

تأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظم المعلومات

اللوجستية في المؤسسة

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة المسيلة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (أكاديمي) في العلوم التجارية

تخصص: مالية وتجارة دولية

من إعداد الطالب: روان لويزة

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ التعليم العالي	أ. د. عبدالقادر نويبات
مقررا ومشرفا	محاضر ب	د. ربيعة بدر الدين
ممتحننا	أستاذ التعليم العالي	أ.د. عبدالرحمان القري



إهداء

أهدي عملي هذا

إلى أعز الناس وأقربهم إلى قلبي إلى والدي

إلى والدي

إلى كل عائلتي

إلى كل طلبة قسم علوم تجارية تخصص مالية وتجارة دولية

إلى كل من أعرفه ولم أذكر اسمه

إلى هؤلاء أهديتهم هذا العمل المتواضع، سائلاً الله العليّ القدير أن ينفعنا به ويممنا بتوفيقه

إلى كل من سقط من ذاكرتي سهواً أقول له عفواً.



الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

الحمد لله دائماً وأبداً

وإصلاة وأفضل السلام على أشرف المرسلين.

اعترافاً بالفضل والجهد الذي قامت به، أتوجه بالشكر الجزيل إلى

الأستاذة المشرفة " بدر الدين ربيعة "

التي أشرفت على هذا العمل وتصحيحه وتقديم النصائح لإتمامه على أحسن

وجه طوال فترة إنجازها، فجزاها الله خيراً ونواباً...

اشكر رئيس قسم العلوم التجارية وكل أساتذة قسم العلوم التجارية تخصص

مالية وتجارة دولية

وشكراً إلى كل ما ساعدني في إنجاز عملي ولو بكلمة



المُلخَص

ملخص


تتجلى أهمية هذه الدراسة إلى استكشاف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تحليل استخدامها وأهم أدواتها، ومحاولة ربطها بالوظيفة اللوجستية وأنشطتها الرئيسية، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر وبالتحديد وكالة المسيلة ، بهدف الكشف عن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وتأثيرها على فعالية نظم المعلومات اللوجستية، وقد توصلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات تسهم بشكل كبير في تحقيق أهداف هذه الوظيفة.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات ، اللوجستية، نظم المعلومات، مؤسسة اتصالات الجزائر

Abstract

The importance of this study is evident in exploring information and communication technology by analyzing its use and most important tools, and trying to link it to the logistics function and its main activities. This study was applied to the Algerian Telecommunications Corporation, specifically the M'Sila Agency, with the aim of revealing the impact of the use of information technology in the corporation and its impact on the effectiveness of logistics information systems. We concluded that information technology contributes significantly to achieving the objectives of this function.

Keywords: Information technology, logistics, information systems, logistics information systems, Algeria Telecom.



فهرس المحتويات

	إهداء
	شكر و تقدير
	ملخص
	قائمة الجداول و الأشكال
01	مقدمة
	الفصل الأول : مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية
05	تمهيد
06	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
06	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
06	الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات
07	الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات
08	المطلب الثاني: خصائص وتأثير تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة
08	الفرع الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات
10	الفرع الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات
12	المبحث الثاني: أساسيات حول نظم المعلومات اللوجستية
12	المطلب الأول: تعريف نظم المعلومات اللوجستية وأهميتها
12	الفرع الأول: تعريف نظم المعلومات اللوجستية
14	الفرع الثاني: أهمية نظم المعلومات اللوجستية
14	المطلب الثاني: مكونات وأداء نظم المعلومات اللوجستية
15	الفرع الأول: المكونات الأساسية لنظام اللوجستيك
17	الفرع الثاني: أداء نظام المعلومات اللوجستيك
19	المبحث الثالث: بعض الدراسات السابقة حول موضوع
19	المطلب الأول: دراسات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات
21	المطلب الثاني: دراسات سابقة تتعلق بنظم المعلومات اللوجستية
23	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات اللوجستية لدى
مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع المسيلة-

27	تمهيد
28	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر
28	المطلب الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر وأهدافها
28	الفرع الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر
28	الفرع الثاني: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
29	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي ومهام مؤسسة اتصالات الجزائر
29	الفرع الأول: مركز الاتصالات المتعددة القنوات
29	الفرع الثاني: مراكز الاتصال المختلفة
29	الفرع الثالث: مكونات مركز الاتصال
30	الفرع الرابع: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر
34	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
34	المطلب الأول: مجتمع عينة الدراسة وأداة جمع البيانات
34	الفرع الأول: عينة الدراسة
34	الفرع الثاني: أداة جمع البيانات
34	المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج
34	الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج المقابلة لمحور تكنولوجيا المعلومات
35	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج المقابلة لمحور فعالية نظم المعلومات اللوجستية
36	الفرع الثالث: مناقشة النتائج
38	خلاصة الفصل
40	الخاتمة العامة
43	قائمة المصادر و المراجع
46	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان
23	الجدول رقم 01: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
32	الجدول رقم 02: إحصائيات تتعلق باتصالات الجزائر

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان
13	الشكل رقم (01): عناصر نظام المعلومات
33	الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر - مسيلة



مقدمة



أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة رئيسية لإدارة أعمالها، وقد أسفر ذلك عن تقليل التكاليف وتحسين الخدمات، بالإضافة إلى العديد من النتائج الإيجابية الأخرى، وبفضل الفوائد التي حققتها اتجهت معظم المؤسسات بغض النظر عن مجالات نشاطها للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع جوانب عملها، وخاصة في إدارة الأنشطة اللوجستية.

نظرًا لأهمية فعالية نظم المعلومات اللوجستية في مؤسسة اتصالات الجزائر، قمنا بإجراء دراسة ميدانية لنستكشف مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظم المعلومات اللوجستية في تحسين وتطوير هذه الوظيفة، وذلك من خلال الإشكالية التالية:

1- الإشكالية

هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظم المعلومات اللوجستية في المؤسسة وحدة اتصالات الجزائر فرع مسيلة؟

تم تقسيم هذه الإشكالية إلى الاسئلة الفرعية التالية:

- لـ ما مدى مساهمة الأجهزة على فعالية نظم المعلومات اللوجستية بالمؤسسة محل الدراسة؟
- لـ ما مدى مساهمة البرامج على فعالية نظم المعلومات اللوجستية بالمؤسسة محل الدراسة؟
- لـ ما مدى مساهمة الشبكات على فعالية نظم المعلومات اللوجستية بالمؤسسة محل الدراسة؟

2- فرضيات الدراسة: للإجابة على التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضية العامة

يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات على تفعيل أنشطة الوظيفة اللوجستية بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع ولاية المسيلة-

وكانت الفرضيات الفرعية كما يلي:

- لـ تساهم الأجهزة على فعالية نظم المعلومات اللوجستية بالمؤسسة محل الدراسة.
- لـ تساهم البرامج على فعالية نظم المعلومات اللوجستية بالمؤسسة محل الدراسة.
- لـ تساهم الشبكات على فعالية نظم المعلومات اللوجستية بالمؤسسة محل الدراسة.

3- أهداف الدراسة:

استنادًا إلى الإشكالية المطروحة، تهدف هذه الدراسة إلى:



- لـ البحث في كيفية توافق تكنولوجيا المعلومات مع الاستراتيجيات الرئيسية والأهداف الخاصة بالمؤسسة، وضمان التناغم بين هذه التكنولوجيات والقدرات البشرية داخل المنظمة لتحقيق ميزة تنافسية يصعب تقليدها.
- لـ دراسة إمكانية اعتماد المؤسسة المعنية فلسفة سلاسل نظم المعلومات اللوجستية وما يتطلبه ذلك من ضرورة التحكم في مختلف الأنشطة وإدارة العلاقات بشكل جيد مع الموردين والزبائن والشركاء الاقتصاديين؛
- لـ تحديد تأثير فعالية نظم المعلومات اللوجستية، على قدرتها في تحقيق ميزة تنافسية خاصة عند دعمها بتكنولوجيا المعلومات؛

4-أهمية الدراسة

- لـ تقديم إطار مفاهيمي نظري يتناول مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية؛
- لـ تحديد الأبعاد الرئيسية التي تقوم عليها تكنولوجيا المعلومات، وتفسيرها، وبيان مدى تأثيرها؛
- لـ الاطلاع على أحدث التطورات التكنولوجية والآثار المترتبة عليها في المجال المؤسسي؛
- لـ التعرف على كيفية اتخاذ القرار فعليا في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي التعرف على عملية اتخاذ القرار في المؤسسات الجزائرية ككل؛
- لـ معرفة مستوى استخدام التكنولوجيا في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مسيلة ومدى الاستفادة منها وتأثيرها على فعالية نظم المعلومات اللوجستية داخل المؤسسة؛
- لـ التعرف على وجود علاقة واتجاهات استخدام نظم المعلومات المبنية على التكنولوجيا الحديثة وفعالية نظم المعلومات اللوجستية في عملية اتخاذ القرار في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

5-المنهج المستخدم في الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة، وبالنظر إلى طبيعتها والأهداف التي تسعى لتحقيقها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، ففي الجانب النظري تحديد الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية، بعد ذلك تم استخدام المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظم المعلومات اللوجستية بمؤسسة اتصالات الجزائر (وكالة المسيلة)، حيث قمت بإجراء مقابلة أحد المسؤولين بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة المسيلة للوصول إلى النتائج المرجوة من ذلك.

6-حدود الدراسة

- 1- الحدود المكانية: وقع الاختيار في دراسة الحالة على الشركة اتصالات الجزائر (وكالة المسيلة)، باعتبارها أحد أهم المؤسسات الاقتصادية التي تعتمد على التكنولوجيا والتي لها تأثير على فعالية نظم المعلومات اللوجستية؛



2-المجال الزمني: تزامن إجراء الدراسة الحالية خلال السنة الجامعية 2025/2024، منذ اقتراح الموضوع في شهر فيفري 2025 إلى غاية تمامه في شهر جوان 2025؛

3- المجال البشري: أخترت مسؤول المؤسسة لأجل إجراء مقابلة وهو من يمثلهم ككل ويحيطنا بكل المعلومات .

7-أسباب اختيار الموضوع

توجد عدة أسباب ودوافع وراء اختياري لهذا الموضوع، ومن أبرزها:

أ- أسباب ذاتية

- لـ التخصص العلمي الذي ندرسه، بالإضافة إلى فضولي لاكتشاف تفاصيل هذا الموضوع؛
- لـ رغبتني في التطرق إلى هذا الموضوع؛

ب-أسباب موضوعية

- لـ تحديد المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات فضلاً عن محاولة فهم الأثر الذي تلعبه التكنولوجيا على فعالية نظم المعلومات اللوجستية؛
- لـ الوصول إلى بعض النتائج والاقتراحات التي يمكن أن تسهم في تحسين كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فعالية نظم المعلومات اللوجستية.

8- هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات، قمنا بتقسيم هذا البحث إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي.

لـ الفصل الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية ويحتوي على ثلاث مباحث:

- ✓ المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
 - ✓ المبحث الثاني: أساسيات حول نظم المعلومات اللوجستية
 - ✓ المبحث الثالث: بعض الدراسات السابقة حول موضوع
- أما الفصل الثاني تطبيقي: دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر وكالة المسيلة.
- ✓ المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.
 - ✓ المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.
 - ✓ المبحث الثالث: عرض نتائج المقابلة واختبار الفرضيات.

الفصل الأول

مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات
اللوجستية

تعتبر تكنولوجيا المعلومات ركيزة أساسية تؤثر في نظم المعلومات اللوجستية داخل المؤسسات، كما تلعب المؤسسات دوراً كبيراً في تهيئة واستغلال موارد المعلومات، واستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق ذلك، فقد أصبحت الإدارة الحديثة تعتمد على المعلومات السريعة والمتغيرة في جميع مراحلها، بدءاً من البيانات المتعلقة بوظائف المؤسسة مثل حجم الإنتاج والاستثمار، وصولاً إلى مراعاة احتياجات العاملين وأنشطة ومنتجات المنافسين.

حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى :

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها

المطلب الثاني: خصائص وتأثير تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

المبحث الثاني: أساسيات نظم المعلومات اللوجستية

المطلب الأول: تعريف نظم المعلومات اللوجستية وأهميتها

المطلب الثاني: مكونات وأداء نظم المعلومات اللوجستية

المبحث الثالث: بعض الدراسات السابقة حول موضوع

المطلب الأول: دراسات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات.

المطلب الثاني: دراسات سابقة تتعلق نظم المعلومات اللوجستية.

المطلب الثالث: المقارنة بين دراستي والدراسات السابقة.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في كافة نواحي الحياة، وأبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وإدراجها، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

في هذا المطلب سنتطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والفرع الثاني مكوناتها.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

يشمل مفهوم تكنولوجيا المعلومات جميع الأدوات والتقنيات التي تعتمد عليها نظم المعلومات في تنفيذ الأنشطة الحاسوبية بمختلف أنواعها وتطبيقاتها، ويتضمن ذلك كل من الأجهزة المادية للحاسوب والمكونات المادية، بالإضافة إلى برامج الحاسوب⁽¹⁾.

كما تعرف بأنها استخدام تقنيات الوسائل الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والإنترنت والمساحات الضوئية والأجهزة الخلوية وغيره من الوسائل في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها ونشرها بسرعة ودقة كبيرين من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات⁽²⁾.

عرفت وزارة التجارة والصناعة البريطانية تكنولوجيا المعلومات على أنها تشمل جميع العمليات المتعلقة بجمع البيانات ومعالجتها وتخزينها ونقلها، سواء كانت في شكل معلومات مصورة، أو ضوئية أو مكتوبة أو رقمية، حيث يتم ذلك باستخدام مجموعة من الأجهزة الإلكترونية ووسائل الاتصال بكل أنواعها ثابتة أو محمولة⁽³⁾.

