة في تكنولوجيات المعلومات ومواكبتها بالتعرف على الوسائل والأدوات الأكثر تقدما واستغلالها في عمليات الإنتاج.

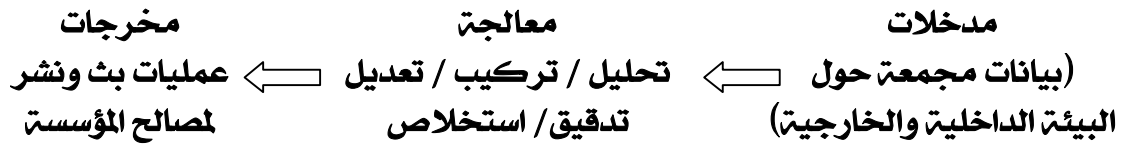
✓ رصد آخر التقنيات والاستراتيجيات الجديدة في عمليات التسويق، ومعرفة الابتكارات والاختراعات الجديدة والمواصفات القياسية والمعيارية الخاصة بالمنتجات الجديدة والمراسيم التنظيمية التي تحكم المؤسسات الاقتصادية.

✓ متابعة ومسايرة التطورات التقنية في أساليب الإنتاج والتحرر من الأساليب والمعاملات القديمة والإطلاع بشكل كاف على المنافسة وتوقع حجمها وزيادة المنتجات وزيادة جودتها وكل ذلك من أجل تبيان أحسن الإجراءات والتطبيقات المثلى في عمليات الصنع القرار الاستراتيجي الناجح.

5/ دور اليقظة التكنولوجية في المؤسسة :

إن خلية اليقظة التكنولوجية والاستراتيجية ما هي سوى جملة من النشاطات المستمرة والمتواصلة والمتكررة، التي تتعلق بعمليات الملاحظة والمراقبة والتحليل للمعلومات العلمية والتقنية والتكنولوجية والتجارية، في الحاضر والمستقبل، في البيئة الاقتصادية المتعلقة بسوق الاتصالات بكل فروعها السلكية واللاسلكية، متبوعة بعمليات البث المركز والهادف للمعلومات المعالجة حتى تكون مفيدة في اتخاذ القرار، والإنقاص من التهديدات المحتملة والكشف عن فرص التطور لاستغلالها.

ومثلما أشرنا إليه آنفاً وكون الخلية تتكون من خبراء في معالجة أنظمة المعلومات والبحث المعلوماتي باستخدام التقنيات الحديثة- العوالم الاليكترونية والافتراضية- وخبراء في ميادين تخصص نشاط المؤسسة، وهذا المزيج من الخبراء يكون خلية معلوماتية تعنى بعمليات الترصد والمراقبة من خلال عمليات الملاحظة المستديرة للمحيط، والتغيرات الحاصلة فيه، بالإضافة إلى التحليل والمعالجة والبث المركز للمعلومات المعالجة، عن طريق إيصالها إلى مختلف مستويات اتخاذ القرار، وجوهر عمل الخلية يقوم على مبدأ تحويل المدخلات التي هي عبارة عن معلومات مجمعة عن البيئة الخارجية، إلى مخرجات جاهزة في شكل معلومات قابلة للاستهلاك التي تفيد في اتخاذ القرار المناسب، وهو ما من شأنه أن يعزز موقع المؤسسة مقارنة بمثيلاتها مما ينعكس على جودة ما ينتج وما يقدم من خدمات.



6/ التقنيات والتطبيقات التكنولوجية المساعدة على نشاطات إدارة الاستراتيجية والتخطيط

عمل إدارة الاستراتيجية واليقظة التكنولوجية يقوم على مبدأ التخطيط السليم والتنظيم المحكم من خلال مجموعة من النشاطات المتعلقة بالمتغيرات الحاصلة في المحيط الاقتصادي الذي توجد فيه المؤسسة الاقتصادية، وهذا الترصد يكون عن طريق:

1/ الملاحظة والإصغاء الدائم للبيئة محل وجود المؤسسة: ويتم ذلك من خلال عمليات الملاحظة النقدية والتحليل النشط للبيئة الاقتصادية وما يتعلق بها من ميادين تكنولوجية وتقنية وتجارية. والترصد الاستراتيجي عبارة عن مجموعة الإجراءات التي تمكن المؤسسة من ملاحظة البيئة الاقتصادية واستيفاء وجمع المعلومات عنها، ومعالجتها وتحليلها ثم بثها بآلية مركزا من أجل اتخاذ القرار المناسب. ويتم هذا الأمر من خلال تسخير مختلف الأدوات البرمجية التي يتكفل الإطار المختص بالبحث عنها ووضعها قيد الاستخدام.

