

اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية بالمؤسسات، واقع تطبيق البرنامج الحاسوبي
ERP X3 وانجاز مختلف الانشطة بمؤسسة Chiali Tubes بسيدي بلعباس

أ. مزياني حنان

طالبة دكتوراه

جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان -

أ.د. شليل عبد اللطيف

أستاذ التعليم العالي

جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان -

الملخص:

من اجل استمرار واستقرار المؤسسات ومواجهة التغيرات الداخلية والخارجية يجب عليها استخدام
تكنولوجيا المعلومات والاتصال. فالتغيرات المستمرة ببيئة المؤسسة تفرض و تتطلب اتصالات مدروسة، منظمة
ومتطورة لتحفيز وتشجيع المشاركة، تطوير الكفاءات الفردية وخلق شعور الانتماء لديهم. ولهذا تكنولوجيا
المعلومات والاتصال تلعب دور هام في خلق مناخ من التماسك والتناسق الداخلي، وتسوية الاوضاع في حالة
اختلاف القيم والمعايير بين الأفراد، وخلق ثقافة داخلية موحدة، وجعل هذه الاخيرة مكانا للتعلم و التطور الثقافي
والمعرفي للأفراد. من خلال ما سبق سوف نحاول من خلال هذه الورقة إلى الاجابة عن التساؤل التالي: ماهو اثر
تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية ؟ وايضا الدور الذي تلعبه في ادارة المعرفة داخل المؤسسة؟
وماهو واقع نظام المعلومات المعتمد بمؤسسة ChialiTubes بسيدي بلعباس ؟

Résumé:

Pour la continuation et la stabilité de l'entreprise et pour faire faces à des variables
internes et externes, l'entreprise doit utiliser des technologies de l'information et de la
communication. La technologie sans gestion du facteur humain presque rien. Les
changements qui se produisent grâce à l'environnement de l'entreprise imposées et
exigent une approche de communication étudiée et organisée et développée pour motiver
et favoriser la participation et le développement des compétences individuelles et de créer
un sentiment d'appartenance à eux. Alors le rôle de TIC et de créer un climat de cohésion
et de cohérence interne, et de régler les situations dans le cas des différentes normes et de

valeurs entre les individus, et d'encourager l'émergence d'une culture unifiée de l'entreprise et mettre cette dernière (entreprise) un lieu d'apprentissage et de développement culturel et de la connaissance des individus. Cet article essaie de répondre à la question suivante : *Quel est l'impact des TIC sur les ressources humaines? Et aussi le rôle de la gestion des connaissances au sein de l'organisation? Quelle est la réalité du système d'information à l'entreprise Chiali Tubes à Sidi Bel Abbes?*

Mots clés : TIC, TIC et les connaissances, le programme ERP X3.

مقدمة:

ان الاستعمال المتزايد لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة، يعطي ميلادا لطرق جديدة للعمل فهي تساهم فعليا بتحسين دقة العمل وتعطي امتيازات عديدة، وتسارع مصدر أخذ القرار، و تقليص أدوار وظيفة المؤسسة التي تقلل من فضاء المكاتب و التزامات داخلية، وتسيير مختلف الموارد البشرية، و مستعملي هذه التكنولوجيا يسمحون بوضع مجموعات عمل يمكنها تجاوز إطار المؤسسة وتصبح نظام مفتوح لخلق الثروات¹. على هذا الأساس، الهدف من هذه الورقة هو تقديم لمحة عامة عن اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات , فقد قسمنا هذا العمل الى ثلاثة محاور، والتي ستكون كالتالي:

- **في المحور الأول:** نقدم مفاهيم متعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال .
- **في المحور الثاني:** سوف نتطرق إلى اثار هذه التكنولوجيا على المؤسسات، من خلال ابراز اثرها على هيكل واداء الموارد البشرية، على كفاءات الأفراد، واخيرا دور هذه التكنولوجيا في نشر وتوزيع المعارف بالمؤسسات.
- **المحور الثالث والأخير:** سنحاول من خلال هذا المحور القيام بتشخيص نظام المعلومات المعتمد بالمؤسسة Chiali Tubes، وذلك من خلال التطرق إلى واقع تطبيق البرنامج الحاسوبي ERP x3 وانجاز مختلف انشطة المؤسسة .

1. مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال TIC:

قبل التطرق إلى تعريف TIC، نبدأ بتحديد مفهوم ثورة تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات لنخلص في الأخير إلى تعريف هذه التكنولوجيات التي يصعب إيجاد تعريف موحد لها بسبب تنوعها وتعقدتها.

¹¹Jean-Claude Soulages & Guy Lochard ,La communication télévisuelle ,édition Armand Gain, paris, 1998, p27

- **ثورة تكنولوجيا الاتصالات:** يقصد بها تلك التطورات التكنولوجية في مجال الاتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة، إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات، وهي تشمل ثلاث مجالات¹.
- ثورة الحسابات الإلكترونية التي امتزجت بوسائل الاتصال واندجت معها والانترنت أحسن مثال على ذلك.
- ثورة المعلومات أو ذلك الانفجار المعرفي الضخم، المتمثل في الكم الهائل من المعرفة.
- ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية.
- **أما تكنولوجيا المعلومات:** فيشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيات الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات².
- ومن خلال كلِّ هذا نلاحظ بأن ثورة تكنولوجيا المعلومات قد سارت مع ثورة تكنولوجيا الاتصال بالتوازي، ولا يمكن الفصل بينهما فقد جمع بينهما النظام الرقمي، الذي تطورت إليه نظم الاتصال فتراپطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات³.
- ويمكن أن نعرف **تكنولوجيا المعلومات والاتصال** على أنها:
- حسب Herbert Simon تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جعل كل المعلومات مسموعة أو رمزية أو مرئية، تقرأ على حاسوب أو كتب أو مذكرات تخزن في الذاكرات الإلكترونية⁴.
- ورغم الاختلاف الكبير في تحديد الإطار الخاص بهذه التكنولوجيا، إلا أن هناك تأكيد كبير على ضرورة تناولها بشكل مجمل، من خلال تعريف شامل وواسع يضم المعدات والبرمجيات والخدمات أو المعطيات اللامادية. وتظهر هذه التكنولوجيا من خلال ظاهرتين أساسيتين هما:

¹ - سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام (تكنولوجيا المعلومات)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص208.

² - معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، إسكندرية، 2002، ص253.

³ - شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، ص102.

⁴ - Ali Bouhena, Les Enjeux Des NTIC Dans L'entreprise, Revue Economie Et Management, N°3 Mars, 2004, P66.

✓ اعتماد الأسلوب الرقمي Digital للقيام بكل هذه العمليات.

✓ الجمع بين الكلمة المنطوقة و المكتوبة، والصورة الساكنة و المتحركة، وبين الاتصالات السلوكية واللاسلكية، أرضية أو فضائية، ثم تحليل المعطيات وتخزين مضامينها، وإتاحتها بالشكل المرغوب، وفي الوقت المناسب و السرعة اللازمة.

2. أثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية

انعكست التغيرات الجديدة على المؤسسات الاقتصادية بكافة أشكالها ومجالاتها، وأنتجت أوضاعاً وممارسات وأساليب عمل، وسيكون لتلك الممارسات تأثيراتها على هياكل وفعالية الموارد البشرية في تلك المؤسسات. أهم تلك الآثار نلخصها في مايلي:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال غيرت طريقة التفكير والتعامل، والحياة الخاصة والعملية للأفراد، فهذه التكنولوجيا أصبحت الطريقة المثلى في العمل على مستوى الأفراد مقارنة بالمستوى البنوي الذي يشغلهم.
- سلوك المتصلون بالأفراد في المؤسسة تحوّل وفق تطور أنظمة الانترنت¹.
- فمن خلال تنظيم الموارد البشرية يظهر أثرها في: استقلالية الموظفين، لا مركزية القرارات، هيكلية المؤسسة، تنمية التكوين الذاتي Auto-formation .
- تبادل المعلومات مع الشركاء خارج المؤسسة، يسمح بزيادة الثروة المعرفية وإعطاء فكرة حول مستجدات المحيط الخارجي².
- توفير سبل فعالة لتسيير الموارد البشرية المتوفرة لدى المؤسسات.
- تعد عنصراً أساسياً لإنتاجية المؤسسة، خاصة تلك التي تعتمد التدفق الحر للمعلومات بين العمال، مما يسمح برفع إنتاجية العمل و تحقيق الفعالية.
- التغيرات المرتبطة بالتوظيف، حيث أصبحت المؤسسة تعتمد على مجموعات صغيرة تنشط بشكل مرّن وتستفيد من التدفق السريع للمعلومات غي رفع كفاءتها، خاصة وان الموارد البشرية أصبحت تمثل قلب المؤسسة.

¹ -P. Zarifian, Objectif compétence, édition Liaisons, 1999 , p 51.

² - بومعيل سعاد، بوباكور فارس، " أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية"، مجلة الاقتصاد والمناجنت، جامعة تلمسان، عدد 03 مارس 2004، صص 209-211.

- الاتجاه نحو المزيد من الاستقلالية للعمال، حيث أصبحت المعلومات وسيلة تمكنهم من اتخاذ القرار المناسب أدى استدعى الأمر وذلك لخدمة الصالح العام.
 - ازدادت أهمية العمالة وقيمتها (رأس المال الفكري).
 - المؤتمرات الالكترونية توفر التفاعلات بين المشاركين وأعضاء المؤسسة¹.
 - عدم الاحتياج إلى العاملين الذين كانوا يشغلون أعمالا تتطلب قدرات عضلية دون الاحتياج إلى مهارات ذهنية، حيث حلت التقنيات الجديدة محلهم بكفاءة أعلى.
 - انخفاض وقت العمل للفرد، وزيادة أوقات الفراغ، في نفس الوقت الذي يستمر العمل بالمؤسسات على مدار الساعة.
 - ارتفاع معدلات رواتب ودخول العاملين ذوي المعرفة، وتقارب مستوياتها في أسواق العمل المختلفة، وانخفاض مستويات الرواتب للعاملين العاديين الذين يعملون في الأعمال الروتينية، وبالتالي إعادة توزيع الرواتب.
- في النهاية، إدخال الانترنت، يعني أن نظام الإنترنت يسمح بمعالجة مختلف مصادر المعلومات. والعمل المشترك يصبح واقعا متبادلا فيما يخص المعلومة، اتصالات وتكوين. إذن الموظفون ينتقلون من حالة استقبال إلى مصدر معلومة.

1.2. تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطوير الكفاءات:

إن التغيرات الاقتصادية الناتجة عن التحول إلى عصر المعلومات، التي مست كافة المستويات خصوصا العنصر البشري الذي أصبح موردا اقتصاديا هاما للمؤسسة. فنتيجة لتلك التغيرات، ظهر الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي كان لها تأثير كبير في تطوير الكفاءات و ذلك عن طريق استخدامها في مجال التكوين، باستعمال وسائل الإعلام الآلي والانترنت، لاكتساب المعارف عن طريق انتقالها في شكل دروس عبر الانترنت وبالتالي إنتاج كفاءات، حيث يجمع التكوين بين الخبرة والمعرفة الرسمية لاكتساب الكفاءة والاستمرارية²، فهي تعتبر أداة مهمة للتكوين بحيث توفر التكوين الذاتي عبر الانترنت والانترانت وتعطي مقاييس جديد لتحديد

¹-P. Zarifian,op.cit. , P16.

² -Davide Autissier, Faouzi Bensbaa, Fabienne Boudier, L'atlas Du Management, Groupe Eyrolles,Paris, 2009, P366.

الكفاءة وبالتالي يستطيع العامل في الاستمرار بتكوين نفسه كلما استدعى الأمر، كما أن العامل يصبح يشعر باستقلالية متزايدة واستفادته من تقاسم المعلومات، ينمي لديه الإحساس بالانتماء¹.

وأدى أيضا تنمية وسائل الاتصال إلى السهولة في اكتساب المعلومات و انتشارها و تدفقها المستمر ومعالجتها بالمؤسسة، وأيضا في تسيير المعارف بطرق حديثة ومتطورة، فكل من التدريب والتكوين والتحفيز والاتصال يلعب دورا هاما في تنمية و تطوير الكفاءات بالمؤسسة.

وأصبحت هذه التقنية أهم أداة في تحسين مستوى أداء الأفراد، كما تؤثر على القطاعين الاجتماعي والاقتصادي، فالطرق الجديدة للإنتاج وتشغيل المؤسسة تتطلب مهارات شخصية ومعارف خاصة بالكمبيوتر تساعد في المرونة و الإبداع في العمل وسهولة إيجاد حلول للمشاكل. فهذه التقنية تسمح بالتفاعلات والعلاقات الإنسانية سواء داخل أو خارج المؤسسة التي تؤثر على الرأس المال الفكري للفرد، وذلك من خلال الاتصال المتزامن (أي في نفس الوقت مثل الرسائل الفورية، مؤتمرات الفيديو...) أو الغير متزامن (أي ليس في نفس الوقت مثل الشبكات الاجتماعية، البريد الإلكتروني، المنتديات...).

2.2. تكنولوجيا المعلومات والاتصالونظامالمعرفة:

إن استخدام التكنولوجيا في إدارة المعرفة ليس بالأمر الجديد، فالمنظمات قد نشرت شبكات الانترنت والتي عملت على تحسين الوصول إلى المعرفة اعتمادا على أسلوب الخط المباشر On Line، كما قد اعتمدت حلول التعاون والمشاركة بالمعرفة من خلال تطوير مؤتمرات ومنتديات الخط المباشر باستثمار إمكانيات تكنولوجيا الحواسيب، وقد أصبح باستطاعة أي شخص مستخدم لهذه المعلومات والمعارف أن يستخدمها بشكل فعال وذلك باستخدام الأدوات المتاحة.