من خلال هذه التعريفات، يتبين أن تكنولوجيا المعلومات تتضمن مجموعة متنوعة من الوظائف تتمثل في :

- ـ جمع البيانات وتحليلها وتخزينها؛
- ـ استرجاع المعلومات وذلك من خلال التكامل بين الأجهزة الإلكترونية وأنظمة الاتصالات الحديثة.
- ـ تنفيذ الأنشطة الحاسوبية بمختلف أنواعها وتطبيقاتها؛
- ـ جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها ونشرها بسرعة ودقة كبيرين.

(1) - سعد غالب يسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للطبع والتوزيع، ط.1، الأردن، 2017، ص 44.

(2) - خضر مصباح إسماعيل طيطي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، دار حامد للنشر والتوزيع، ط.1، الأردن، 2019، ص ص 22-23.

(3) - بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط.1، الجزائر، 2010، ص 86.

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

من خلال النقاط السابقة يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها: مجموعة من الأدوات والبرمجيات والعمليات المستخدمة في جمع ومعالجة وتخزين ونقل المعلومات باستخدام الحواسيب وشبكات الاتصال، وتهدف إلى دعم القرارات وتحسين الأداء وتنظيم البيانات داخل المؤسسات.

الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تشتمل مكونات تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها على ما يلي (1):

أولاً: المكونات المادية

يشتمل الحاسوب على المكونات المادية التالية:

- أ. وحدة المعالجة المركزية: وتمثل الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب والتي يتم فيه معالجة جميع البيانات، حيث تحتوي على العقل وما يسمى بعقل الحاسوب او المعالج، إضافة إلى الذاكرة العشوائية، ذاكرة القراءة والفهم، وكذلك على وحدة التخزين والتي تشمل على كل ما يشغل الحاسوب من أنظمة وبرامج لإنشاء ملفات؛
- ب. وحدات الإدخال: تمثل حلقة تواصل بين الحاسوب والمستخدم، تقوم بنقل البيانات من الوسط الخارجي والتي تعتبر مادة خام إلى وحدة المعالجة المركزية، تشمل لوحة المفاتيح والفأرة، القلم الضوئي، قارئ حروف ضوئي، عصا التحكم اليدوي وغيرها؛
- ج. وحدة الإخراج: تقوم هذه الوحدة بدور نقل المعلومات الناتجة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى العالم الخارجي، حيث تستفيد منها الجهات المعنية، من أبرز وسائل الإخراج الشائعة الشاشة، الطابعة، الرسوم البيانية الوسائط الممغنطة، الأفلام المصغرة، والمخرجات الضوئية؛
- د. وحدة الذاكرة الثانوية والمساعدة: تُستخدم لتخزين مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة، وذلك بسبب القيود المفروضة على سعة الذاكرة الأساسية لذا يصبح من الضروري إضافة الذاكرة الثانوية، من بين الوسائط الشائعة المستخدمة في هذا السياق، نجد الأشرطة المغناطيسية والأقراص المغناطيسية، والتي تطورت إلى بطاقات الذاكرة الصغيرة، أو مفاتيح الذاكرة (USB Flash drive).

ثانياً: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

شهدت أجهزة الحاسوب تطورات ملحوظة يمكن تقسيمها إلى خمسة أجيال.

- أ. الجيل الأول: ظهر في أوائل الخمسينيات، قامت عدة شركات في الولايات المتحدة بإنتاج الحاسبات الآلية لاستخدامها تجارياً في القطاع الحكومي. ومن الشركات الرائدة في هذا المجال كانت شركة ريمينغتون راند الأمريكية، التي

(1) هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات، دار الرضا للنشر والتوزيع، ط1، دمشق، 1998، ص 53.

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

أنتجت جهاز الحاسوب وأطلقت عليه اسم "يونيفاج" ومن الملاحظ أن أجهزة الحاسوب في هذا الجيل كانت كبيرة الحجم وتستخدم الصمامات المفرغة؛

ب. **الجيل الثاني:** تم تطويره في أواخر الخمسينيات وأوائل الستينيات، حيث أصبح حجمه متوسطاً بعد إدخال "الترانزيستور" في تصنيعه بدلاً من الأنابيب المفرغة وقد ساهم ذلك في حل مشكلة الحرارة وتقليل معدلات الأخطاء والتوقف؛

ج. **الجيل الثالث:** بدأت ملامحه تظهر في أواخر الستينيات، حيث اعتمد على استخدام الدوائر المتكاملة المتناهية الصغر التي حلت محل التواتر المستخدم في الحاسوب، وقد تميزت أجهزة هذا الجيل بصغر حجمها وانخفاض تكلفتها، مما جعلها في متناول العديد من الأشخاص؛

د. **الجيل الرابع:** تم الوصول إلى تقنية تصنيع الذاكرات المعتمدة على شرائح السليكون ذات الحجم المتناهي الصغر، والتي تتميز بسعات تخزين كبيرة جداً، وقد ساهم ذلك في انتشار أجهزة الحاسوب الشخصي والميكرو، بالإضافة إلى أجهزة الحاسوب التي تعتمد على الرقائق الدقيقة⁽¹⁾؛

هـ. **الجيل الخامس:** جيل المستقبل الذي تشهد أبحاثه تسارعاً ملحوظاً وزيادة في الاستثمارات الموجهة نحو تطويره، مما يعزز قدرته على قراءة وكتابة لغات متعددة والتفكير بعمق، بطريقة تشبه العمليات التي يقوم بها الدماغ البشري.

المطلب الثاني: خصائص وتأثير تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

تتميز تكنولوجيا المعلومات بالعديد من الخصائص كما لها تأثير على المؤسسة من حيث الفعالية.

الفرع الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات

تتميز تكنولوجيا المعلومات بالعديد من الخصائص يمكن حصرها في النقاط التالية: (2)

1. **التفاعلية:** تشير هذه السمة إلى مدى تأثير المشاركين في عملية الاتصال على الآخرين وقدرتهم على تبادلها، يُطلق على هذه الممارسة اسم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، حيث تعني أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يمكن بشخص ما من خلالها أن يتقمص دور الشخص آخر ويقوم بأفعاله الاتصالية، في هذه العملية يقوم المرسل باستقبال المعلومات وإرسالها في الوقت ذاته، كما أن المستقبل يقوم بدوره أيضاً، لذلك، يُفضل استخدام مصطلح "المشاركين" للإشارة إلى القائمين بالاتصال بدلاً من المصادر.

أدت تكنولوجيا المعلومات إلى تغيير جذري في دور المتلقي، حيث أصبح بإمكانه المشاركة في الفعل الاتصالي بطريقة مشابهة للمرسل، فقد تحول المتلقي إلى عنصر فاعل في العملية الاتصالية، بعد أن كانت التفاعلية في وسائل الإعلام التقليدية

(1) - سامية بوقرة، تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن المعلوماتي في المؤسسة، دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن سيبوس، عنابة، مجلة علوم الانسان والمجتمع، العدد 12، عنابة، نوفمبر 2014، ص 561.

(2) - نبار ربيحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخصائص والتأثيرات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية مجلد 09، العدد 2، جامعة الشهيد حمو لخضر بالوادي الجزائر، 2018، ص 93.

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

محصورة في الرسائل الموجهة إلى القائم بالاتصال عبر التلفزيون أو الإذاعة أو الصحف، بالإضافة إلى المكالمات الهاتفية أو الحضور في الاستوديو (1)؛

2. **قابلية الحركة:** تعني إمكانية إرسال واستقبال المعلومات من أي مكان أثناء تنقل المنتج والمستقبل، وذلك من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الأجهزة مثل التلفاز، الهاتف المحمول، التلفاز المدمج في الساعة الذكية والحاسوب المحمول (2)؛

3. **اللا تزامنية:** تعني هذه الخاصية القدرة على إرسال واستقبال الرسائل في الوقت الذي يناسب المستخدم، دون الحاجة لأن يكون جميع المشاركين متواجدين في نفس الوقت. على سبيل المثال، يقوم نظام البريد الإلكتروني بإرسال الرسالة مباشرة من مرسلها إلى مستقبلها في أي وقت، دون الحاجة لتواجد المستقبل في تلك اللحظة (3)؛

4. **قابلية التوصيل والتركيب:** لقد أدى تطور تكنولوجيا المعلومات إلى تكامل واندماج أنظمة المعلومات، على سبيل المثال تعمل وحدات نظام الاستقبال باستخدام الهوائيات المقعرة على جمع الإشارات من أنواع مختلفة، لكنها تؤدي وظيفتها بكفاءة عالية في استقبال الإشارات، وهذا يسهل عمل القائم بجمع المعلومة (4)؛

5. **الشيوع والانتشار:** يقصد به التوسع المنظم لنظام المعلومات على مستوى العالم، وفي جميع فئات المجتمع، بحيث لا يقتصر على الأثرياء فقط، بل يشمل جميع الطبقات والفئات الاجتماعية (5)؛

6. **الكونية:** تعتبر البيئة الجديدة لوسائل تكنولوجيا المعلومات بيئة عالمية، مما يتيح للمعلومات أن تسلك مسارات معقدة، مشابها لتعقيد الطرق التي يتدفق من خلالها رأس المال إلكترونياً عند الحدود الدولية في أي مكان حول العالم (6)؛

7. **اللامركزية:** تعتبر هذه الخاصية وسيلة تتيح استقلالية تكنولوجيا المعلومات؛

8. **المرونة وسهولة النقل:** على سبيل المثال، يتيح الهاتف المحمول أو الحاسوب المحمول للأفراد إمكانية الاتصال بالإنترنت من أي مكان، مما يعني أنهم لم يعودوا مضطرين للجلوس في المكتب أمام حاسوب مكتبي بفضل الشبكات اللاسلكية، يمكنهم متابعة أسعار البورصة وأسعار العملات النقدية وهم في منازلهم، بالإضافة إلى إمكانية فحص البريد الإلكتروني، علاوة على ذلك يمكن حمل الحاسوب إلى أي مكان خارج المنزل، مثل المطارات والفنادق والجامعات والمقاهي، والاتصال بالإنترنت من خلال نقاط شبكات الإنترنت اللاسلكية (يشمل Wi-Fi وغيرها) المتاحة (7).

(1) - تومي فضيلة، تكنولوجيا الاتصال التفاعلية وعلاقتها بالبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، 2018، ص 20.

(2) - الطيب عيساني رحيمة، الوسائط التقنية والحديثة وأثرها على الإعلام المرئي والمسموع، سلسلة بحوث إذاعية وتلفزيونية، جهاز إذاعة وتلفزيون الخليج، الرياض، 2010، ص 16.

(3) - محمد عبد الوهاب عبد الباسط، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، بدون طبعة، 2005، ص 262.

(4) - شطاح محمد، الاعلام التلفزيوني نشرات الأخبار - المحتوى والجمهور، دار الكتاب الحديث، بدون طبعة، الجزائر، 2007، ص 22.

(5) - نبار ربيحة، المرجع السابق، ص 92.

(6) - حديد يوسف، براهما نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديث واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 17، 2014، ص 263.

(7) - بيسوني عبد الحميد، شبكات الكمبيوتر اللاسلكية، دار الكتب العلمية للنشر، ط1، 2003، ص 158.

الفرع الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات

أولاً: من الناحية الإيجابية

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دوراً حيوياً ورئيسياً في مجتمع المعلومات، نظراً لما تقدمه من فوائد وإمكانيات⁽¹⁾:

- ← الارتباطية والوصول العالمي: تشير إلى قدرتها على ربط عدد كبير من الأشخاص من مختلف أنحاء العالم ببعضهم البعض، وذلك بتكاليف منخفضة؛
- ← تقليل تكاليف الاتصال: حيث يمكن للمنظمات تنسيق جهود موظفيها بسهولة وبتكاليف أقل؛
- ← تسريع توزيع المعرفة: حيث تساهم في الوصول الفوري والمباشر إلى مصادر المعلومات في مجالات حيوية؛
- ← تحسين كبير في وسائل النقل والمواصلات؛
- ← زيادة سرعة تنفيذ العمليات الإنتاجية وتعزيز الجودة والكمية؛
- ← تعزيز تبادل المعلومات بين الهيئات المسؤولة والعاملة؛
- ← تحرير العمال من الأعمال المتكررة التي لا تتطلب التفكير أو الذكاء وتقليل الأعمال الجسدية المرهقة، مما أدى إلى تقليل ساعات العمل؛
- ← أسهمت تكنولوجيا المعلومات في انتشار التعليم بشكل واسع، حيث أصبح التعلم متاحاً للجميع، كما ساعدت التكنولوجيا في تحسين النظام التعليمي مما وفر الكثير من الجهد والوقت للطلاب، بالإضافة إلى مواجهة نقص عدد المعلمين.⁽²⁾

ثانياً: من الناحية السلبية

- ← يتم تنميط العالم وفقاً للنموذج الأمريكي الغربي من خلال نقل قيمه إلى مختلف شعوب العالم، والترويج للأيديولوجيات الفكرية الغربية وفرضها في الواقع عبر الضغوط الإعلامية والسياسية؛
- ← يتم تحويل مجالات الحياة إلى مشهد قابل للاستهلاك، حيث يتضمن هذا المشهد السلع المادية المرئية والصورة المادية للسلع. في هذه الحالة، يصبح المشهد لغة للسلعة وتقنية مرئية، مما يسلب الوجود الإنساني من التجربة الحقيقية والمعنى، ويجول الوجود من كونه ذا مغزى إلى مجرد الحصول على أشياء، مما يجعل المرتب أكثر أهمية من الحقيقة المعاشة.⁽³⁾

(1) - نبار ربيحة، مرجع سابق، ص 92-93.

(2) - نبار ربيحة، مرجع سابق، ص 93.

(3) - منصر خالد، علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2012، ص 65.