2/ التنقيب المستمر والبحث الآلي عن المعلومات : إن الهدف الرئيس من وراء هذا النشاط هو محاولة الإحاطة بكل ما يظهر من جديد حيال مجالات اهتمامات مؤسسة الاتصالات، وذلك بدءا من الإلمام بالمحيط الاقتصادي المرتبط بميدان اهتمام ونشاط المؤسسة إلى القدرة على إعطاء قيمة إضافية للرأسمال المعلوماتي والمعرفي وتطوير الكفاءات القادرة على صنع القرار الصائب والمناسب في المؤسسة. وتستعين الخلية هنا بدور أخصائي المعلومات الذي يشترط أن يكون قادرا على عمليات البحث عن المعلومات وتنويع أساليب البحث عنها من خلال مسائلة محركات البحث المختلفة، والبحث في مواقع الويب الالكترونية المتخصصة في مجال الاتصالات، بالإضافة إلى رصد مناقشات وحوارات منتديات البحث الالكترونية المتخصصة أيضا، أو القيام بعمليات الاشتراك في النشريات الالكترونية للمجلات والدوريات المتخصصة في مجال الاتصالات. وقد يتم الاعتماد على أدوات بحث اليكترونية متاحة في العالم الافتراضي الذي تتيحه شبكة الانترنت، وما يطلق عليهم اسم الأعوان الأذكياء وعليه تكون محصلة عمليات البحث هذه، تجميع تراكم معلوماتي كبير، يخضع فيما بعد إلى التمهيص والتدقيق والفرز والتحليل.

3/ المعالجة: الفرز وتنقية المعلومات وتصنيفها: تخضع المعلومات التي تم تجميعها، بعد تحديد مجالات البحث من قبل الإطار المتخصص في نشاطات المؤسسة، حيث تحدد حقول البحث مسبقا حسب احتياجات المؤسسة الفعلية، ويتم جمع المعلومات تبعا لذلك التحديد، على أن يتم النظر في المعلومات، وهي العملية التي تحتاج الوقت الأكبر، حيث يتم تحليل المعلومات وتركيبها، وقد تخضع في بعض الحالات إلى عمليات مراقبة أخيرة من أجل الوقوف على مدى جاهزية هذه المعلومات للنشر. ويتم هذا العمل من قبل الأطارات من ذوي الرتب العليا كالمدرء أو من ينوبهم.

4/ البث والنشر والإتاحة: بعد عمليات التجهيز للمعلومات التي تكون في شكل مخرجات قابلة للاستخدام والتوظيف، يتم تخير الأدوات المناسبة للقيام بعمليات النشر والإتاحة، للمعنيين بها، أو النشر للمتصفحين على وجه العموم ومن هذه الأساليب:

1.4/ نشرية الموقع الإلكتروني : حيث يتم تجهيز على مدار الأسبوع نشرية إلكترونية، تتعلق بالمجلات المحددة سابقا، والمنظمة في صفحة إلكترونية، يتم من خلال نشر المقالات والمعلومات والأبحاث، والأحداث المهمة والأحداث الجارية ومختلف الأنشطة، وتكون هذه الصفحة جزءا لا يتجزأ من صفحات البوابة الإلكترونية الرئيسية لمؤسسة اتصالات الجزائر.

2.4/ اللعب الإلكتروني البريدي: وتمكن هذه الآلية من الحصول على نوع من الانتقائية في عملية نشر وإتاحة مخرجات عمليات المعالجة، حيث يتمكن كل طالب للمعلومات من الحصول عليها تبعا للمواصفات التي قدمها، حيث تصله من خلال بريده الإلكتروني.

3.4/ الإحاطة الجارية الإلكترونية: أو ما يطلق عليه إشارات المعلومات التنبيهية ومجموع هذه النشاطات توجه في شكل إشارات إنذارية Signaux d'alerte، لكل من له علاقة قريبة بنوعية المعلومات المجمعة والمعالجة، من أجل خلق فرص التطور واستغلالها.

7/ دورة المعلومات (مدخلات ومخرجات) وسريانها في المؤسسة

1.7/ مرحلة التشخيص : وهي مرحلة تحديد احتياجات مؤسسة الاتصالات لنوعية المعلومات المطلوبة، أو حينما تكون بصدد انجاز مشاريع جديدة، النظر إلى بيئة المؤسسة لتحديد مواطن الضعف والقوة ومختلف الفرص المتاحة لاستغلالها.