1.2.2. أدوات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المساعدة في توزيع المعرفة:

أ. نظام تصوير الوثائق¹ Photocopie: يساعد في معالجة المشاكل الناجمة عن انسيابية العمل الورقي، حيث يقوم بتحويل الوثائق الورقية والصور إلى أشكال رقمية، حتى تتمكن من تخزينها والوصول إليها بواسطة نظام الحاسوب.

¹ -بومعيل سعاد، بوباكور فارس، ص211.

- ب. النشر الإلكتروني للوثائق و الانترنت: إن الإنترنت منصة متاحة عالميا وبتكلفة قليلة لتأمين نشر الوثائق، والكثير من المنظمات تستخدم هذه الوسيلة، فالعاملون يستطيعون أن ينشروا المعلومات عن طريق صفحة الويب وإرسال المعلومات.
- ت. مخزن المعرفة: يتم تجميع المعرفة الداخلية والخارجية في موقع واحد، بغرض إدارتها بشكل فعال واستثمارها من قبل المنظمة كما يساعد المنظمة في تعزيز وتوحيد المعرفة المتوفرة لديها، وجعلها أكثر فاعلية وقوة، وذلك باستعمال أدوات تؤمن الوصول إلى معلومات من قواعد بيانات المؤسسة².
- ث. التسيير الإلكتروني للمكاتب و الوثائق: Gestion Electronique Des Documents إن البحث اليدوي للوثائق يستغرق وقت. و التسيير الإلكتروني للمكاتب و الوثائق يمتلك أدوات مساعدة ذات قدرات عالية جاءت لتكمل برامج المكاتب و أخرى لمعالجة الوثائق الإلكترونية، مثل تكنولوجيا الشبكات و الاتصالات، كما يسهل عملية التعاون والمشاركة الجماعية، والتنسيق بين الأفراد وإلغاء ضغوطات الوقت و المسافات، حيث تسمح لنا بتوزيع الوثائق دون عناء الانتقال³.

2.2.2. تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والمشاركة بالمعرفة:

- أ. التعاون و التنسيق الجماعي: هناك العديد من الوسائل الحديثة التي تساعد في المشاركة و تبادل المعرفة بين المجموعات منها:
- Groupware البرمجيات الجماعية: تسمح هذه التقنية بالعمل على شكل جماعات من الأشخاص الذين يبتعدون عن بعضهم بالمسافات أو بالوقت. مثل: البريد الإلكتروني، المنتديات الإلكترونية، المؤتمرات الفيديو. وظلت هذه التقنية كأداة تستعمل في تطبيق التنسيق وتحديث الوثائق و متابعتها، ولها مستوى عالي من السرية، وباستطاعتها الاندماج والتكامل مع الإنترنت والانترنت، مثل Groove

¹ - زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه تخصص تسيير الموارد البشرية، 2009-2010، ص78.

² - زلماط مريم، مرجع سابق، ص83.

³-Jean-Yves Prax, Le Guide Du Knowledge Management Concept Et Pratiques Du Management De LaConnaissances, DUNOD , Paris,2000,P138.

Net Works حيث هي عبارة عن منصة تعاون حيث تمكن العاملين من التعاون والمشاركة بالبيانات، من المرور بحاسوب خادم الويب المركزي.

■ **Temware برمجيات الفريق:** من أمثلتها: Lotus quick place, room technology's ، وهي أدوات برمجية تجارية تجعل من الشبكة الداخلية، الانترنت أكثر نفعاً في العمل كفريق، فبرمجيات الفريق تشمل على تطبيقات من خلال الانترنت لغرض بناء عمل فريقي، المشاركة بالأفكار والوثائق، وbrainstorming، حفظ واثق القرارات المتخذة أو المرفوضة من قبل أعضاء الفريق لغرض الاستخدامات المستقبلية، وهي شبيهة ببرمجيات جماعية، ورغم ذلك فهي تسمح للمنظمات بتنفيذ تطبيقات تعاونية بسهولة، التي يمكن أن تؤمن الاتصال باستخدام الويب¹.

■ **الانترنت:** تعرض بدائل بتكلفة منخفضة، مثل: مناقشات مجموعة الأخبار، جدولة المجموعة، نشر الويب..

■ **مؤتمرات الويب:** العديد من المنظمات تستخدم هذه التقنية لتؤمن اللقاءات والمؤتمرات، عروض على الخط المباشر، وهي عبارة عن برمجيات تعاونية، يتمكن المشاركون من خلالها عرض ومراجعة، تعديل الوثائق والمشاركة بأفكارهم وملاحظاتهم باستخدام وسيلة الدردشة، الهاتف أو الفيديو².

ب. **les communautés de Pratique مجتمعات الممارسة:** مع رواج استخدام التعليم بالشبكات الاجتماعية، واندماج تقنية التواصل التعليمي الاجتماعي في الممارسات الاجتماعية عبر الويب، ظهر ما يعرف بالتعليم من خلال مجتمع الممارسة Communities Of Practice.

والجدير بالذكر أن مفهوم مجتمع الممارسة ليس بالشيء الجديد لكنه موجود منذ وجود الإنسان على وجه الأرض، لكن مع زيادة استخدام نظام التعليم الاجتماعي الالكتروني برزت أهمية العامل الإنساني في التعليم والتعلم والتحول من الفردية إلى التشاركية أثناء التعليم، ومن خلال نظرية مجتمع الممارسة ظهرت عدة تسميات منها شبكات التعليم Learning Networks، التعليم المجتمعي Community Learning، مجتمعات التعلم Learning Communities. ونظراً لاحتياجات المنظمات التي أصبحت متزايدة لدعم الأفراد الذين يعملون

¹-Claude blanche allègre, Anne Elisabeth andréassian avec la participation de Séverine augrey, marybouny, Valérie neveu, Sylvie pérura, gestion des ressources humaines valeur de l'immatériel, groupede Boeck, Bruxelles, 2008, p168.

²- عبد الستار علي، عامر القنديلجي، غسان العمري، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، عمان، 2005، ص 190-192.

ضمن مجموعات، وقد تطور هذا المفهوم خلال سنوات 1990 من خلال Etienne Wenger, Jane Lave, John Seely Brown، ودراسة المعرفة الضمنية والتعلم حيث قاموا بتسليط الضوء علما لتعلم الموضوعي "l'apprentissage Situé" وأهميته في اكتساب المعرفة المرتبطة بالممارسات المهنية.

وتعرف **مجتمعات الممارسة** بأنها "جماعات من البشر يشتركون في غاية واحدة، ويقومون بتعمق معرفتهم وخبراتهم في هذه الناحية عن طريق التفاعل بصورة مستمرة، ولقد اظهر تحليل تأثير تقنيات الاتصال على الحياة اليومية أن المجتمعات المحلية لا تتشكل فقط في المساحات الجغرافية المحددة بل أيضا في الفضاء الالكتروني، وتسمى المجتمعات الافتراضية Virtual communities¹.