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

- لـ لقد أدى تطور التكنولوجيا إلى تآكل الخصوصية، حيث أصبحت حياة الأفراد مكشوفة بشكل كبير من خلال هذه الوسائل، مقارنة بالثقافات السابقة، وخاصة الإسلامية، التي وضعت حدودًا وقوانين تفصل بين الأمور الشخصية والخاصة وتلك التي تُعرض على الرأي العام؛
- لـ على الرغم من الإنجازات الكبيرة التي حققتها هذه التكنولوجيا في مجالات النقل، مثل السفن التجارية والطائرات السريعة ومركبات الفضاء والمحطات الفضائية بالإضافة إلى أجهزة التجسس والتصنت والأقمار الصناعية والطائرات النفاثة والمقاتلات الجوية والسفن الحربية، وكذلك استغلال مصادر الطاقة مثل النفط والكهرباء والطاقة الشمسية والنووية، فإن هذا التقدم الهائل يحمل في طياته مخاطر جسيمة، فقد أصبح يهدد البيئة ويؤثر سلبيًا على المنتجات والمحاصيل الزراعية والمواشي ومياه الشرب مما يضع حياة البشرية بأسرها في خطر لا يمكن تصوره.⁽¹⁾
- لـ تظهر الفجوة المعرفية بين الدول التي تمتلك هذه التكنولوجيا والدول التي تستوردها، فإذا لم تشارك الدول العربية على سبيل المثال في هذه التكنولوجيا، فإنها ستعرض للتهميش وتواجه عزلة ثقافية ودينية، مما قد يؤدي إلى نشوب صراعات متعددة؛⁽²⁾
- لـ إدمان الأفراد من مختلف الفئات على تكنولوجيا المعلومات، مثل قضاء فترات طويلة أمام مواقع التواصل الاجتماعي كالفيس بوك، تويتر، يوتيوب، ومواقع الدردشة، يؤدي إلى عدم إنجاز الأعمال وتأخيرها، مما يسبب التقاعس والكسل؛
- لـ إهمال العديد من الأفراد القراءة والمطالعة التي تغذي عقولهم بالمعلومات وذلك بسبب سهولة الحصول على المعلومات بعد دخول الإنترنت إلى المنازل، وقد أدى ذلك إلى تراجع كبير في الإقبال على الكتب، مما جعل الإنسان يعتمد بشكل كبير على هذه التكنولوجيا ولا يستطيع الاستغناء عنها؛
- لـ تدمير أخلاق ومبادئ شبابنا وأطفالنا دون وعي أو رقابة من الجهات المعنية خاصة أن هذه التكنولوجيا تحتوي على كميات هائلة من المعلومات والصور والبيانات.

(1) - نبار ربيحة، مرجع سابق، ص 92-93.

(2) - حمدي محمد فاتح، ياسين قرناي، مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة الاستخدام والتأثير مؤسسة الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، رقم الإيداع القانوني 4776-2010، ط 1، 1432 هـ، 2011م، ص 19.

المبحث الثاني: أساسيات حول نظم المعلومات اللوجستية

يتيح نظام المعلومات اللوجستية إمكانية تقييم البيانات الفعلية، وإنشاء بيانات التخطيط، وتحويلها إلى معلومات، بالإضافة إلى تمثيلها بشكل فعال لدعم اتخاذ القرارات.

المطلب الأول: تعريف نظم المعلومات اللوجستية وأهميتها

يمكن تعريف نظم المعلومات اللوجستية وإعطاء أهمية لها على النحو التالي:

الفرع الأول: تعريف نظم المعلومات اللوجستية

نظام المعلومات اللوجستي هو نظام شامل يهدف إلى معالجة المعلومات بشكل إلكتروني لدعم اتخاذ القرارات في المؤسسات التجارية، تتميز المعلومات في هذا النظام بالحدثة والدقة والثبات والإيجاز والشمولية، يتكون النظام من عدة نظم فرعية مثل نظم المعلومات التسويقية، ونظام معلومات المحاسبة والتمويل، ونظام معلومات الموارد البشرية، ونظام معلومات التصنيع والعمليات وغيرها، كما يساهم نظام المعلومات اللوجستي في العديد من الجوانب والتي تتمثل في⁽¹⁾:

1. تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية لدعم متخذي القرار في المنظمة بشكل فعال وفي الوقت المناسب، بما يخدم مصلحة الزبون؛

2. تحديد قنوات الاتصال داخل المنظمة وتقييم النتائج بهدف تصحيح أي انحرافات؛

3. متابعة مستمرة للمعلومات التي تساهم في التنبؤ باحتياجات الزبائن وأعمال الشركات المنافسة في المستقبل؛

4. يتكون نظام المعلومات اللوجستية، مثل أي نظام آخر، من مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية عكسية، حيث تختلف الأنظمة بناءً على طبيعة مدخلاتها وعملياتها وأنماط مخرجاتها وخصائصها، كما هو موضح في الشكل التالي:

(1) - سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2000، ص 205.

الشكل رقم (01): عناصر نظام المعلومات



المصدر: سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2000، ص

208

- لـ المدخلات: تشمل جميع العناصر والبيانات التي تدخل إلى النظام والتي يمكن الحصول عليها من العملاء عبر أنشطة المبيعات. تقدم هذه البيانات، بطرق غير مباشرة، معلومات قيمة للغاية لعملية التخطيط. يتم جمع البيانات عند إدخال طلب العميل، مما يساهم في تحسين عملية التنبؤ واتخاذ قرارات التشغيل، مثل تقدير حجم المبيعات وتكاليف النقل؛
- لـ العمليات: تتضمن هذه العملية مجموعة من الأنشطة التي تُنفذ على المدخلات بهدف تحويلها من شكلها الأساسي إلى شكل جديد، حيث يتم تحويل البيانات إلى معلومات بطريقة تساهم في اتخاذ القرارات، وتعتبر هذه العملية جوهر نظام المعلومات، حيث تشمل إدارة قاعدة البيانات اختيار البيانات التي يتم إدخالها واسترجاعها، بالإضافة إلى تحديد أساليب تحليل البيانات؛
- لـ المخرجات: بعد إجراء عملية الإدخال والمعالجة أو التحويل، يقوم النظام بتزويد البيئة المحيطة به بالمخرجات الناتجة، والتي تمثل مدخلات خضعت لعمليات تحويلية، سواء كانت على شكل منتجات أو خدمات أو غيرها؛
- لـ التغذية المرتدة (العكسية): يوفر النظام إمكانية الوصول إلى معلومات عامة عن المراحل الثلاث السابقة، مما يسمح بإجراء التعديلات المطلوبة في أي منها. (1)

(1) يحيى مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1988، ص 41-42.

الفرع الثاني: أهمية نظم المعلومات اللوجستية

عادةً ما تسعى نظم المعلومات اللوجستية في المنظمة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية، والتي نذكرها فيما يلي (1):

1. تحقيق الكفاءة: الكفاءة هي تنفيذ المهام بشكل أسرع وبتكاليف أقل، وذلك من خلال تمتع الأعمال الروتينية بدلاً من الاعتماد على الطرق اليدوية، على سبيل المثال، يمكن الحصول على تقارير المخزون أو الرواتب مباشرة من قاعدة البيانات هذا يساهم في تقليل الحاجة إلى الأفراد الذين يقومون بإدارة سجلات البيانات اللازمة لإعداد هذه التقارير، بالإضافة إلى ذلك يتم استخدام النماذج الرياضية في عمليات الرقابة، فضلاً عن ربط المؤسسة بشبكات الاتصال؛

2. الوصول إلى الفعالية في اتخاذ القرارات: يمكن تحقيق ذلك من خلال دعم المدراء في اتخاذ قرارات أكثر جودة وبطريقة ميسرة، مثل جدولة أوامر الإنتاج أو مراجعة المواد. ويمكن تنفيذ ذلك بشكل أوتوماتيكي من خلال تحليل دقيق لتدفق العمل داخل المنظمة؛

3. تحسين أداء المنظمة: يهدف نظام المعلومات إلى دعم المنظمة في تقديم خدمات عالية الجودة لعملائها، من خلال توفير المعلومات اللازمة لهم بشفافية وكفاءة. كما يساهم في إنشاء سجل تاريخي لأوضاع المنظمة من خلال المراقبة المستمرة، مما يسهل اكتشاف الأخطاء المحتملة التي قد تواجهها؛

4. التعرف على الفرص واستغلالها: تواجه المنظمات اليوم بيئة سريعة التغير مما يستدعي منها مراقبة الفرص المتاحة واستغلالها بسرعة للتكيف مع هذه التغيرات كما يتطلب ذلك إنشاء أساس لتحليل إشارات التحذير المبكرة التي قد تنشأ من داخل المنظمة أو خارجها، يحتوي كل نظام معلومات على قاعدة بيانات تهدف إلى جمع المعلومات وتصنيفها وتنظيمها في ملفات يمكن لمختلف الإدارات في المنظمة استخدامها؛

5. تقديم المعلومات الضرورية اللازمة لاتخاذ قرارات استراتيجية صعبة وغير محددة، بهدف تقليل حالات عدم اليقين من خلال تحليل كميات كبيرة من البيانات يتم ذلك من خلال حساب النتائج المتوقعة لمختلف الاستراتيجيات البديلة عبر تشغيل وتحليل جميع البيانات المخزنة في المنظمة. (2)

المطلب الثاني: مكونات وأداء نظم المعلومات اللوجستية

لفهم كيفية عمل نظام المعلومات اللوجستية، يجب علينا التعرف على أهم مكوناته وأدائه، وهو ما سنستعرضه في هذا المطلب والذي نفضله في فرعين الفرع الأول المكونات الأساسية لنظم المعلومات اللوجستية والفرع الثاني الأداء.

(1) - والي ساعد، دربال أحمد، دور نظام المعلومات في تحسين كفاءة الأنشطة اللوجستية، نظام تخطيط موارد المؤسسة **erp** نموذجاً، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، مجلد 05، العدد 02، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022، ص 581-582.

(2) - والي ساعد، دربال أحمد، المرجع السابق، ص 582.

الفرع الأول: المكونات الأساسية لنظام اللوجستيك

من المهم استعراض المكونات الرئيسية لنظام اللوجستيك، حيث يُتَّفَقُ على أنها تتكون من خمسة عناصر مترابطة وهي الموقع، النقل، التعبئة والتغليف، نظم المعلومات، المناولة والتخزين والتي سنقوم بشرحها بإيجاز كالتالي⁽¹⁾:

1. الموقع: لقد ركز التحليل الاقتصادي التقليدي بشكل منطقي على أهمية تحسين المواقع في أداء نظم اللوجستيك، فعندما يقوم الاقتصاديون بدراسة العلاقات بين العرض والطلب ضمن هيكل سوق متنوع، قد يكون من الصعب تحقيق التوازن أو قد يتطلب الأمر تنافسًا متعمدًا بين الشركات، كما تعتبر شبكة المواقع التي تختارها إدارة الشركة أساسية لتحقيق نتائج إيجابية في نظم اللوجستيك المعتمد، فعدد المواقع، وحجمها، وترتيبها الجغرافي واستخدامها تؤثر بشكل مباشر على قدرة المنظمة في خدمة عملائها، بالإضافة إلى فعاليتها من حيث تكاليف الإمداد، حيث تتسم العلاقة بين المناطق الجغرافية للسوق ومصادر التوريد بالقوة، وهي تؤثر بشكل كبير على الأداء الاقتصادي وتساعد الشركات في مواجهة التحديات، طالما أن تلك المواقع منتشرة بشكل معقد⁽²⁾.

تعتبر مناقشة هذا المبدأ وتطبيقه في نظم اللوجستيك التسويقي أمرًا ضروريًا وملحًا، حيث يمثل عنصرًا حساسًا في هذا النظام، وهذا يقودنا إلى الاستنتاج بأن مسألة الموقع أو شبكة المواقع في نظم اللوجستيك تُعد أساسًا يحدد الاستراتيجية ونشاطات العمل المختلفة، فلا يمكن تصور شركة تقوم بتأسيس هياكلها وبناء استراتيجيتها دون أن تكون لديها رؤية أو إجابة واضحة⁽³⁾؛

2. النقل: كما ذكرنا سابقًا، يُعتبر الموقع هو الأساس الأهم في نظم اللوجستيك، بينما يُعتبر النقل حلقة الوصل في تلك الشبكة وهذا البناء، كما تظل إدارة النقل عنصرًا حيويًا في النظم اللوجستيكي، حيث تمتلك كل شركة بغض النظر عن حجمها وغالبًا مديرًا للنقل يتولى مسؤولية إدارة برنامج النقل الخاص بها، بشكل عام تمتلك إدارة المنظمة خيارات رئيسية في التصميم الأساسي لقدرتها في مجال النقل، وهذه الخيارات هي⁽⁴⁾:

- توجد فرص جيدة خاصة فيما يتعلق بالمعدات التي يمكن شراؤها أو تأجيرها؛
- يمكن ترتيب عقود خاصة ومحددة مع المتخصصين في النقل لتجهيز عقد الخدمة لنقل المنتجات والمواد الأولية؛
- تستطيع الشركة اعتماد أي خدمات من شركات النقل المخولة أو ذات السلطة القانونية والخبرة، حيث يمكنها تقديم عروض نقل بتكاليف محدودة وبالتالي يمكن وصف هذه البدائل بأنها تتعلق بعقد النقل العام، ومع تنوع

(1) - عبد العزيز بن قيراط، غنية بركات، بوباكور فارس، اللوجستيك كرهان استراتيجي وتنافسي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية دراسة ميدانية لمجموعة من pme بمدينة عنابة، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد 07، جوان 2017، ص 52.

(2) - شيماء مبرك، دور نظم المعلومات اللوجستية في تعزيز العمليات المرتبطة بالتجارة الدولية، دراسة حالة شركة لافارج للاسمنت بالمسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص مالية وتجارة دولية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2023-2024، ص 15-16.