2.7/ مرحلة البحث المعلوماتي: وهي عملية التنقيب و البحث عن المعلومات من مصادرها المختلفة وباستخدام مختلف تقنيات المعلومات الحديثة التي تمكن القائمين والمكلفين بتحصيل المعلومات ذات العلاقة بنشاط واهتمام المؤسسة من الوصول إلى مصادرها وتجميعها، وتحليلها من المحيط الداخلي والخارجي.

3.7/ مرحلة التوظيف والاستغلال: بعد القيام بعملية جمع المعلومات المحددة وفق احتياجات المؤسسة، يتم استغلال المعلومات المجمعة والمحللة في قالب جاهز، بعد عمليات المعالجة والبث المركز، في صنع القرار والإدارة الفعالة.

8/ إسهامات خلية اليقظة التكنولوجية في اتخاذ القرار

- مخرجات ما يقدمه عمل خلية اليقظة التكنولوجية من الطرق المتيسرة لضمان النجاح المستمر للمؤسسات في بيئات شديدة التنافس وهو يتجسد من خلال السياق المعلوماتي الذي من خلاله تستطيع المؤسسة الإصغاء المسبق والإرادي لحركة البيئة الخارجية.
- فتح منافذ على الفرص المناسبة لاستغلالها في وقتها والإلمام ومعرفة الأخطار المحدقة بها والتحديات المحتملة لاكتشاف وتبيان الطريقة المثلى لمواجهتها وكل ذلك يشمل الاتصال المباشر بالمحيط الخارجي للمؤسسة ومراقبته.
- جمع المعلومات وتحليلها ومعالجتها وبثها لتصبح معلومة ذات بعد استراتيجي ولها قيمة استعمالية عالية ومنه تغذية واتخاذ القرارات الصائبة واتخاذ القرار الاستراتيجي يعني فعالية عالية في أداء المؤسسة من حيث عملية ضبط أمور التسيير والإدارة.

9/ معوقات عمل إدارة الاستراتيجية واليقظة التكنولوجية

من خلال استمارة المقابلة التي تم تطبيقها، نجد أن هنالك العديد من العراقيل التي تحد دون النجاح الكامل لهذه الإدارة، وعليه فإن جملة المعوقات تتنوع بين:

- 1/ المعوقات التقنية: من خلال مشكلة الحصول على أدوات البحث البرمجية، حيث نجد هذه الأدوات غير مجانية ومن الصعب الحصول عليها، ما لم يكن هنالك اقتناع تام من قبل المؤسسة بعمل هذه الإدارة حتى تستطيع توفيرها وتسهيل عمل الخلية.
- 2/ المعوقات الإدارية: ويتعلق الأمر بعدم تفهم المسؤولين لعمل اليقظة التكنولوجية ومحاولة جعلها وحصرها في مجرد يقظة تنافسية من جهة وحصرها في البيئة الخارجية وفقط من دون الاهتمام بصلب اليقظة التكنولوجية.
- 3/ المعوقات الاتصالية: وتتعلق بصوبة خلق الانسجام والترابط ما بين مختلف الخلايا والإدارات الأخرى التي من الممكن أن تتشابك معهم في الأعمال، عند الحاجة لهم.

نتائج الدراسة

بعد إجراء المقابلة مع الإطارات المعنية بالدراسة وبعد عملية التمهيد في الإجابات وتوزيعها عبر العناصر السابقة، وصلنا إلى النتائج التالية فيما يتعلق بالجزء الأول من الدراسة والمشمول على سيرورة المعلومات من خلال إدارة الاستراتيجية حيث نجد:

✓ إن الجهد المبذول داخل إدارة الاستراتيجية وعلى وجه الخصوص داخل خلية اليقظة التكنولوجية يتنافى وفكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ ، فجميع الإطارات يمكنهم المساهمة في العمل عبر أدوار متكاملة، مما يخلق نظاما معلوماتيا راقيا تدوب فيه كل الجهود الجماعية.

✓ تشكل البيئة الالكترونية المنطلق الرئيس لعمل إدارة الاستراتيجية واليقظة التكنولوجية ، حيث انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة ، عبر الشبكات المحلية، والعالمية ، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، والأسواق ، والمنتجات ، والخدمات غير الموجودة ، وهذا ما يعطي ميزة ، وأفضلية للبحث والتنقيب المعلوماتي ومعالجته، أفضل بكثير من الطرق التقليدية.

✓ الرشادة في اتخاذ القرار : حيث تركز نشاطات إدارة الاستراتيجية على استخدام تكنولوجيا الانترنت وتتسم بزيادة توفير المعلومات ، وتحسين جودتها ، إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات ، وتمكن من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة ، والبرمجيات ، والشبكات والتطبيقات ، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل العامل داخل هذه الإدارة يتسم بمواصفات جديدة ، هي سرعة الحركة ، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال ، واتخاذ القرارات.