وقد أثبتت أعمال Davenport Et Prusak أن المنظمة تكون أكثر ذكاء عندما تكون قادرة على جعل الأفراد داخل جماعات الممارسة، بعد الانتهاء من توليد المعلومات والمعارف التي تسهل وتساعد في حل المشاكل، ولذلك إن التفاعل بين أفراد الشبكة (مجتمع الممارسة) يلعب دور أساسي في خلق المعرفة والأفكار من التعلم.

ويرى Wegner أن مجتمع الممارسة هو مجموعة من الأفراد التي تتقاسم المشاكل والهموم أو المواهب في مواضيع معينة، والتي تتعمق في معارفها وخبراتها وتتكامل بطريقة مستمرة وممتدة².
ومن مميزات مجتمع الممارسة بأنه:

- مجموعة من الأشخاص (غير رسمية) يمكن أن تكون ذات تنظيم ذاتي، تظهر بطريقة عفوية بالمبادرة الفردية، ويمكن أن تكون مموله ودولية تُخلق من طرف مؤسسات راعية لأهداف واضحة.
- العلاقات التبادلية والتفاعل بين الأفراد: تبادل وتقاسم المعارف و الأفكار، التعلم...
- المشاركة المجتمعية: أي الاندماج في المجتمع أو المؤسسة أو المجموعة.
- تشارك و تطوير قاعدة معرفية مشتركة بهدف التواصل إلى حلول جماعية للمشكلات في المؤسسة (التعاون على العمل)، وتحقيق أهداف مشتركة (الممارسة المتقاسمة).

¹ - د.محمد جابر خلف الله، "إستراتيجية التعليم من خلال مجتمع الممارسة الافتراضية"، مجلة التعليم الالكتروني، عدد رقم 13، تاريخ العدد الثالثاء-جانفي-2014. انظر <http://emag.mans.edu.eg/index.php?page=news&task=show&id=425>

² - زلماط مريم، مرجع سابق، ص 81.

3.2.2. تحويل أنواع المعرفة عن طريق تكنولوجيا الاتصال و المعلومات:

تتم من خلال أربعة عمليات و هي:

أ. **تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية Socialisation**(بين الأفراد): عن طريق اللقاءات وجها لوجه والتشارك بالخبرة وتكون في الغالب لقاءات غير رسمية، البرمجيات الجماعية (اللقاءات المتزامنة في الزمن الحقيقي وعلى الخط المباشر وتشتمل على مؤتمرات فيديو ونصوص والدرشة).

ب. **تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة Externalisation** (ضمنية إلى ظاهرة أي اتصال الفرد مع المجموعة): عن طريق الحوار و أيضا نظم المشاركة والتعاون و البرمجيات الجماعية.

ت. **تحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة معلنة: Combinassions** (ظاهرة إلى ظاهرة) بين المجموعات ضمن المنظمة: تتعامل مع المعلومات و العارف المنشورة المتداولة لتكون متاحة لبقية الأفراد و المنظمات وذلك من اجل المشاركة و التحويل في المعرفة, واهم الوسائل المساعدة التسجيلات الصوتية, وتسجيلات الفيديو...

ث. **تحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة ضمنية: Internalisation**(ظاهرة إلى ضمنية) فهم الفرد لقوانين المنظمة: مثل تعلم الفرد عن طريق المواقع الالكترونية و التعلم على الخط المباشر, التعليم عن بعد.

مما سبق نجد أن التكنولوجيا الحديثة تمكن من العمل عبر الشبكة فرديا أو جماعيا، فقد حولت جذريا طريقة العمل، على المستوى الداخلي عن طريق انتشار العمل الجماعي، وخارجيا بالعمل مع المزودين الاستراتيجيين. أي العمل في مجتمع تتدفق فيه المعلومات بشكل واسع وبرنامج مشترك¹. اذن التكنولوجيا الحديثة أصبحت أمرا واقعا، من خلال اندماجها في المحيط الداخلي و الخارجي للمؤسسة، وأصبحت تمثل قلب استثماراتها.

3. نظام الاتصال وتطوير الكفاءات بمؤسسة CHIALI TUBES

سننترق من خلال هذا المحور بالتعريف بالمؤسسة CHIALI TUBES، ثم نستعرض واقع نظام الاتصال و المعلومات بالمؤسسة

¹¹-Jacques MAIRESSE, Alain RALLET, Hugues MOLET: Etude Présentée à la CPCI par GMv Conseil , L' Impact Des NTIC Sur La Compétitivité Des Entreprises Industrielles, P57.

1.3. التعريف بالمؤسسة

مؤسسة CHIALI TUBES أو STPM CHIALI هي عبارة عن شركة ذات أسهم SPA , برأس مال يقدر ب 600 مليون دينار ,فهي تعد من أهم المؤسسات المنتجة للأنايب الخاصة بالماء و الغاز و السقي -PVC PE, وهي الأولى في هذا المجال. فهي مؤسسة تجارية وإنتاجية في نفس الوقت، حيث يعود تاريخ إنشاء المؤسسة إلى سنة 1981 من قبل السيد: احمد شي علي، بالمنطقة الصناعية لولاية سيدي بلعباس، حيث أصبحت منذ ذلك التاريخ مؤسسة صناعية، تختص في صناعة وتحويل البلاستيك والمعادن Société de transformation plastiques et métaux STPM-Chiali بعدما كانت مؤسسة تجارية تقوم باستيراد وإعادة بيع ملحقات (Accessoires) الأنايب البلاستيكية الموجهة لنقل المياه و الغاز، ثم بدأت تتطور وتتوسع حتى أصبحت تدريجيا عبارة عن مجمع GROUPE CHIALI يضم أربعة فروع أساسية هي:

- CHIALI TUBES
- CHIALI SERVICES
- CHIALI PROFIPLAST
- CHIALI NAWAFID

كما تمتلك أيضا طاقة بشرية عالية المستوى بحيث يعمل في المؤسسة إطارات ومهندسين ذوي كفاءات ومهارات وخبرات العالية، حيث أن اختيار العمال يقوم على أساس شروط صارمة تستند إلى تكوين مناسب وفعال وخبرة كبيرة، حيث أنعم المؤسسة CHIALI Tubes حريصون على وضع مهاراتهم وكفاءاتهم في خدمة الزبون. أما تكوين وتطوير كفاءات العمال هو هدف رئيسي عند المؤسسة لذلك تبذل المؤسسة جهودا مميزة في هذا المجال عن طريق التكوين والدراسات داخل الوطن وخارجه، كما أنها تعتمد على نظام عمل وأساليب تسييرية عصرية تمكنها من الاستجابة الفورية والجيدة لمتطلبات واحتياجات زبائنها.

2.3. واقع نظام المعلومات بمؤسسة CHIALI

سنحاول التعريف بنظام المعلومات المعتمد في مؤسسة CHIALI وذلك من خلال استعراض أهم العناصر المكونة له.