(3) - شيماء مبرك، المرجع السابق، ص 16.

(4) - صابر حسن حسن الغنام، دراسة وتحليل نظام الانتاج في الوقت المحدد وأثره على خفض التكاليف بالتطبيق على الصناعات المصرية، مجلة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد 03، 2012، ص 07، ص 16.

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

البدائل المتاحة تأخذ الإدارة العليا في اعتبارها فعالية نظم اللوجستيك في مجال النقل عند تقييم الخيارات المتاحة (الكلفة، السرعة، الثبات).

تبدأ تكلفة النقل من لحظة الدفع الفعلي للحركة بين موقعين، بالإضافة إلى المصاريف المرتبطة بالمرور، أي التكاليف التي تتحملها الشركة عند عبور بضاعتها في مناطق مملوكة للآخرين، لذلك يجب تصميم نظم اللوجستيك بطريقة تضمن تحقيق الحد الأدنى من تكلفة النقل مع مراعاة التكلفة الإجمالية للنظام، ومن المهم الإشارة إلى أن هذا لا يعني أن أكثر وسائل النقل اقتصادية هي دائماً الخيار الأفضل، أما بالنسبة لخدمة النقل، فهي الوقت اللازم لإتمام الحركة بين موقعين، وترتبط السرعة والتكلفة بامتلاك منتسي النقل القدرة على تجهيز الخدمات بسرعة، ولكن ذلك يأتي مع تكاليف مرتفعة، كما تساهم السرعة في تقديم الخدمة في تقليل الوقت المستغرق في المرحلة، رغم أن المواد الأولية والسلع قد تظل متراكمة في نقاط المرور، مما يؤدي إلى تكبد خسائر تكاليف الانتظار، حيث يشير عامل الثبات في خدمة النقل إلى الوقت القياسي المطلوب لأداء عدد من التنقلات بين موقعين، كما يعكس مدى الاعتماد على وسائل النقل بالنسبة لعامل الزمن⁽¹⁾.

3. **التعبئة والتغليف:** يجب أن تكون جميع السلع المنتجة والمعروضة في السوق مغطاة ومغلقة بشكل يسهل وصولها إلى المستهلك، حيث تُعتبر التعبئة والتغليف جزءاً أساسياً من استراتيجية المنتج، يتضمن التغليف مجموعة من الأنشطة المتعلقة بتصميم وإنتاج الغلاف أو رقائق تغليف المنتج، حيث يمكن أن يتخذ الغلاف أشكالاً مثل الحاويات الزجاجية أو البلاستيكية، ويشمل أيضاً الملصقات الموجودة على الغلاف كجزء من عملية التغليف، قد تحتوي هذه الملصقات على تعليمات أو معلومات مطبوعة داخل العبوة، تعتمد قرارات التغليف على عوامل مثل التكلفة ونوع السلعة، بحيث كانت الوظيفة الأساسية للتغليف تتمثل في حمل السلعة وحمايتها، ومع ذلك في الوقت الحاضر هناك عوامل متعددة تؤثر على عملية التغليف، مما جعل إدارة التسويق تلعب دوراً مهماً في هذا المجال، يمكن تناول موضوع التعبئة والتغليف من ثلاثة جوانب رئيسية وهي⁽²⁾:

- التعبئة تُعتبر وسيلة فعالة للترويج للمنتجات؛
- تلعب دوراً أساسياً في الحفاظ على جودة المنتج؛
- تُعد أداة مهمة لتعزيز كفاءة نظم اللوجستيات.

4. **نظم المعلومات:** تملك المعلومات دوراً حيوياً في نجاح القرارات التي تتخذها أي منظمة، خاصة فيما يتعلق بتوصيل وتدفق السلع إلى المستهلكين من أجل تحقيق النجاح في نظام المعلومات، كما يجب اعتبار المؤسسة كنظام متكامل، ومع ذلك قد يكون من الصعب تحقيق ذلك في كثير من الأحيان، إلا من خلال تبني المفهوم التسويقي الذي يتيح

(1) عقيلة مصطفى الأثروشي، شهلة سالم العبادي، نظام التصنيع بالاستجابة السريعة QRM وآفاق تطبيقه، دراسة حالة في معمل الألبسة الولادية في الموصل، مجلة تنمية الراءدين، 83 (28)، 2006، ص 16.

(2) - إكرام السيد أحمد أبو والى، التدريب من اجل التشغيل والتنمية، الأعمال الكاملة للمؤتمر العلمي الثاني عشر، جامعة بن سويف، مصر، 2018، ص 529-530.

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

الفرصة لتحقيق هذه الرؤية، حيث يتطلب ذلك تكريس جهود جميع إدارات وأقسام المؤسسة لتحقيق الأهداف اللوجستية⁽¹⁾.

يتطلب تبني المفهوم التسويقي وجود نظام معلومات تسويقية فعال يمكنه دعم تطبيق هذا المفهوم وتحقيق نظام معلومات شامل، من بين النماذج البارزة التي تم تقديمها في هذا المجال، نجد نموذج كيللي Kelley، الذي اعتبر أن هذا النظام هو امتداد لبحوث التسويق التي قدمها كوتلر، حيث يصف وحدة جديدة داخل إدارة التسويق مسؤولة عن جمع وتحليل معلومات التسويق، ورغم الإهمال الذي شهدته هذه الجوانب في نظام اللوجستيات، خاصة في الماضي، بسبب نقص في نقل المعلومات والأدوات المتاحة، إلا أن الحاجة إلى تحسينها تظل قائمة⁽²⁾.

5. **المناولة والتخزين:** يعتبر هذا العنصر جزءاً أساسياً من مكونات اللوجستيات، حيث يلعب دوراً حيوياً في النظام، يتفاعل هذا العنصر بشكل مستمر مع مكونات النظام الأخرى، ويتضمن عملية تدفق السلع عبر مواقع مختلفة بشكل أوسع، تشمل المناولة والتخزين الحركة والتعبئة والتغليف، كما تُعد المناولة عنصراً فعالاً في تحديد تكلفة نظام اللوجستيات ومرونة حركته، حيث يعتمد مبدأها على أن تقليل الوقت الذي يقضيه المنتج في العملية ككل يؤدي إلى زيادة كفاءة التدفق المادي، إن حجم السلع وتنوعها يجعل من المناولة عنصراً أساسياً في حماية وترتيب وتصنيف هذه السلع تمهيداً لعمليات النقل، على سبيل المثال تلعب الحاويات دوراً مهماً في توفير أفضل وسائل الحماية والتعبئة، مما يسهل مناولة المواد بكميات كبيرة وتخزينها قبل نقلها، كما تعتبر هذه الوسيلة واحدة من الأدوات الحيوية في نظم اللوجستيات، حيث تساهم في عمليات الاستلام والتسليم والتفريغ، بالإضافة إلى دورها في التخزين، وبالتالي هناك عدة عوامل تؤثر على جانب التخزين⁽³⁾.

الفرع الثاني: أداء نظام المعلومات اللوجستيك

من الضروري فهم قياس نظام المعلومات والعوامل التي تؤثر على أدائه، مما يجعله كفاءاً وفعالاً في الوقت ذاته، تتفق معظم الأدبيات على أن العوامل المؤثرة في أداء نظام المعلومات اللوجستي تشمل ما يلي: الامكانية، القدرة، النوعية.

1. **الامكانية:** تشمل طاقة نظم المعلومات تلبية متطلبات المواد والمنتجات بشكل مناسب، ومن هنا فإن القدرة على التعامل مع مستوى المخزون، مثل الاستفسارات المتكررة حول المخزون النهائي، تؤدي إلى استثمار أعلى في معدل التخزين، يتضح مما سبق أن قدرة النظام المعلوماتي على توفير تخزين فعال تساهم في تحسين الأداء في الجوانب اللوجستية، مما يضمن توصيل المنتجات إلى المستهلك بشكل سلس، هذا ما يساعد على تجنب حدوث اختناقات في المخزون أو نقص فيه، بالإضافة إلى تفادي التكدس الفائض الذي لا يتناسب مع قدرة النظام المعلوماتي على التحكم في

(1) - غسان عيسى العمري، سلوى أمين السمرائي، نظم المعلومات الإستراتيجية مدخل استراتيجي معاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص 84.

(2) - شيماء مبرك، المرجع السابق، ص 19.

(3) - المرجع نفسه، ص 21.

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

المخزون وتحركاته في الأوقات والأماكن المناسبة، في هذا السياق تلعب الأنشطة الداعمة للنظام المعلوماتي، مثل مناولة المواد والصيانة المخزنية دوراً مهماً في تعزيز كفاءة النظام المعلوماتي وفاعليته⁽¹⁾؛

2. **القدرة:** تشير القدرة إلى الطاقة الاستيعابية والفترة الزمنية التي يحتاجها النظام المعلوماتي لاستلام المواد المخزنة وتوصيل المنتج النهائي إلى المستهلك وهذا يعني سرعة التسليم والتجهيز، بالإضافة إلى استمرارية هذه العملية وشموليتها على مختلف المراحل، يتضح من ذلك قدرة النظام المعلوماتي على ضمان سرعة توفير المواد داخل المنظمة الصناعية وكذلك توفيرها بعد إنتاجها وإيصالها إلى المستهلك، حيث تلعب الأنشطة المتعلقة بالنقل وأوامر العمليات وصيانة المخزون وتأمينه دوراً مهماً في هذا السياق مما يؤدي إلى ظهور نظم حديثة مثل نظام تخطيط احتياجات المواد والإنتاج في الوقت المناسب، كما تعتبر هذه الأنظمة الرئيسية أدوات مساعدة لتحسين قدرة النظام المعلوماتي وتطوير كفاءته وفاعليته⁽²⁾؛

3. **النوعية:** يتعلق هذا النص بالإجابة على السؤال التالي: هل كان نظام المعلومات اللوجستي فعالاً بشكل كامل في أداء مهمته، مع الأخذ في الاعتبار المشكلات التي ظهرت وكيفية تصحيح الانحرافات وحل المشكلات غير المتوقعة؟ وبالتالي، فإن الجودة ترتبط بإيجاد حلول لهذه المشكلات التي تحدث أثناء التجهيز والتسليم، ومن المؤكد أن هذه العوامل تؤثر بشكل واضح على تقييم كفاءة النظام المعلوماتي وفاعليته⁽³⁾.

(1) - عقيلة مصطفى الأتروشي، شهلة سالم العبادي، مرجع سابق الذكر، ص 45.

(2) - شيماء مبرك، مرجع سابق الذكر، ص 15.

(3) - صابر حسن حسن الغنام، مرجع سابق الذكر، ص 12.

المبحث الثالث: بعض الدراسات السابقة حول موضوع

بعد تطرقنا لأهم الجوانب النظرية التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية، سيتم التطرق في هذا المبحث لبعض الدراسات التي تناولت موضوع بحثنا أو كانت لها علاقة به، إضافة إلى محاولة إجراء مقارنة بين هاته الدراسات والدراسة التي قمنا بها بالتركيز

المطلب الأول: دراسات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات

من بين الدراسات التي تم التوصل إليها فيما يخص موضوع تكنولوجيا المعلومات ما يلي:

01- دراسة منصر خالد؛ بعنوان: علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب

الجامعي؛ رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2012.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والاعتراب عند طلبة جامعة باتنة. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

لـ أظهرت الدراسة أن الغاية الأولى من مشاهدة الشباب الجامعي للقنوات الفضائية هي التثقيف والتعليم بنسبة % 39.10 كما بينت الدراسة أن من أكثر الاستخدامات التي يقبل الشباب الجامعي المبحوث على شبكة الانترنت هي البحث العلمي وذلك بنسبة % 46.36، وأوضحت الدراسة أن الأسباب والدوافع الجوهرية وراء استخدام الشباب الجامعي للهاتف المحمول تتمثل بالدرجة الأولى في الاتصال بالأصدقاء والأسرة والأحبة بنسبة % 66.48 منهم؛

لـ أبرزت نتائج الدراسة شعور الفرد بالغبرة والوحدة عند مشاهدته التلفزيون بنسبة % 56.98، وأن الاستخدام المستمر لتكنولوجيا الإعلام والاتصال يزيد من العزلة والخلوة ب % 64.80، كما أن وجود الهاتف النقال قلل من ذهاب الأفراد إلى زيارة الأقارب بنسبة % 54.74، إضافة إلى أن الشباب يفضلون الوحدة عند استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ذلك بنسبة % 55.86، وأن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تنسي الطالب الدراسة وهمومها وذلك بنسبة (63.12 %)، كما أن الشاب لا يجد لحياته معنى دون وسائل الاتصال الحديثة بنسبة % 77.65، ويرى نسبه % 72.62 أنه لا توجد قواعد محددة للمعيشة هذه الأيام دون تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة؛

لـ وتوصلت الدراسة إلى أن أهم الأسس التي يجب العمل لحماية أنفسنا من مخاطر الاغتراب هو التمسك بالقيم والأخلاق السائدة في المجتمع وذلك بنسبة % 20.00 من المبحوثين، وجاء الذين يرون بأن التقليل من آثار هذه الوسائل يتم عن طريق تفعيل دور المؤسسات الاجتماعية مثل الأسرة والمسجد والمدرسة والجامعة وذلك بنسبة % 18.18، وجاء تنمية الوازع الديني ثالثا بنسبة % 17.27 أما في المرتبة الرابعة فيرى نسبة % 13.63

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

من المبحوثين أن تحسيس الشباب الجامعي بخطورة هذه التكنولوجيا. الكلمات الدالة: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة- الاغتراب -الشباب.

02- صابر حسن حسن الغنام؛ بعنوان: دراسة وتحليل نظام الانتاج في الوقت المحدد وأثره على خفض التكاليف بالتطبيق على الصناعات المصرية؛ مقال منشور ضمن مجلة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد 03، 2012.