✓ إن عمل إدارة الاستراتيجية والتخطيط واليقظة التكنولوجية إنما هو تصور جديد يعتمد على استغلال كل ما تجود به الشبكات الالكترونية، من معلومات، أفكار، برامج، تستغل في حسن إدارة المعلومات ومعالجتها لتهيئة المحتوى اللازم لتغذية وتطعيم صناعة القرار داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

✓ أن الهدف الأساسي من العمل الذي تقوم به خلية اليقظة، هو تسليط الضوء بشكل دائم ومتواصل للمحيط محل نشاط المؤسسة، من أجل الرصد المستمر لكل ما من شأنه أن يؤثر على المؤسسة، على غرار رصد الفرص المتاحة، أو لتهديدات الممكنة، وهو ما يجعل المؤسسة في وضع مريح حيال البيئة المحيطة.

✓ نجاح المؤسسة عينة الدراسة في صناعة قرارات ناجحة مرهون، بتوظيف المعلومات المجمعة والمحللة عن ما يحصل خارج إطار المؤسسة وفي الميادين التي تشكل مجالات الاهتمام يمكن من وضع أولويات التطوير الداخلي لزيادة القدرة التنافسية في السوق وتنظيم استغلال الفرص.

✓ تحتاج إدارة الاستراتيجية واليقظة التكنولوجية إلى المزيد من الاهتمام، وتوفير مختلف أدوات العمل، وإلى مزيد أيضا من الربط والتكامل والانفتاح على مختلف المصالح والأقسام الإدارية الأخرى داخل المؤسسة، حتى تتمكن من الوصول إلى السريان الحسن لمختلف ما تجمعه وتعالجه من معلومات يكون لها الأثر الحسن لسيروية نشاط المؤسسة.

الخاتمة

إن هذه التغيرات الحاصلة، على مستوى الاتجاه نحو الإدارة الإلكترونية داخل مؤسسات الاتصالات، قد ولد أنماطا جديدة من التسيير والإدارة، تتطلب متابعة دقيقة لكل ما يجري في المحيط الاقتصادي للمؤسسة، حتى أصبح فنا من فنون الإدارة الحديثة، التي تتبنى أسلوب الإنصات والإصغاء للمحيط الذي توجد وتنشط فيه، من زبائن وموردين، وتطورات في تكنولوجيا المعلومات، وأحوال المنافسين والخصوم الاقتصاديين وطبيعة المنتجات وتطور الخدمات، وهي في مجملها نشاطات مرتبطة ومتعلقة بعمليات البحث عن المعلومات، ومعالجتها، وتحليلها، ثم بثها بثا هادفا، باستغلال مختلف الفضاءات الإلكترونية التي أتاحها الشبكة العنكبوتية، مما يسهم في بلورة رؤية واضحة، من شأنها حماية المؤسسة وحماية أصولها المالية، والمحافظة على سيروية نشاطاتها الاعتيادية، وفتح رؤى جديدة، تنعكس بشكل ايجابي على الأداء الحسن للمؤسسات الاقتصادية. وهو ما يطلق عليه في حالة الوصول إلى تحقيق ذلك، بالذكاء الاقتصادي الذي يعبر عن الأبعاد الكبرى التي وقفنا عليها من خلال دراستنا لمختلف لنشاطات إدارة الاستراتيجية والتخطيط على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر.

قائمة المراجع:

1. بسام بن عبد العزيز الحمادي.- الحكومة الإلكترونية : الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.- الرياض: معهد الإدارة العامة، 2004.
2. بيتر دراكر، تر. صليب بطرس.- الإدارة للمستقبل: التسعينات وما بعدها ،- القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1994.
3. حسين بن محمد الحسن.- الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق.- الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2009.

4. رافت عبد الباقي رضوان.- الإدارة الالكترونية: الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة.- الملتقى الإداري الثاني، الرياض: الجمعية السعودية للإدارة، 2004م.
5. نجم عبود.- الإدارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات.- الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، 2004.
6. سحر قدوري.- الإدارة الالكترونية وامكاناتها في تحقيق التنمية الشاملة. - مجلة المنصور، ع14، ج1، 2010. العراق: جامعة المستنصرية .
7. الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة. [على الخط] حنان محمد القيسي.- مجلة الحقوق ع14، مج 04، 2012. - متاح على الانترنت . على العنوان التالي :
<http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=385520>
8. الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة. [على الخط] رافت رضوان.- الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة.- مارس 2004.- متاح على الانترنت. على العنوان التالي :
<http://www.hrdiscussion.com/downloadfile>