1.2.3 الأجهزة Hardware

تعد الأجهزة من المكونات المهمة في نظام المعلومات الحديث، حيث يتم من خلاله إدخال، معالجة وتخزين البيانات ثم استعراض النتائج المطلوبة. وتتمثل مجموعة الأجهزة التي تحوز عليها المؤسسة في: جهاز

الحاسوب الخادم (Le serveur) ، الحواسيب الآلية، محطات العمل (Postes de travail)، والتي تدخل في بناء الشبكة المعلوماتية للمؤسسة. بالإضافة إلى الأجهزة الأخرى من طابعات، هواتف، فاكس، وسائط حفظ وتخزين البيانات، آلات حاسبة وغيرها، وللإشارة فإن إدارة المؤسسة تعمل على تغيير مختلف هذه الأجهزة كل ثلاث سنوات تقريبًا مما يدل على أنها حريصة على مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة أي تتمتع بيقظة تكنولوجية، بالإضافة إلى أنها تدرك مدى أهمية إدماج هذه التكنولوجيا تفي التسيير كوسيلة لتحقيق الفعالية والنجاح¹.

2.2.3. البرامج التطبيقية Software

تستخدم المؤسسة برنامج حاسوبي Un Logiciel، يعرف باسم SAGE100 ERP x3 Entreprise (Resource Planning)، (هيمؤسسة أشتتفيا لتراتعام 1981 ، تستثمر في مجال البرمجيات الموجهة بصفة خاصة للمصم، بهدف تقديم لها الحلول ودعم احتياجاتها في مجال التسيير، وللإشارة وتوجد الآن العديد من البرامج الحاسوبية المعروفة التي تستخدمها المؤسسات نذكر منها Oracle, SAP, Siebel, Cegid People (Soft)، الذي يطبق في التسيير وذلك راجع إلى المزايا الكبيرة التي يتوفر عليها حيث يتميز بأن هي تكيف مع نشاط المؤسسة حتى وإن اتسع نشاطها وزاد حجمها، كما أنه يغطي جميع الوظائف في المؤسسة، هذا بالإضافة إلى استخدام البرامج المعلوماتية المكتبية (Excel & Word).

وبرنامج SAGE100 ERP x3 هو حل فعال وكامل حيث يساعد في تطوير المؤسسة وتحسين الإنتاجية والنمو والربح للمؤسسة، فهذا البرنامج سريع وبسيط ومرن في نفس الوقت. ويساعد هذا البرنامج المؤسسة في مواجهة التحديات التي تواجهها من خلال توسيع العملاء و الوصول إلى أسواق جديدة، بالإضافة إلى إزالة تكاليف عدم الفعالية Inefficacité وتسهيل العمليات و المراحل (أليا عبر جهاز الكمبيوتر) وتعزيز القدرة التنافسية. وقد أثبت في المؤسسة هذا البرنامج قدرته على تحليل و تشغيل وتحسين نوعية البيانات وإدارة البيانات التي لها تأثير كبير على النتائج من خلال:

- انجاز مزيد من الأعمال بسرعة .
- السيطرة على العمليات الخاصة بالمؤسسة .

¹ - معلومات متحصل عليها من مسئول مصلحة الإعلام الآلي.

- ترتيب المعلومات الاستراتيجية عندما تكون بحاجة إليها.
- إجراء تقييم دقيق في الوقت المناسب لاتخاذ أسرع و أنجح قرار.
- يدمج مختلف وظائف إدارة المؤسسة (إدارة مالية، إدارة تجارية، صناعية، الخدمات) من خلال التكامل بينهم.
- إجراء المراجعة و التدقيق الاجتماعي un bilan sociale وفقا للالتزامات القانونية.
- تقييم اثر سياسات الموارد البشرية للمؤسسة.
- تعزيز وتطوير وتحسين الكفاءات، الوظائف و المناصب.
- تحديد سياسة و خطة التكوين.
- فهو يتميز بالمرونة ليتناسب مع احتياجات المؤسسة، وكذلك التنفيذ التلقائي (الآلي) للمهام المتكررة.

3.2.3 الشبكة المعلوماتية Network

تعتمد الشركة على استخدام مايعرف بشبكة الاتصال المحلي (LAN) Local Area Network وهي شبكة حاسوب محلية مصممة لربط عدد من أجهزة الحاسوب على مستوى مختلف دوائر ومصالح المؤسسة، وتعتمد هذه الشبكة على نظام زبون/خادم Le Système Serveur/Client، وهو نظام آلي يقوم من خلاله الحاسوب الخادم Serveur بتقديم جميع الخدمات الشبكية (طبع، اتصال، ملفات، قواعدبيانات...الخ) إلى الحواسيب الأخرى الموجودة ضمن الشبكة والتي تسمى بحواسيب الزبائن، كما أن الحاسوب الخادم يقوم بكل أنشطة السيطرة وحماية موارد البيانات، وهذا كله راجع للقدرات الكبيرة التي يتميز بها بالمقارنة مع الحواسيب الزبونة، بينما تتيح حواسيب الزبائن عملية الاتصال السريع والمرن وفي الوقت المناسب للمستخدم النهائي لكي يتم استرجاع البيانات والمعلومات المطلوبة أوالقيام ببعض المعالجات الضرورية، وكل هذا يتم في إطار استخدام البرنامج الحاسوبي Sage 100 الذي يتم من خلاله معالجة البيانات، بالإضافة إلى ارتباط شبكة LAN بالشبكة العالمية الانترنت حيث يتم عمل الشبكة وفق بروتوكول TCP/IP، وتستخدم الشبكة المحلية لترتبط بشبكات أخرى كالإنترنت أوشبكات المؤسسة، لكي يتم إجراء تبادل المعلومات، ولكن الانترنت هو مخصص فقط للإطارات العليا بالمؤسسة.

4.2.3. قاعدة البيانات Base de données

تتمثل قاعدة بيانات الشركة في كل البيانات والمعلومات التي تتعلق بنشاطها سواء كانت داخلية أو خارجية، والتي يتم الحصول عليها من مصادر مختلفة، وبفضل استخدام المؤسسة للبرنامج الحاسوبي (Sage100) الذي يعمل ضمن الشبكة المعلوماتية (Client/serveur) فإن هذه البيانات والمعلومات يتم تركيزها وتخزينها في شكل ملفات بطريقة نظامية ومنهجية في ذاكرة الحاسوب الخادم، وذلك لضمان الأمن والحماية لها، في حالة تعطل لأي جهاز من أجهزة الحواسيب الربونة.

5.2.3. العنصر البشري

يمثل العنصر البشري أهم جزء في نظام المعلومات، إذ بدونه لا يمكن للنظام أن يشتغل، ويمكن اعتبار أي فرد في المؤسسة ابتداء من المدير حتى آخر عامل في ورشات الإنتاج جزءا من نظام المعلومات في المؤسسة، وذلك لأن كل فرد سيساهم بشكل أو بآخر في جمع وإعداد البيانات والمعلومات في شكل معين بما يخدم مصلحة المؤسسة.