وقد هدفت الدراسة إلى تحليل نظام الإنتاج في الوقت المحدد (Just In Time) وأثره على خفض التكاليف بالتطبيق على الشركات الصناعية المصرية، علاوة على مجموعة من الأهداف الفرعية الأخرى لعل أهمها تحليل وبيان العلاقة التأثيرية بين استخدام (Just In Time) وخفض التكاليف الإجمالية في الشركات الصناعية، توضيح أهم مجالات تخفيض التكاليف في ظل نظام (Just In Time).

وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن تطبيق نظام الإنتاج في الوقت المحدد يؤدي إلى تخفيض المخزون بكافة أنواعه مما يؤدي إلى تحويل الاستثمار إلى مجالات تؤدي إلى تحسين الأداء التكاليفي للشركة، وكذلك فإن تطبيقه يؤدي إلى إزالة أو تقليل الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج مما ينعكس على تخفيض التكاليف المباشرة في الشركة.

03- حديد يوسف، براهمة نصيرة؛ بعنوان: تكنولوجيا الاتصال الحديث واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية؛ مقال منشور ضمن مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، 2014.

وقد هدفت الدراسة إلى: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على التنشئة الاجتماعية للفرد داخل الأسرة الحضرية الجزائرية، في زمن أصبح فيه العالم قرية صغيرة بفضل وسائل الاعلام الجديد التي لا تؤمن بالحدود والمسافات، حيث تمكنت من اختراق الخصوصية الثقافية للأسرة في المجتمع الجزائري وأصبحت مصدرا رئيسيا من مصادر التنشئة الاجتماعية تستطيع أن تشكل فردا فعالا في المجتمع كما تستطيع أن تشكل فردا منحرفا فيه.

وقد خلصت الدراسة إلى مايلي :

- ـ عملت على نحو الأمية ورفع مستوى التعليم؛
- ـ العمل على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين من خلال التقليل من الوقت والجهد والمال؛
- ـ اتاحة أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات واستقبالها؛
- ـ توفير كم هائل من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات أو نقلها؛
- ـ اتاحة للمتلقي درجة من التفاعل الايجابي مع الوسائل الإعلامية؛
- ـ زيادة المعرفة والتعليم بواسطة التكنولوجيا الجديدة؛
- ـ تسهيل العملية الانتاجية وتسريعها ورفع مستوى الجودة

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

04- دراسة نبار ربيحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخصائص والتأثيرات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية مجلد 09، العدد 2، جامعة الشهيد حمو لحضر بالوادي الجزائر، 2018

هدفت هذه الدراسة إلى أن مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أكثر المجالات التي تركت فيها الالكترونيات أثرا ملحوظا حيث أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العديد من الوسائط والوسائل التي ألغت الحدود الجغرافية وقربت المسافات وسهلت إمكانية الحصول على المعلومات من أي مكان، وتجميعها وتخزينها وبشكل فوري متخطية قيود الوقت والمساحة، وقد تجلت هذه المبتكرات في الأقمار الصناعية، الحاسبات الالكترونية، الاتصالات الرقمية، الاتصال المباشر بقواعد وشبكات المعلومات مثل الانترنت والتليفونات المحمولة والبريد الالكتروني وعقد المؤتمرات عن بعد، كما لبت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكثير من رغبات الأفراد برفع مستويات الأفراد ومحو الأمية وأتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات واستقبالها، وقد سهلت العمليات الإنتاجية وزادت من سرعتها ورفعت مستوى الجودة، لكن رغم ما تمتعت به من مزايا وأثار ايجابية غيرت مسار حياة الإنسان إلا أنها لم تخلو من الكثير من الآثار السلبية التي أثرت في شتى مجالات ومناحي الحياة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية وغيرها.

05- دراسة حسام الدين اسماعيل، رانيا صبحي محمد عزب، دور تكنولوجيا المعلومات في النمو الاقتصادي،

المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مجلد 15، العدد 04، الجامعة العالمية، مصر، 2024.

هدفت هذه الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في النمو الاقتصادي و ذلك من خلال التعرف على الطبيعة و أهمية تكنولوجيا المعلومات، و الوقوف على أهم المؤشرات الدولية في قياس تكنولوجيا المعلومات وبيان موقع مصر بينها، وكشف الانعكاسات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في نمو الاقتصاد في مصر.

المطلب الثاني: دراسات سابقة تتعلق بنظم المعلومات اللوجستية

تم الوصول إلى الدراسات التالية فيما يخص موضوع نظم المعلومات اللوجستية:

01- دراسة شيماء مبرك؛ العنوان: دور نظم المعلومات اللوجستية في تعزيز العمليات المرتبطة بالتجارة

الدولية دراسة حالة شركة لافارج للأسمنت بالمسيلة؛ مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص مالية وتجارة دولية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2023-2024.

هدفت الدراسة الى معرفة دور نظم المعلومات اللوجستية في تعزيز العمليات المرتبطة بالتجارة الدولية بالتطبيق في شركة لافارج للإسمنت بالمسيلة، حيث تمت الدراسة على عينة من العاملين في هذه الشركة بلغت 51 مفردة من خلال أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة، وتم تحليل وتفسير النتائج باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS.

وقد خلصت الدراسة إلى مايلي:

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

- ← يوجد في شركة لافارج للإسمنت بالمسيلة نظام معلومات لوجستيكي يمتاز بالكفاءة؛
- ← شركة لافارج للإسمنت على دراية بأهمية إدارة مكونات نظم المعلومات اللوجستية؛
- ← هناك تحديات وصعوبات تحد من استخدام نظام المعلومات اللوجستية في الشركة محل الدراسة.

02- والي ساعد، دربال أحمد؛ بعنوان: دور نظام المعلومات في تحسين كفاءة الأنشطة اللوجستية، نظام

تخطيط موارد المؤسسة **erp** نموذجاً؛ مقال منشور ضمن مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، مجلد 05، العدد 02، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية نظام المعلومات، وماهية الأنشطة اللوجستية، والتعرف على دور نظام المعلومات في دعم الأنشطة اللوجستية، من خلال عرض نموذج نظام تخطيط موارد المؤسسة Enterprise Resource planning. وقد خلصت هذه الدراسة إلى ما يلي:

← أن نظام تخطيط موارد المؤسسة Enterprise Resource planning يساهم في الأداء الفعال لمختلف الأنشطة اللوجستية؛

← يساهم في نظام إدارة العلاقات مع العملاء، من خلال تسجيل كل الاتصالات والمعاملات مع مختلف العملاء؛

← يساهم Enterprise Resource planning في نظام إدارة المخزون من خلال تنظيم رقمي لعمليات الجرد وتفاذي الانقطاعات التي قد تحدث جراء نفاد المخزون، كل هذه العمليات تتم بصيغة رقمية إلكترونية وآنية، تضمن توفر المعلومات في حينها لدى مختلف المصالح والدوائر، والتي تلعب دوراً هاماً في اتخاذ القرار بطريقة فعالة.

03- عبد العزيز بن قيراط، غنية بركات، بوباكور فارس؛ بعنوان: اللوجستيك كرهان استراتيجي وتنافسي

للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية دراسة ميدانية لمجموعة من **pme** بمدينة عنابة؛ مقال منشور ضمن مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد 07، جوان 2017.

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة اللوجستيك في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية. بعد إجراء دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الواقعة بمدينة عنابة. وقد خلصت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- ← سوء تقدير لوظيفة اللوجستيك؛
- ← غياب تام للوجستيك التعاوني ولمقدمي الخدمات اللوجستية، إضافة إلى ذلك ممارسات غير خضراء وعلى عدة مستويات.

04- عقيلة مصطفى الأتروشي، شهلة سالم العبادي؛ بعنوان: نظام التصنيع بالاستجابة السريعة **QRM**

وآفاق تطبيقه؛ دراسة حالة في معمل الألبسة الولادية في الموصل، مجلة تنمية الرافدين، 83 (28)، 2006.

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على نظام Quick Response Manufacturing الذي يتضمن قواعد متميزة تتألم مع التحديات الجديدة التي ظهرت مع نهاية القرن العشرين.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى ما يلي:

لـ شهدت نظم التصنيع تحولات باتجاه فلسفة إنتاج جديدة تتمثل بالإيحاء الواسع، أي الإنتاج حسب الطلب في إطار التصنيع الفعال، وبعد نظام Quick Response Manufacturing أفضل وأبرز المداخل المتاحة في بداية القرن الواحد والعشرين تستخدمه الشركات الصناعية بوصفه استراتيجية تعزز موقفها التنافسي؛

لـ تؤكد نتائج تحليل نظام Quick Response Manufacturing أن الهدف الأساسي لفلسفته هو التركيز على التخفيض الشديد للمهل الزمنية لتحقيق الاستجابة السريعة لاحتياجات الزبائن كل ذلك من خلال إزالة النشاطات التي لا تضيف قيمة إلى عملية الإنتاج والتي تشكل نسبة كبيرة من الوقت اللازم لتقديم السلعة إلى الزبون.

تبين من الدراسات النظرية والتطبيقية التي تمت مراجعتها أنها أجريت جميعا في الدول الصناعية القديمة، ولم تجر دراسات مشابهة في الدول النامية ومنها الدول العربية. هكذا بدا من الضروري أن ترفد البحوث بالتجارب التطبيقية في الدول العربية بالتجارب التطبيقية في الدول العربية ولا سيما أن تطبيق هذا النظام بعد ضرورة ملحة لمعرفة مدى التوافق بين النظرية والواقع في هذه الدول.

لـ تبين من تحليل مبادئ Quick Response Manufacturing أن تطبيق النظام لا يحتاج إلى الاستثمار العالي في التقنيات الحديثة، ولكن هناك خطوة أساسية يجب أن تبدأ بها عملية التطبيق، وهي النزعة الفكرية التركيز على التثقيف والتوعية لجميع العاملين على أساسيات النظام وفلسفته؛

لـ محاولات جادة لتوجيه الإنتاج نحو الزبون في المعمل (حالة الدراسة)، وقد اقتصر على توجيهه على إجراء بعض التغييرات على تصميم المنتج وعمليات إنتاجه استجابة لرغبات وتفضيلات الزبون.

05- يونس سامعي، دور الأداء اللوجستي في تعزيز التنافسية الدولية للمؤسسات الاقتصادية

الجزائرية، دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، جامعة فرحات عباس، سطيف 01، الجزائر، 2022-2023.

هدفت هذه الدراسة إلى فهم دور الأداء اللوجستي في تعزيز القدرة التنافسية الدولية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. وتم تسليط الضوء على أهمية الوظيفة اللوجستية باعتبارها وظيفة حيوية تساعد المؤسسة على مواصلة أنشطتها وعملياتها بطريقة مرنة وفعالة، بالإضافة إلى أهمية تحقيق القدرة التنافسية الدولية للشركات مما يساعد على تحقيق رفاهية المجتمع. مما يعني تحقيق معدلات نمو عالية للدولة ولهذا أثبتنا ذلك من خلال دراستنا الميدانية التي كانت عبارة عن مصنع "SAMHA Home Application" لمنتجات العلامة التجارية Brandt Brandt الناشطة في قطاع

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

إنتاج الأجهزة المنزلية، اعتمدنا على جمع البيانات والمعلومات اللازمة على الطرق المطابقة والرصدية التي أتاحت لنا جمع معلومات قيمة وتحليلها وتفسيرها، و واستخلاص استنتاجات ركزت على الدور الذي يلعبه الأداء اللوجستي في تحقيق جودة منتجات براندت بأسعار تنافسية تتلاءم مع القوة الشرائية للمستهلك الجزائري، خاصة بهدف خفض تكاليف التكاليف من جهة وتوفير المنتجات بالشكل المناسب. المكان والوقت المناسب، مما يساعد الشركة على تعظيم أرباحها والبقاء في السوق المحلي والدولي بناءً على نسب المبيعات المتزايدة المصدره كل عام، ومن ثم نستنتج أن الأداء اللوجستي لمصنع "SAMHA Home Application" لعب دورًا مهمًا دوره في تعزيز القدرة التنافسية الدولية لبراندت الجزائر، وهذا يؤكد أهداف الدراسة.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

بعد التطرق للدراسات السابقة والتي تناولت أحد موضوعي الدراسة الحالية، توصلنا إلى بعض أوجه الشبه وأوجه الاختلاف والتي يمكن ملاحظتها واستنباطها خلال الاطلاع على هذه الدراسات، كما قد ساهمت هذه الدراسات السابقة في تشكيل الدراسة الحالية من عدة جوانب.

يوضح الجدول التالي أهم نقاط الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، مع التركيز على الطريقة التي ساهمت بها الدراسات السابقة في تشكيل الدراسة الحالية.