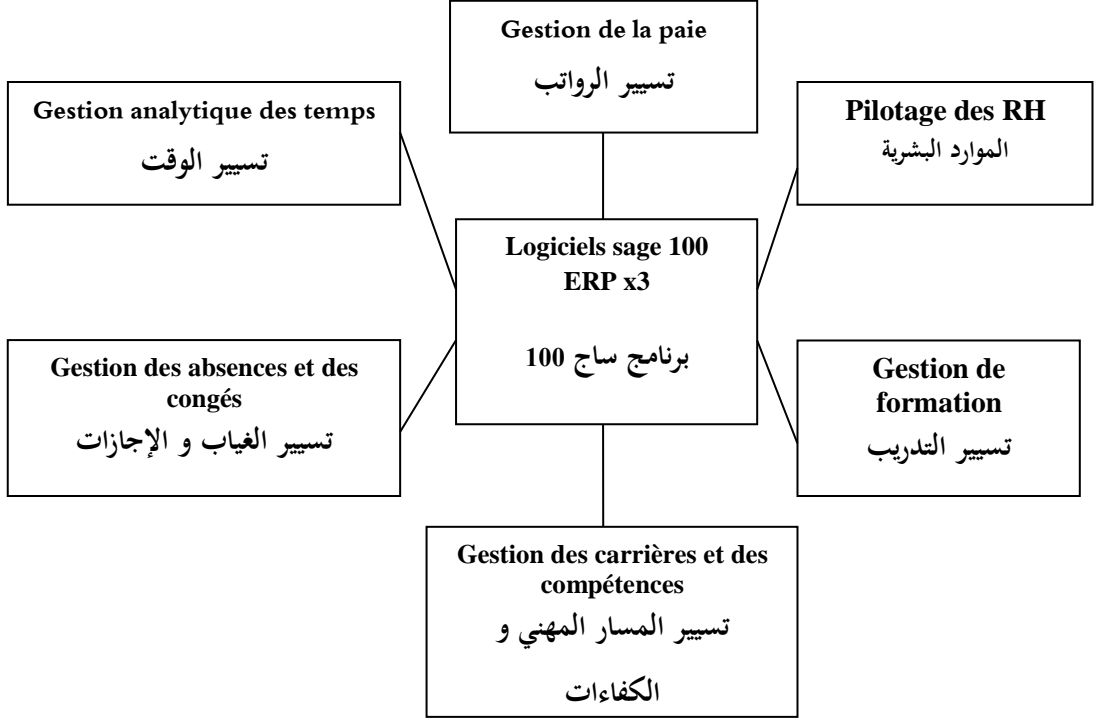
6.2.3. التكنولوجيا المستعملة

مؤسسة CHIALI تعمل بشكل مستمر على تتبع ومواكبة كل التطورات التكنولوجية الحديثة، الاختراعات والابتكارات التي تتعلق بمجال عملها، تواكب كاستخدام الحواسيب الآلية، الانترنت، تكنولوجيا الاتصالات، تجهيزات ووسائل الإنتاج الحديثة وغيرها، وذلك من اجل رفع مستوى أدائها واكتساب ميزة تنافسية تمكنها من المنافسة سواء على المستوى المحلي أو الدولي.

3.3. تطبيقات هذا النظام بمؤسسة CHIALI

تعتمد إدارة المؤسسة على استخدام البرنامج الحاسوبي sage100 حيث يعمل ضمن الشبكة المحلية وهو خاص بالتسيير، حيث يغطي ويدعم جميع الوظائف والأنشطة في المؤسسة ابتداء من عملية التصنيع حتى بيع المنتجات النهائية للزبائن، واستخدامه أيضا في وظيفتي المالية والمحاسبية و الموارد البشرية. والشكل التالي يبين أهم الأنشطة التي يتم ممارستها على مستوى وظيفة الموارد البشرية، حيث تؤدي بطريقة آلية سواء بصفة جزئية أو كلية.

شكل رقم 01 : يبين البرنامج الحاسوبي sage100 وانجاز مختلف الأنشطة



المصدر: من إعداد الطالبة.

يغطي هذا البرنامج كافة احتياجات المؤسسة من خلال :

- الرواتب Paie
- إدارة شؤون الموظفين Administration du personnel
- تكاليف الموظفين Frais du personnel
- الوقت والأنشطة Temps et activités
- التقرير الاجتماعي Bilan social
- مشاركة الأرباح Participation et intéressement
- التكوين Formation
- الكفاءات Compétences

- المسار المهني Carrières
- الوظائف و الهياكل التنظيمية Postes et Organigrammes
- الكتلة الاجرية Masse salariale

بدأت الشركة في تطبيق هذا البرنامج ابتداء من شهر جانفي 2008، حيث تم شراؤه بمبلغ 03 مليون دج من الصالون الدولي الخاص بتكنولوجيات المعلومات Salon International sur les TIC، و هو صالون دولي يختص في تكنولوجيا المعلومات (الإعلامي، الانترنت، الاتصالات)، وقد وقع اختيار الشركة على هذا البرنامج بالرغم من تكلفته المرتفعة، نظراً للمزايا الكبيرة التي يتوفر عليها حيث يتميز بأبني تكيف مع نشاط المؤسسة حتى وإن اتسعت نشاطها وزاد حجمها، كما أنه يغطي جميع الوظائف في المؤسسة.

أ. **تسيير الموارد البشرية:** يعتبر المورد البشري أهم نقطة في المؤسسة، حيث يعد المحرك الأساسي لكل العمليات التي تقوم بها هذه المؤسسات سواء على المستوى الداخلي أو مع بيئتها الخارجية، وسوف نتطرق بشكل عام على كيفية تسيير هذا المورد داخل مؤسسة CHIALI. فلقد كانت طريقة التسيير عندما كانت المؤسسة تابعة للدولة أي قبل عملية الخصخصة، يتم بطريقة بسيطة وتقليدية، أما في الوقت الحاضر فتسيير الموارد البشرية قد شهد تحسينات كبيرة خصوصاً عند إدخال التكنولوجيا والنظم الحديثة في التسيير (برنامج sage100)، الشبكة المحلية Intranet 8 méga (...)، حيث ساهمت هذه التكنولوجيا في إنجاز مختلف الأنشطة الخاصة بتسيير الأفراد، كما ساعد برنامج sage 100 مسؤولي التكوين و مديرية الموارد البشرية في العديد من الإجراءات. ويتعلق الأمر بتسيير الملف الشخصي لكل فرد عامل بالشركة، حيث يتم تسجيل وحفظ المعلومات الأساسية الخاصة بك لفرد، والتي تتضمن: الاسم واللقب، السن، الجنس المستوى التعليمي، الحالة العائلية، العنوان، اسم الوظيفة، الأجر، مدة العمل في الشركة وغيرها، هذه المعلومات تعطي الصورة الاجتماعية للشركة. أيضاً التوظيف، التغيب عن العمل، حوادث العمل، ظروف العمل، النفقات (les œuvres sociales)، مراقبة الأجر، تحفيز ومراقبة الموظفين، تطوير كفاءات الأفراد، التخطيط الوظيفي، التنقل... كل هذا يتم عبر برنامج Sage 100 Erp X3 .