الجدول رقم 01: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة	المنهج المعتمد
دراسة منصور خالد 2012	تدرس تكنولوجيا الاعلام والاتصال	شملت دراستي تكنولوجيا المعلومات إضافة إلى نظم المعلومات اللوجستية معا، التي لم تتطرق لها الدراسة السابقة	مفهوم وتعريف تكنولوجيا المعلومات	وصفي تحليلي
حديد يوسف، براهيمة نصيرة 2014	كلاهما يتحدث عن تكنولوجيا المعلومات	دراستي تتحدث عن تكنولوجيا المعلومات اما هذه تتحدث عن تكنولوجيا الاتصال	الكونية كجزء من خصائص تكنولوجيا المعلومات	//
دراسة والي مساعد، دربال أحمد 2022	كلاهما يتحدث على تأثير ودور المعلومات والتأثير على نظم المعلومات اللوجستية	ركزت في دراستي على أثر تكنولوجيا المعلومات في فعالية نظم المعلومات اللوجستية فيما ركزت الدراسة السابقة على دور	أهمية نظم المعلومات اللوجستية	//

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

		نظام المعلومات في تحسين كفاءة الأنشطة اللوجستية		
//	المكونات الأساسية لنظام اللوجستيك	دراستي تتحدث عن تأثير تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات اللوجستية أما هذه تتحدث اللوجستيك كاستراتيجية للمؤسسات	كلاهما يتحدث عن اللوجستيك	عبد العزيز بن قيراط، غنية بركات، بوباكور فارس 2017.
//	جزء من عنصر النقل من المكونات الأساسية لنظام اللوجستيك وعنصر الإمكانية من أداء نظام المعلومات اللوجستيك	دراستي تتحدث في مجملها عن اللوجستيك أما هذه تتحدث عن شق في اللوجستيك ألا وهو النقل	كلاهما يتحدث عن اللوجستيك	عقيلة مصطفى الأتروشي، شهلة سالم العبادي 2006
//	جزء من عنصر النقل من المكونات الأساسية لنظام اللوجستيك	دراستي تتحدث في مجملها عن اللوجستيك أما هذه تتحدث عن النقل في اللوجستيك	كلاهما يتحدث عن اللوجستيك	صابر حسن حسن الغنام 2012
//	فعالية نظم المعلومات اللوجستية	دراستي تتحدث عن تأثير تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات أما هذه تتحدث عن أهمية نظم المعلومات اللوجستية	كلاهما يجتمع في فعالية ودور نظم المعلومات اللوجستية	شيماء مبرك 2023- 2024
	أخذ منها جزء من خصائص تكنولوجيا المعلومات	شملت دراستي تكنولوجيا المعلومات إضافة إلى نظم المعلومات اللوجستية معاً، التي لم تتطرق لها الدراسة السابقة	كلاهما يتحدث عن تكنولوجيا المعلومات	نبار ربيحة، 2018
//	تم مراجعتها ولم يتم الأخذ منها لوجود تشابه في أخذ المعلومة من مراجع سابقة .	دراستي تتحدث في مجملها عن التكنولوجيا و اللوجستيك أما هذه تتحدث عن اللوجستيك ودوره في المؤسسة .	كلاهما يتحدث عن اللوجستيك	يونس سامعي 2022- 2023
وصفي تحليلي	تم مراجعتها ولم يتم الأخذ منها لوجود تشابه في أخذ المعلومة من مراجع سابقة .	شملت دراستي تكنولوجيا المعلومات إضافة إلى نظم المعلومات اللوجستية معاً، التي لم تتطرق لها الدراسة السابقة	كلاهما يتحدث عن تكنولوجيا المعلومات	حسام الدين اسماعيل، رانيا صبحي محمد عزب 2024

المصدر: من إعداد الطالبة

الفصل الأول — مدخل لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات اللوجستية

خلاصة الفصل

بناءً على ما سبق، تمكنت تكنولوجيا المعلومات من تحقيق نجاحات كبيرة في المؤسسة وكان لها الأثر على فعالية نظم المعلومات اللوجستية، حيث جذبت انتباه العالم بأسره، وخاصة المؤسسات فقد ساهمت في تقليص الفجوات بين الأفراد والمؤسسات، كما كان لها تأثير كبير على المؤسسات التي لا يمكنها العمل إلا في ظل هذه التكنولوجيا.

الفصل الثاني

واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات على نظم
المعلومات اللوجستية لدى مؤسسة اتصالات
الجزائر - فرع المسيلة-

تمهيد

لإثراء الفهم وتكملة الجانب النظري الذي تم تناوله في الفصل الأول، وتقديم تفاصيل أكثر دقة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظم المعلومات اللوجستية في المؤسسة، سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية للموضوع، سنركز على دراسة حالة مقابلة مع مسؤول مؤسسة اتصالات الجزائر في المؤسسة فرع المسيلة، من خلال إجراء مقابلة وطرح بعض الأسئلة التي تتعلق بموضوعي للوصول إلى نتيجة والاجابة على التساؤلات وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، التي تشهد تطورا مذهلا في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت والأنترنيت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين، وقد اكتسبت اتصالات الجزائر هذه المكانة من خلال سياسة الابتكار التي تتماشى تماما مع تطلعات الزبائن، ذات توجه نحو الاستخدامات الجديدة.

المطلب الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر وأهدافها

الفرع الأول : تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر

اتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم برأسمال عمومي، تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والهاتف الثابت والأنترنيت. تأسست وفق القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها إسم " اتصالات الجزائر".⁽¹⁾

وفق هذا القانون الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت الصيغة القانونية "مؤسسة ذات أسهم" برأسمال اجتماعي قدره 115.000.000.000,00 دج ومقيدة في المركز الوطني للسجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B 001808302

الفرع الثاني : أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

يعتمد هذا النهج على حرص المؤسسة على ضمان خدمة ترقى لمتطلبات زبائنها وتتوافق مع المعايير والضوابط المعترف بها تماشيا مع بيئتنا الداخلية والخارجية التي تتطور باستمرار، حيث قامت بتجديد الأهداف الاستراتيجية التالية:

- ـ تعزيز كفاءات عمالنا لتحسين الفعالية والإنتاجية والالتزام داخل مؤسستنا.
- ـ تطوير بنية تحتية للشبكة وتكنولوجيا المعلومات عالية التوافر وأمنة ومرنة، وقادرة على تلبية الاحتياجات المتزايدة لزبائنها.
- ـ رقمنة عملياتها التجارية من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين جودة البيانات واتخاذ القرار فضلاً عن تحسين تجربة العملاء.
- ـ توسيع قاعدة زبائنها من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية، مع الحرص على الابتكار في تقديم خدمات ذات قيمة مضافة لتلبية تطورات السوق.

(1) - الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر ، <https://www.algeriatelecom.dz/ar> ، بتاريخ : 20-05-2025، الساعة 10:30 .

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي ومهام مؤسسة اتصالات الجزائر

يتضمن الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر الأقسام التالية:

الفرع الأول : مركز الاتصالات المتعددة القنوات

يمثل رضا الزبون مؤشرا قويا لنجاح المؤسسة التجارية، ومن ثم فإن رصد السوق يكون أمرا ضروريا، اشتركت اتصالات الجزائر مع الرائد العالمي في الحلول الخاصة بمراكز الاتصال والموزعات الصوتية التفاعلية لتقترح حلا لتسيير العلاقة مع الزبون، مركز الاتصال (أو call center بالانجليزية) هو هيكل مكوّن من جهاز بشري ووسائل مواصلات يقام على أرضية هاتفية، ووظيفته هي التسيير عن بعد للزبائن وآفاق المؤسسة، وسهل تقدّم التكنولوجيا والأترنت أيضا تطور مختلف قنوات الاتصال مما نشأ عنه ما يسمى اليوم "مركز الاتصالات المتعددة الوسائط" أو "مركز الاتصالات المتعدد القنوات"، عندما لا تكون طرق الاتصال هاتفية فقط: البريد الإلكتروني، الرسائل القصيرة، الفاكس، الدردشة، الشبكات الاجتماعية، موقع الاتصال الخلفي (web call back)، الموقع التعاوني.⁽¹⁾

يمكن لمركز الاتصال أن يتواجد داخل المؤسسة لاحتياجاتها الذاتية ويمكن أن يكون خارجيا في مركز متخصص.

الفرع الثاني : مراكز الاتصال المختلفة

01-مراكز الاتصال ذات المنحى الإعلامي: ويتعلق الأمر بمصالح الإعلام في المؤسسات حول منتجاتها وخدماتها، وحول شبكات نقاط البيع والعروض الترويجية بالإضافة إلى مراكز الاتصال المخصصة لتلقي الشكاوى (مصلحة المستهلكين) أو خدمات ما بعد البيع.

02-مراكز الاتصال ذات المنحى التجاري: ويتمثل نشاطها الأساسي في البيع عن بعد وتأهيل بطاقات الزبائن آفاق المؤسسات والتحصيل والدراسات وسير الآراء والحجز وتحديد الطلبات وتحديد المواعيد... الخ

03-مراكز الاتصال ذات المنحى الخاص بالسندات التقنية، تسمى غالبا (hot-line) أو (-help desk): وتستعمل هذه المراكز في إطار تسويق المنتجات التقنية.

الفرع الثالث : مكونات مركز الاتصال

01-التكنولوجيا: الهاتف - الإعلام الآلي - البرمجيات - قواعد البيانات - نظام الإعلام الداخلي

02-العتاد: العقاري والمنقول والمعدات

(1) - الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر ، <https://www.algeriatelecom.dz/ar>، بتاريخ : 20-05-2025، الساعة 10:30 .

03: الموارد البشرية:

- المستعملون المكلفون بتسيير الاتصالات الداخلة إلى مركز الاتصال والخارجة منه: وهم (العون المكلف بتسيير الاتصالات الداخلة إلى مختلف مراكز الاتصال والخارجة منها، وتختلف كفاءات الأعوان بحسب وظيفة مركز الاتصال إذ نجد المستشار عن بعد، المحقق عن بعد).

- المتصرفون الإداريون: وهم مسؤولون عن الإدارة والاستغلال والملاءمة العملية للحلول، وتشمل هذه المهام على سبيل المثال (تسيير المستعملين والمجموعات، تسيير أوقات الافتتاح، تسيير الرسائل الصوتية أو موسيقى الانتظار) ونجد كذلك مهنا أخرى خاصة بالتأطير مثل رئيس قاعدة الاتصال - مدير مركز الاتصالات - مسؤول التخطيط - مسؤول عن النوعية.

الفرع الرابع: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر

في إطار مواصلة سياستها الرامية إلى وضع الزبون في صلب اهتماماتها، تقترح اتصالات الجزائر تشكيلة واسعة من المنتجات والخدمات عبر وكالاتها التجارية ونقاط تواجدتها، مع الحرص على تقديم أفضل جودة استقبال والتكفل بانشغالات الزبون على أكمل وجه على مستوى هذه الوكالات التجارية.

بالفعل، يجسد المسؤول الأول للمؤسسة التزام اتصالات الجزائر بتحسين خدمات الاستقبال بشكل مستمر من خلال ميثاق الاستقبال المعروض على مستوى مواقع الاستقبال التابعة لاتصالات الجزائر ووفقا للقيم المواظنية التي تتحلى بها المؤسسة.

ومن هذا المنظور، قامت اتصالات الجزائر بتصديق 91% من هياكل الاستقبال التابعة لها بوسم "في خدمتكم"، حيث إن نجاح هذه العملية على نطاق واسع هو ثمرة التزام حقيقي بالتميز ويمثل تأكيدا ملموسا على الامتثال لمعايير الاستقبال المعاصرة. (1)

* مرجع "في خدمتكم" ؟

تم إعداد مرجع "في خدمتكم" من قبل المعهد الجزائري للتقييس (IANOR)، وهو يحدد مجموعة من الالتزامات المتعلقة بشروط استقبال المستخدمين على مستوى المصالح العمومية، كما أنه يهدف إلى تقديم ضمانات لربائنه بشأن ظروف وأداء الاستقبال المخصص لهم.

يتضمن هذا المرجع 6 محاور و14 التزامًا تلتزم بها اتصالات الجزائر:

(1) - الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر، <https://www.algeriatelecom.dz/ar>، بتاريخ : 20-05-2025، الساعة 10:30 .

المحور الأول: معلومات تلي توقعات المستخدمين

* الالتزام رقم 1: نقدم لكم المعلومات الضرورية لإنجاز الإجراءات وتحرص على تحديثها على جميع الوسائط؛

* الالتزام رقم 2: توجه الزبائن إلى الخدمة أو الإدارة المناسبة وتساعدكم في إنجاز إجراءاتكم من خلال لافتات واضحة وسهلة الاطلاع عليها من قبل مستعملي الخدمات العامة؛

* الالتزام رقم 3: تضمن لهم تحديث جميع المعلومات المستلمة حول الخدمة العمومية.

المحور الثاني: تسهيل الدخول والاستقبال الجيد للمستخدمين

* الالتزام رقم 4: تحرص على استقبالهم بكل لطف وفعالية مع توفير ظروف الراحة والاحترام المتبادل؛

* الالتزام رقم 5: تسهل الإجراءات للأشخاص ذوي الحركة المحدودة أو ذوي الاحتياجات الخاصة أو العاجزين؛

* الالتزام رقم 6: تحرص على استقبالهم بكل لطف وتقديم لهم اسم محاورهم.

المحور الثالث: إجابات واضحة ومنهجية ضمن الآجال المحددة

* الالتزام رقم 7: ترد بشكل واضح ودقيق على طلباتهم وشكاواهم؛

* الالتزام رقم 8: تجيب على جميع مكالماتهم من خلال تقليل وقت الانتظار إلى أقصى حد ممكن؛

* الالتزام رقم 9: تلتزم بمراعاة اقتراحاتهم وطلباتهم وشكاواهم بشكل أفضل وبطريقة سريعة.

المحور الرابع: تصغي لهم وتبقى في خدمتهم لتحقيق التقدم

* الالتزام رقم 10: تلتزم بتحسين تنظيمها لضمان حسن استقبالهم واستماع أفضل للمستخدمين؛

* الالتزام رقم 11: تضع تحت تصرفهم وثائق محددة تهدف إلى تسهيل فهم الإجراءات.

المحور الخامس: إنشاء نظام لتقييم جودة الاستقبال والخدمات المقدمة

* الالتزام رقم 12: تقوم بتقييم رضاهم بشكل دوري وتنشر نتائج هذه التقييمات

المحور السادس: التزام الإدارة تجاه موظفيها

* الالتزام رقم 13: تقوم بتدريب موظفيها وتمنحهم الأدوات اللازمة لتمكينهم من توجيهه وتسهيل خطوات المستخدمين؛

* الالتزام رقم 14: نقوم بتقييم ممارساتنا وإشراك موظفينا وتأخذ في الاعتبار ملاحظاتهم لتحسين جودة الخدمة.