ب. **تسيير الأجور والمرتببات:** تستخدم الشركة برنامج معلومات يخاصب الدفع يعرف ب Sage Paie، والذي يتم من خلاله تسيير قاعدة البيانات وحساب أجور العمال ومختلف الاقتطاعات والمكافآت، خطة الرواتب حسب الفئات، فاستخدام هذا البرنامج قد منح امتيازات عديدة في ما يخص حساب الأجور والمرتببات وذلك من ناحية تسهيل الحسابات وتفادي الأخطاء، بالإضافة إلى السرعة في تنفيذ العمليات، وهذا ما يضمن متابعة

دقيقة لكتلة الأجور (La Masse Salariale) داخل المؤسسة، مع العلم أن برنامج Sage100 يعطي إمكانية إجراء مقارنة و تحليل للبيانات الخاصة بالدفع مع بيانات برنامج Sage 100 الخاصة بالحاسبة، وبالتالي متابعة و مراقبة الفروقات التي تحدث بين المحاسبة و الدفع من اجل معرفة الأخطاء و تصحيحها، المعالجة المحاسبية ، معالجة نهاية السنة . كما تستعمل المؤسسة البطاقة الرقمية La carte digitale لتحديد فترة دخول و خروج العامل، وبالتالي تحديد الأجر اللازم لساعات العمل بدقة.

ت. **تسيير التكوين و التدريب:** تحرص إدارة المؤسسة بشكل كبير على تحسين مستويات أداء الأفراد العاملين بها، لذلك فهي تخصص برامج للتكوين كلما دعت الحاجة إلى ذلك، وفيما يخص تسيير هذه البرامج، فإن مسؤل الموارد البشرية يستخدم برنامج sage 100 الذي يسمح له بإعداد خطط للتكوين بما يتناسب مع الاحتياجات، ميزانية التكوين ومتابعتها، وكذلك متابعة تطور الأفراد والتكاليف وقياس الأثر المالي والانحراف من النفقات التي تدفع، كما يسمح البرنامج كذلك بتسجيل كلما تم تنفيذه من برامج تكوينية والذي يشكّل مرجع للتعرف على الكفاءات الموجودة.

ث. **تسيير المسار المهني والكفاءات:** تعتبر هذه العملية حجر الزاوية في تسيير الموارد البشرية وتساعد في تحسين مستوى العمال في المؤسسة من اجل أن تكون مستدامة Pérenne ومرحة، وأيضاً تنمية شعور الانتماء للموظفين، تدخل ضمن اختصاص مسؤل التكوين بمؤسسة CHIALI TUBES.

يسمح برنامج sage 100 بمتابعة وتسيير المسار المهني للأفراد، بما يمكن من معرفة الوظائف والكفاءات المتوفرة، مراقبة المسار المهني للموظفين وتحسين كفاءاتهم وإدماجهم في خطة المؤسسة Projet De l'entreprise، وكذلك تتبع ومعرفة الوظائف الشاغرة والترقيات الممنوحة ومختلف المناصب في المؤسسة، وهذا ما يساعد على التخطيط، التنبؤ بالاحتياجات (المناصب الشاغرة) وتكييف رأس مالها البشري من خلال: التوظيف، التنقل الداخلي، والهياكل التنظيمية، وتسيير مقابلات تقييم الأداء، بالإضافة إلى ملائمة الموارد البشرية مع احتياجات المؤسسة وغيرها. يساعد هذا البرنامج في تقييم الموظفين وتنفيذ استراتيجية تنمية للمسار المهني Evolution Des Carrières كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (1): يبين أهم العناصر التي يتيحها برنامج Sage 100 لتنمية المسار المهني للموظفين

Anticipation des besoins de demain توقعات احتياجات المستقبل	Gestion des carrières تسيير المسار المهني	Gestion des compétences تسيير الكفاءات
<p>من اجل تسيير جيد وفعال للكفاءات. والمسار المهني لا بد دائما من توقع احتياجات الغد من اجل التكيف مع رأس مالها البشري مع الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة. يمكن من الحصول على مرونة في تحديد المهام والمناسب دون التعرض لخطر الخطأ.</p>	<p>يوفر معلومات دقيقة وشاملة عن الكفاءات الموجودة في المؤسسة، وعن البيانات الخاصة بكل موظف مند انضمامه إلى المؤسسة. يساعد على تقديم مقترحات للتطوير المسار المهني وفقا لخبرات الأفراد وواحتياجات العمل الخاصة بالمؤسسة.</p>	<p>يتيح معرفة بالضبط كفاءات كل موظف، هذا يسمح بتحديد الكفاءات الشاملة في المؤسسة. تحديد استراتيجيا المهام والوظائف كل وفقا لإمكانياته.</p>

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعلومات المقدمة من مسئول التكوين.

ج. تسيير الوقت: وذلك من خلال التسيير التحليلي لعدة محاور التي لها علاقة بالدفع، كالغياب، العطل، الساعات الإضافية، العلاوات وغيرها، وتحديد أوقات العمل وفي هذا الإطار فان إدارة المؤسسة قامت بإعداد البطاقة الرقمية la carte digitale لكل عامل، والتي تسمح لمسئول الموارد البشرية من معرفة أوقات حضور وانصراف العاملين بكل سرعة ودقة مباشرة من مكتب العمل الخاص به، مما يسهل عليه احتساب الأجور الشهرية الفعلية التي ستدفع للعاملين.

ح. تسيير الغياب والإجازة: من خلال تسيير طلبات الغياب والإجازات، وإعلام المدير عن طريق البريد الالكتروني للمصادقة على الغياب (validation du manager)، ومعرفة التفاعل المباشر بين الموارد البشرية و (sage paie).

وبالتالي برنامج Sage 100 ERP x3 هو الأول في التسيير للموارد البشرية بالمؤسسات عامة و مؤسسة Chiali Tubes خاصة، حيث يوفر إدارة متكاملة، سريعة واقتصادية لها و يساعد في :

- تطوير و تنمية المؤسسة محليا و دوليا.
- مرونة و فعالية التسيير، هيكلية مرنة، تسهيل سير العمل .

- تخفيض التكاليف و مراقبتها.
- تحسين الأداء و الحصول على ميزة تنافسية .
- الترقب و تعزيز كفاءة العمليات للمؤسسة.
- العمل الجماعي و سيولة العمليات la fluidité des opérations.
- تسهيل التعاون الداخلي و الخارجي لمضاعفة القدرة على الاستجابة و التكيف .
- زيادة جودة تنفيذ القرارات الاستراتيجية .
- يسمح إلى ما يصل إلى 2000 مستخدم في نفس الوقت بالمؤسسة.
- ترتيب و تنسيق و تجهيز لوحات القيادة المرتبطة بالموارد البشرية.