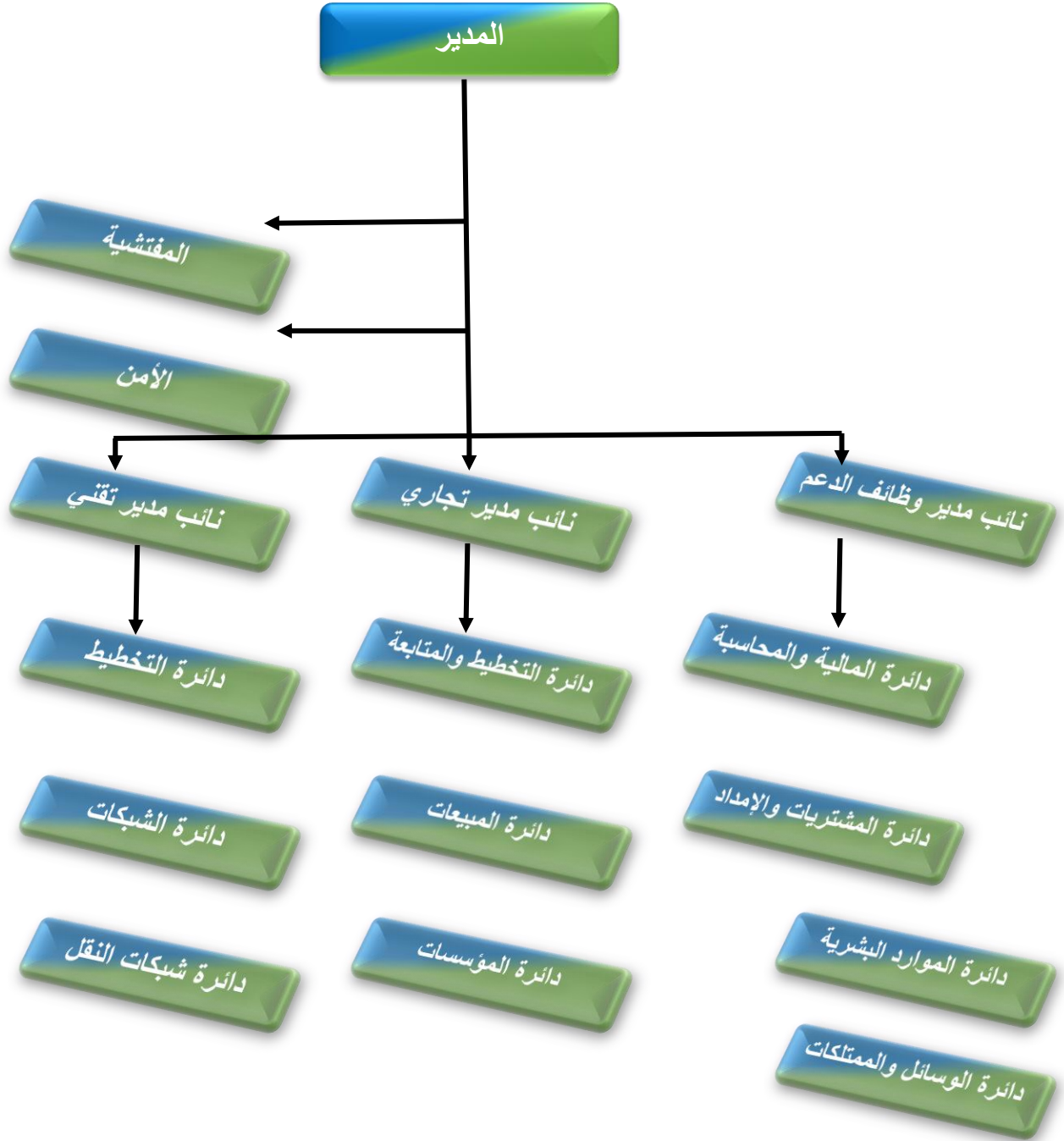
الجدول رقم 02: إحصائيات تتعلق باتصالات الجزائر

أكثر من 6.6 مليون زبون	عدد الزبائن الموصولين بخدمة الأنترنت
أكثر من 2 مليون زبون	عدد الزبائن الموصولين بأنترنت الألياف البصرية
أكثر من 2.7 مليون زبون	عدد الزبائن الموصولين بخدمة أنترنت ADSL/VDSL
أكثر من 1.9 مليون زبون	عدد الزبائن الموصولين بخدمة أنترنت الجيل الرابع 4G Idoom
أكثر من 500 وكالة تجارية	الشبكة التجارية
توسيم 91 % من مواقع الاستقبال	الوكالات التجارية الموسمة في خدمتكم

المصدر: الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر ، <https://www.algeriatelecom.dz/ar> ، بتاريخ : 20-05-2025، الساعة 10:40

5- الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر - مسيلة

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر - مسيلة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على وثائق المؤسسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

من أجل إتمام هذا العمل، تم اتباع عدد من الخطوات التطبيقية والتي سيتم التطرق إليها من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: مجتمع عينة الدراسة وأداة جمع البيانات

الفرع الأول: عينة الدراسة

نظرا إلى اعتماد هذه الدراسة على أداة المقابلة كوسيلة لجمع البيانات من مسؤولي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع وحدة المسيلة، فقد تلخصت العينة في المسؤول المتخصص في الإعلام والاتصال.

الفرع الثاني: أداة جمع البيانات

تمت الاستعانة بالمقابلة من أجل جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وقد قسمت إلى قسمين. تضمن القسم الأول مدى استخدام وحدة اتصالات الجزائر أجهزة وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات وكذا مدى تأثير هذه التكنولوجيات، وذلك من خلال أسئلة على مسؤول الاعلام، أما القسم الثاني فيعبر عن فعالية نظم المعلومات اللوجستية في المؤسسة من خلال طرح بعض الأسئلة في هذا المجال.

المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج

الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج المقابلة لمحور تكنولوجيا المعلومات

تم طرح الأسئلة التالية على المسؤول في المقابلة، وقد تم تحليلها كما يلي:

1- تملك تكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة في مجالكم عامة ولؤمستكم خاصة، هلا شرحت لي كيفية تعاملكم معها؛

نظرا للأهمية الكبيرة للتكنولوجيا في معالجة المعلومات خاصة فيما يخص التعامل مع الزبائن، تسعى اتصالات الجزائر للوصول إلى التمكن الكامل من تكنولوجيا المعلومات، سواء من ناحية الأجهزة أو الشبكات، والبرامج؛

2- بعد تعاملكم واستخدامكم لتكنولوجيا المعلومات هل ترى ضرورة لتوسيع استخدامها أم انها مقبولة في شكلها الحالي؟

تكمل هذه التقنية فرص توسع الحدود التكنولوجية، وتفتح آفاقا جديدة لعالم الاتصالات وسط توقعات بانتشار الأجهزة المتصلة إلى مستويات غير مسبوقه خلال العقد المقبل، حيث تشير بعض التقديرات إلى أن عدد الأجهزة المتصلة في جميع أنحاء العالم سيصل إلى 30.9 مليار جهاز بحلول عام 2025.

3- ما هي أنواع التكوينات التي يخضع لها موظفوكم من أجل أقصى استفادة من تكنولوجيا المعلومات؟

الاجابة كانت داخلية وخارجية: التكوينات الداخلية هي أنواع من البرامج التكوينية التي تُقدم للموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر يُقدم بواسطة المؤسسة نفسها (التكوين الداخلي) والتكوين الخارجي يُقدم من قبل جهات تكوين خارجية، مثل الجامعات أو مراكز التكوين المتخصصة.

4- هل ترى تطور تكنولوجيا المعلومات خطر على مناصب التوظيف مستقبلا؟

ليس بالخطر نفهم من هذا أن تطور تكنولوجيا المعلومات ليس خطراً بحد ذاته، بل هو محرك تغيير، الخطر الحقيقي يقع في عدم الاستعداد لهذا التغيير، من يطور مهاراته ويواكب التحوّلات سيكون أكثر قدرة على الحفاظ على وظيفته أو التحوّل إلى وظائف مستقبلية مطلوبة.

5- بعد بداية اعتماد مؤسستكم على تكنولوجيا المعلومات الحديثة، هل تم التخلي عن الوسائل التقليدية؟

لا يتم التخلي عن الوسائل التقليدية بالكامل عند اعتماد التكنولوجيا الحديثة، بل يُعاد النظر في استخدامها حسب الحاجة، الكفاءة، وتقبّل المجتمع، التوازن بين التقليدي والحديث هو ما يُعتبر الأكثر واقعية وفعالية خلال مراحل التحول الرقمي.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج المقابلة محور فعالية نظم المعلومات اللوجستية

1- كيف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة؟

يظهر أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة من خلال النقاط التالية:

- ✓ -تضمن تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة في تحسين الوظيفة والتحكم والجيد وتيسير العمل الموجه الى كل مصلحة؛
- ✓ -الدقة في المعلومات تؤدي الى تأدية المهام في الوقت المناسب وبأقل التكاليف؛
- ✓ -المعلومات الصحيحة والواضحة الخاصة بالعمل تؤدي الى سهولة التيسير الجيد، واجتناب الاضرار، والخسائر، وتكاليف؛
- ✓ -تحسين الاتصالات الداخلية المتعلقة بإجراءات العمل مما تؤدي الى تسهيل عملية اتخاذ القرار

2- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الجانب اللوجستي لمؤسستكم؟

- ✓ تؤثر مدة دقة المعلومات الخاصة بالمعاملات الداخلية الى تحسين العمل وشمولية المهام والتنظيم الجيد للعمل؛
- ✓ السيطرة على مشاكل النقل المختلفة وادارتها بأفضل شكل ممكن وكذلك ضمان سير عمليات النقل بشكل صحيح؛
- ✓ المعلومات الجيدة تؤدي الى دقة في المهام ومعرفة الطرق المختلفة في سير العمليات كوسائل النقل المعتمدة في الامداد.

3- هل هناك ارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء اللوجستي؟

هناك ارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاداء اللوجيستكي حيث هناك رابط قوي بينهما كلما كانت المعلومات واضحة وصحيحة ومن مصادر موثوقة كالأنظمة المعتمدة في المؤسسة كما كانت انجاز المهام المتعلقة باللوجيستك في اقرب وقت وبأحسن طريقة واقل التكاليف وبلا مخاطر .

4- هل استعمال تكنولوجيا المعلومات المرتبطة باللوجستك بأنواعها تسهل القيام بالأعمال اللوجستية وتسهيل المعاملات اليومية؟

استعمال تكنولوجيا المعلومات المرتبطة باللوجستك بأنواعها تسهل القيام بالأعمال اللوجستية وتسهيل المعاملات اليومية مما تؤدي الى انجاز العمل اليومي بانتظام واتباع طرق فعالة وانظمة لتسهيل المهام بشكل جيد وسريع وفعال.

الفرع الثالث: مناقشة النتائج

من خلال إجراء التبرص الميداني داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المسيلة، وملاحظة ما تتوفر عليه داخل المؤسسة وما يتم عرضه على الموقع الرسمي للمؤسسة على الانترنت، وكذلك بعد إجراء المقابلة مع مسؤول الإعلام والاتصال بالمؤسسة، توصلنا إلى النتائج التالية:

يوجد تأثير ايجابي للأجهزة على فعالية نظم المعلومات اللوجستية بالمؤسسة محل الدراسة وذلك لتوفر البنية التحتية المادية اللازمة لتشغيل نظم المعلومات اللوجستية، مثل أجهزة الكمبيوتر، وأجهزة المسح الضوئي، والطابعات، مما يتيح جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها.

- ← تعبر تكنولوجيا المعلومات عن نظام يقوم بجمع ومعالجة وتخزين المعلومات داخل وخارج المنظمة؛
- ← تقوم تكنولوجيا المعلومات بتزويد أصحاب القرار بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات؛
- ← يستخدم الموظفون في الوكالة التكنولوجيات المتاحة لإنتاج معلومات ذات جودة مقبولة من حيث الدقة والسرعة والشمولية، وفقاً لنتائج المقابلة وتحليلها، كما يشار إلى أن تبادل المعلومات بين الوحدة والمؤسسة الأم، بالإضافة إلى الفروع الأخرى والعملاء، يتم بشكل عادي.
- ← يوجد تأثير ايجابي للبرامج على فعالية نظم المعلومات اللوجستية بالمؤسسة محل الدراسة وذلك لتوفر التطبيقات والبرامج التي تدير العمليات اللوجستية المختلفة، مثل إدارة المخزون، وتتبع الشحنات، وإدارة النقل، مما يتيح للمؤسسة تحسين كفاءتها التشغيلية واتخاذ القرارات المستنيرة.
- ← يعتبر نظام المعلومات اللوجستية نظام معلومات متكامل يعتمد على مجموعة برمجيات ويقوم أساساً على الربط بين مختلف الوظائف والعمليات وفروع ووحدات المؤسسة ودمجها في نظام واحد من خلال قاعدة بيانات تمكنها من الاستغلال الجيد والكفاء للاحتياجات من المعلومات.
- ← تمثل نظم المعلومات اللوجستية تنظيم تخطيط ومراقبة وتنفيذ تدفق حركة المواد، بدءاً من مرحلة شراء أو تحضير المواد الخام الأولية، ثم مرحلة التصنيع والإنتاج، فمرحلة التوزيع أو التسويق، وبأقل تكلفة؛

الفصل الثاني دراسة حالة اتصالات الجزائر - فرع مسيلة

لـ يوجد تأثير ايجابي للشبكات على فعالية نظم المعلومات اللوجستية بالمؤسسة محل الدراسة وذلك توفر الاتصالات اللازمة بين مختلف الأجهزة والبرامج، مما يتيح تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف الأقسام والوحدات في المؤسسة، وكذلك مع الأطراف الخارجية مثل الموردين والعملاء، مما يضمن سلاسة العمليات وتكاملها. من خلال الملاحظة والمقابلة توصلت إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر تستفيد من تكنولوجيا المعلومات، ولو بنسبة محدودة، وتساهم هذه الاخيرة في تفعيل نظام المعلومات اللوجستي،

خلاصة الفصل

الفصل الثاني دراسة حالة اتصالات الجزائر - فرع مسيلة

من خلال دراستي لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة المسيلة، يتبين أن تكنولوجيا المعلومات لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب، على الرغم من أن المؤسسة تحتاج إلى تكنولوجيا أكثر تطوراً في مجال عملها، ومع ذلك هناك تقدم ملحوظ في إدارة وظائف المؤسسة، لذا فإن الاستخدام الفعال والعقلاني لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن يسهم في تحسين أداء وظائف المؤسسة و التأثير على فعالية نظم المعلومات اللوجستية، ويعزز كذلك من مركزها التنافسي في السوق.