4.3. وسائل الاتصال بمؤسسة CHIALI TUBES

- لاحظنا أن كل موظف إداري يستعمل بشكل رئيسي الكمبيوتر نظرا لأهميته في العمل ,والحاجة إليه لمعالجة و تخزين المعلومات ,وذلك لتسهيل الأعمال و التقليل من الأعباء و المتاعب الناتجة عن الطرق التقليدية .
- الانترنت يلعب دور كبير كمصدر للمعلومات و الاتصال (أي نجاعة في شبكة الاتصال).
- استعمال البريد الالكتروني Outlook للاتصال وتبادل المعلومات و نشرها لاختصار الوقت و المسافات بما تتطلبه نشاطاتهم اليومية.
- قليلا ما يستعمل الموظفون في المؤسسة الطرق التقليدية في عملية نشر و تبادل الملفات و المستندات
- معظم الموظفين تخلق عندهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال المبادرة في العمل و تحفزهم و تسهل مهامهم في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير خصوصا البرنامج الذي ذكرناه سابقا Sage 100 ERP X3.
- تستوعب المؤسسة الحاجة للاتصال extranet بين الرؤساء و مديري الأقسام و الفروع, وذلك راجع إلى البعد الجغرافي فيما بينهم و ذلك من اجل ربح الوقت.
- تعتمد على أنظمة مبتكرة لوضع سياستها الفعالة للموارد البشرية.
- يتم الاعتماد على مصادر مختلفة للحصول على المعلومات، وتعد شبكة الانترنت هي الوسيلة الأكثر استخدامًا، خاصة وأن هذه الأخيرة تشكّل أداة هامة تمكن من بلوغكم ونوع هائل من المعلومات في أسرع وقت وبأقل التكاليف.

- استخدام كبير لو سائل الاتصال الحديثة وهذا راجع إلى المستوى التعليمي الجامعي أو شهادات في معاهد التكوين و الثقافة الكبيرة للموظفين الإداريين.
- استعمال وسائل و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لمعرفة احتياجات الزبائن و التردد لمعرفة المنافسين المحتملين أو الحاليين ,فالمؤسسة توجد بها خلية يقظة استراتيجية .
- يعمل مسئول الاتصال على جمع المعلومات الخاصة بالمحيط الخارجي للمؤسسة و أحر التطورات التكنولوجية ,المنافسين ويتم نشر هذه المعلومات بين رؤساء و مديري الأقسام فقط.
- الاهتمام بحضور المنتقيات و المؤتمرات و الصالونات الدولية الخاصة باستعمال التكنولوجيا الاتصال,وهذا ما سمح لها على الاطلاع على برنامج ERPx3 واستعماله بالمؤسسة وهذا راجع إلى كل المزايا التي يتمتع بها في التسيير الجيد للعمل و الكفاءات بالمؤسسة.
- المؤسسة على علم دائما بمحيطها الخارجي فهي دائما في يقظة استراتيجية ,وتبدل جهدا في تنمية و تطوير كفاءاتها لكي تكون فعالة في البيئة الجديدة .كل هذا مبني على المعلومات التي توفرها وسائل الاتصال لرصد هذه التغيرات فهي دائما تسخر مهاراتها و كفاءاتها من اجل تحقيق متطلبات الزبائن.

5.3. تكنولوجيا المعلومات و الاتصال واتخاذ القرارات بالمؤسسة:

- إدارة الشركة تتحمل تكاليف كبيرة في سبيل توفير المعلومات بالخصائص المطلوبة لاتخاذ القرارات، وما يبرر لنا كبر حجم هذه التكاليف هو توفر المؤسسة على البرنامج الحاسوبي Sage 100 ERP x3 لوحده تم شراؤه بمبلغ 03مليون دج.
- عملية اتخاذ القرار تبقى على عاتق المسؤولين والإطارات العليا، وعدم ثقتهم بمروؤسيهم. ولكن لديهم بعض الحرية في إبداء الآراء.
- كما أن المعلومات التي تصل إلى إطارات ومسيرري المؤسسة دقيقة وتصل في الوقت المناسب، وهذا ما يفسر استخدام المؤسسة لوسائل الاتصالات الحديثة.

خاتمة

مؤسسة CHIALI TUBES مثل كل مؤسسات الوطن ,تهتم بتسيير مواردها البشرية، وبالتحديد تطوير كفاءاتها، ورفع مستوى الاتصالات لديها وتجديدها وتحديثها باستمرار، اللذان يعتبران عنصرا حساسا

بالمؤسسة، فهما يساعدان على تحقيق أهداف المؤسسة ككل والموظفين خاصة، فلهما أهمية قصوى لكلا الطرفين، وذلك من اجل تجنب الصراعات داخل المؤسسة.

فالمؤسسة تعطي اهتماما كبيرا للعنصر البشري، وذلك بتطوير كفاءاته باستمرار للتأقلم مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث هي على وعي تام بأنهم الركيزة الأساسية للتميز و التطور. وهي تعتمد على سياسة تطوير قائمة على التكوين المتواصل لأفرادها، وكذلك تتبع كل ماهو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما جعلها تتفوق على منافسيها، وذلك بسياستها التنموية للكفاءات، التي تضمن تفوقها الدائم والمستمر، ومواجهة التحديات (المنافسة، إدخال الأفكار الجديدة، جلب الزبائن...)، حيث توفر الوسائل اللازمة لذلك مثل (التكوين واستراتيجية اتصال فعالة ومتطورة، توفير محيط ملائم لموظفيها...). وتحرص المؤسسة على التغذية العكسية، والإصغاء لموظفيها.

قائمة المراجع :

- Ali Bouhena, Les Enjeux Des NTIC Dans L'entreprise, Revue Economie Et Management, N°3 Mars, 2004.
- Claude blanche allègre, Anne Elisabeth andréassian avec la participation de Séverine augrey, marybouny, Valérie neuve, Sylvie pérura, gestion des ressources humaines valeur de l'immatériel, groupede Boeck, Bruxelles, 2008.
- Davide Autissier, Faouzi Bensbaa, Fabienne Boudier, L'atlas Du Management, Groupe Eyrolles,Paris, 2009.
- Jacques MAIRESSE, Alain RALLET, Hugues MOLET: Etude Présentée à la CPCI par GMv Conseil , L' Impact Des NTIC Sur La Compétitivité Des Entreprises Industrielles, P57.
- Jean-Claude Soulages& Guy Lochard ,La communication télévisuelle ,édition Armand Gain, paris, 1998.
- Jean-Yves Prax, Le Guide Du Knowledge Management Concept Et Pratiques Du Management De LaConnaissances, DUNOD , Paris,2000.
- P. Zarifian, Objectif compétence, édition Liaisons, paris, 1999 .
- بومعيل سعاد، بوباكور فارس، " أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية"، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، جامعة تلمسان، عدد 03 مارس2004.
- د.محمد جابر خلف الله، "إستراتيجية التعليم من خلال مجتمع الممارسة الافتراضية"، مجلة التعليم الالكتروني، عدد رقم 13، تاريخ العدد الثلاثاء-جانفي-2014. انظر

<http://emag.mans.edu.eg/index.php?page=news&task=show&id=425>

- زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه تخصص تسيير الموارد البشرية، 2009-2010 .
- سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام (تكنولوجيا المعلومات)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000.
- عبد الستار علي، عامر القنديلجي، غسان العمري، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، عمان، 2005 .
- معالي فهمي حيزر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، إسكندرية، 2002.