الختامة

تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في قدرتها على تزويد مراكز اتخاذ القرار في المؤسسة بالمعلومات الضرورية، حيث يتم جمع البيانات من مصادر داخلية وخارجية، ثم تُعالج هذه البيانات لتتحول إلى معلومات قابلة للاستخدام، تُخزن وتُنشر في الوقت المناسب للدوائر والمصالح المعنية، هذا يساهم في تحسين جودة القرارات المتخذة، والتي تهدف بدورها إلى تعزيز الأداء العام للمؤسسة، أما نظم المعلومات اللوجيستية، فهي تتكون من مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى تنظيم والتحكم في حركة المواد. تشمل الأنشطة مراحل متتابعة ومتراصة، بدءاً من عمليات توريد المواد الأولية اللازمة للتخزين، مروراً بعمليات الإنتاج، ثم تخزين المنتج النهائي، وصولاً إلى عمليات البيع والتوصيل للعملاء، حيث تتطلب هذه العمليات تنسيقاً وسرعة، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال نظام معلومات لوجستي فعال يدعم هذه العمليات.

يمكن القول إن التكنولوجيا تمثل الأداة الفعالة لمواجهة تحديات الاتصال ونقل المعلومات بمختلف أشكالها داخل المؤسسة وخارجها، كما يُتوقع منها تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية، لذا فإن امتلاك تكنولوجيا المعلومات يعد أمراً ضرورياً، ولكن عدم التحكم فيها قد يفقدها قيمتها.

رغم تطبيق مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة المسيلة التقنيات التكنولوجية المتطورة والتركيز على جودة المعلومات الناتجة عن هذه التكنولوجيات ومدى مشاركتها ودورها في التأثير على نظم المعلومات اللوجستية داخل وخارج المؤسسة إلى أنها لا تستغني على الوسائل التقليدية.

الاقتراحات والتوصيات

استناداً إلى النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة النظرية والميدانية، يمكن تقديم بعض التوصيات لمؤسسة

اتصالات الجزائر وكالة المسيلة، أهمها:

- يجب على مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة المسيلة اعتماد التكنولوجيات الحديثة وتعميمها على جميع الفروع

لتحقيق الاستفادة الفعلية منها، وتكون مثال لكل المؤسسات الأخرى لأنها هي من تنتجها؛

- ينبغي فتح أبواب التدريب والتكوين في تكنولوجيات المعلومات، سواء من الناحية التقنية أو الثقافية، لتعزيز

ثقافة تبادل المعلومات؛

- يجب الاستفادة من التكنولوجيات المتاحة في مجال نظم المعلومات اللوجستية، نظراً لأهميتها في تحقيق خدمات

جيدة للزبائن، وتقليل التكاليف، وتوسيع الأسواق، والانفتاح على العالم الخارجي.

آفاق الدراسة

من خلال اطلاعنا على موضوع تكنولوجيا المعلومات، وتعمقنا في مختلف عناصره وجوانبه، وبعد الخروج

بالدراسة الميدانية والوصول إلى أهم النتائج، ارتأينا بعض العناوين التي ينكم أن تكون كتتمة لهذه الدراسة، أو مساندة لها،

ومن بينها ما يلي:



- 1- دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز تنافسية المؤسسات؛
- 2- أهمية التفوق الرقمي كميزة تنافسية وامتداد لتكنولوجيا المعلومات؛
- 3- أثر التحول الرقمي على نظم المعلومات اللوجستية لدى المؤسسات الخدمية؛
- 4- أثر مواكبة التطورات التكنولوجية في تكنولوجيا المعلومات على المكانة السوقية للمؤسسات.



قائمة المصادر و المراجع

أولا : الكتب

1. إكرام السيد أحمد أبو والى، التدريب من اجل التشغيل والتنمية، الأعمال الكاملة للمؤتمر العلمي الثاني عشر، جامعة بن سويف، مصر، 2018.
2. بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، الجزائر، 2010.
3. بيسوني عبد الحميد، شبكات الكمبيوتر اللاسلكية، دار الكتب العلمية للنشر، ط1، 2003.
4. حمدي محمد فاتح، ياسين قرناي، مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة الاستخدام والتأثير مؤسسة الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، رقم الإيداع القانوني 4776-2010، ط1، 1432 هـ، 2011م.
5. خضر مصباح إسماعيل طيطي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2019.
6. سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2000.
7. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للطبع والتوزيع، ط1، الأردن، 2017.
8. شطاح محمد، الاعلام التلفزيوني نشرات الأخبار -المحتوى والجمهور، دار الكتاب الحديث، بدون طبعة، الجزائر، 2007.
9. الطيب عيساني رحيمة، الوسائط التقنية والحديثة وأثرها على الإعلام المرئي والمسموع، سلسلة بحوث إذاعية وتلفزيونية، جهاز إذاعة وتلفزيون الخليج، الرياض، 2010.
10. غسان عيسى العمري، سلوى أمين السمراي، نظم المعلومات الإستراتيجية مدخل استراتيجي معاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2008.
11. محمد عبد الوهاب عبد الباسط، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، بدون طبعة، 2005، ص 262.
12. هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات، دار الرضا للنشر والتوزيع، ط1، دمشق، 1998.
13. يحيى مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1988.

المجلات

1. والى ساعد، دريال أحمد، دور نظام المعلومات في تحسين كفاءة الأنشطة اللوجيستية، نظام تخطيط موارد المؤسسة **erp** نموذجاً، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، مجلد 05، العدد 02، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022.

2. نبار ربيحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخصائص والتأثيرات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية مجلد 09، العدد 2، جامعة الشهيد حمو لخضر بالوادي الجزائر، 2018.
3. عقيلة مصطفى الأتروشي، شهلة سالم العبادي، نظام التصنيع بالاستجابة السريعة QRM وآفاق تطبيقه، دراسة حالة في معمل الألبسة الولادية في الموصل، مجلة تنمية الرفادين، 83 (28)، 2006.
4. صابر حسن حسن الغنام، دراسة وتحليل نظام الانتاج في الوقت المحدد وأثره على خفض التكاليف بالتطبيق على الصناعات المصرية، مجلة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد 03، 2012، ص 07.
5. سامية بوقرة، تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن المعلوماتي في المؤسسة، دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن سييوس، عنابة، مجلة علوم الانسان والمجتمع، العدد 12، عنابة، نوفمبر 2014.
6. حديد يوسف، براهيمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديث واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 17، 2014.
7. تومي فضيلة، تكنولوجيا الاتصال التفاعلية وعلاقتها بالبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، 2018، ص 20.
8. عبد العزيز بن قيراط، غنية بركات، بوباكور فارس، اللوجستيك كرهان استراتيجي وتنافسي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية دراسة ميدانية لمجموعة من pme بمدينة عنابة، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد 07، جوان 2017.

مذكرات التخرج

1. منصر خالد، علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2012.
2. شيماء مبرك، دور نظم المعلومات اللوجستية في تعزيز العمليات المرتبطة بالتجارة الدولية، دراسة حالة شركة لافارج للاسمنت بالمسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص مالية وتجارة دولية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2023-2024.

مواقع الأنترنت

- الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر ، <https://www.algeriatelecom.dz/ar> ، بتاريخ : 20-05-2025، الساعة 10:30 .

الملاحق

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

المستوى : 02 ماستر

مقابلة

يطيب لي أن أطرح عليكم بعض الأسئلة في هذه المقابلة التي تم إنجازها لأغراض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة تحت عنوان: (تأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظم المعلومات اللوجستية في المؤسسة)
نرجو من سيادتكم المحترمة الاجابة على أسئلتى بعناية و سوف تكون المعلومات التي تدلون بها موضع السرية التامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي شاكرين لكم حسن تعاونكم وتقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

أولا : البيانات الخاصة

المنصب :.....الخبرة المهنية:

ثانيا: المحور الأول

- 1- تملك تكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة في مجالكم عامة ولؤوسستكم خاصة، هلا شرحت لي كيفية تعاملكم معها؟
- 2- بعد تعاملك واستخدامكم لتكنولوجيا المعلومات هل ترى ضرورة لتوسيع استخدامها أم انها مقبولة في شكلها الحالي؟
- 3- ما هي أنواع التكوينات التي يخضع لها موظفوكم من أجل أقصى استفادة من تكنولوجيا المعلومات؟
- 4- هل ترى تطور تكنولوجيا المعلومات خطر على مناصب التوظيف مستقبلا؟
- 5- بعد بداية اعتماد مؤوسستكم على تكنولوجيا المعلومات الحديثة، هل تم التخلي عن الوسائل التقليدية؟

ثالثا: المحور الثاني

- 6- كيف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء المؤسسة؟
- 7- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الجانب اللوجستي لمؤوسستكم؟
- 8- هل هناك ارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء اللوجستي؟
- 9- هل استعمال تكنولوجيا المعلومات المرتبطة باللوجستيك بأنواعها تسهل القيام بالأعمال اللوجستية وتسهيل المعاملات اليومية؟



طلب تحويل

DEMANDE DE TRANSFERT

..... المديرية العملية :

..... الوكالة التجارية للاتصالات :



..... إسم ولقب الزبون :

..... العنوان :

..... رقم هاتف الاتصال :

..... تاريخ ايداع طلب التحويل :

..... العنوان الجديد :

..... تاريخ إنهاء الخدمة :

..... تاريخ آخر دفع للمستحقات :

..... متوسط مبلغ المستحقات (لكل شهرين) :

..... تاريخ آخر دفع للمستحقات : رقم الفاتورة :

..... مبلغ الفاتورة :

..... تاريخ الدفع :

التدقيق والمصادقة

..... في :



Formulaire de demande de ligne استمارة طلب خط

Agence commerciale :

Nom/Raison sociale : الملقب/المؤسسة:
Prénom : الاسم:
Adresse : العنوان:
Commune : البلدية:
Wilaya : الولاية:
Mobile : رقم الهاتف:
Email : البريد الإلكتروني:
Date de naissance : تاريخ الميلاد:
Nature de la demande* : نوع الطلب* :

IDOOM FIXE	<input type="checkbox"/>
IDOOM FIXE+IDOOM ADSL	<input type="checkbox"/>
IDOOM FIBRE (Internet fibre + IDOOM FIXE)	<input type="checkbox"/>
IDOOM 4G LTE	<input type="checkbox"/>

Signature / الإضاء :

* Accès selon disponibilité

* الاشتراك حسب الخدمة المتوفرة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
 Ministry of Higher Education and Scientific Research
 جامعة محمد بوضياف - المسيلة
 University Mohamed Bouafia of M'sila



Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences
 Department of Commercial Sciences

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
 قسم العلوم التجارية

الرقم:/2025

المسيلة في
 إلى السيد: المعلم العملي لارفاة ح
الزوايا المسيلة

الموضوع: طلب الموافقة على إجراء دراسة تطبيقية

تحية طيبة وبعد..

يهدف إعداد مذكرة الماجستير، التي تعتبر جزءاً أساسياً من متطلبات تيل شهادة الماسار الأكاديمي في العلوم التجارية، تخصص المالية، وإدارة الأعمال، والتجارة الدولية؛ بشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم الموقرة بطلب الموافقة -المنظمة المذكورين أدناه- على إجراء دراسة تطبيقية بمؤسستكم في حدود ما يسمح به القانون والنظام الداخلي لمؤسستكم وذلك، من أجل الوقوف على إمكانية تطبيق النتائج المتوصل إليها، وأو التأكيد من صحة فرضيات الدراسة أو دحضها وتفنيدها.

نشكركم على حسن تعاونكم، وتقبلوا منا أسس عبارات الشكر والتقدير

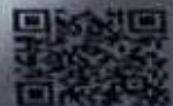
الطالبة المعنيةون:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم بطاقة التعريف الوطنية	الإمضاء
1	روان لودينا	2025035068564	1800009950326	

عنوان البحث: تأثير التكنولوجيا على أداء الشركات المالية
المؤسسية في الجزائر

المشرف (الاسم واللقب والإمضاء)	المؤسسة المستقلة (الاسم والإمضاء)	رئيس التخصص (الاسم والإمضاء)	إدارة القسم (الاسم والإمضاء)
<u>ريجة بن المدين</u> 	<u>المدير العمومي للتسيير والتجارة الدولية</u> <u>بن العمري</u> 		

Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضاف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا المصفي أسفله:

الطالب (ة): **روان لويمة** المولود بتاريخ: **2003/09/03** بالمسيلة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (ريس) رقم: **18000099503263000**
الصادرة بتاريخ: **2018-08-08** عن المصالحات قسم
المسجل (ة) بالنسبة لثانية ماستر شعبة العلوم التجارية، تخصص: **مالية و تجارة دولية**
خلال السنة الجامعية: **2025/2024**

والتعلل (ة) لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: **تأثيرات استغلال وسائل الإعلام
على فعالية نظم المعلومات اللوجستية في المؤسسات**

أصرح بشرفي أنني التزمت بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر
بالعنوان المذكور أعلاه

حرر بتاريخ: **12/01/2025**

التوقيع والبصمة

فقط و فقط ومن التوقيع
روان لويمة
12/01/2025

مدير رئيس المجلس العلمي البلدي
مستشار لجنة عون رئيس الإدارة الإقليمية
الشرقي مسعود

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