



جامعة ابن خلدون - تيارت -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



شعبة المكتبات والمعلومات

مذكرة تخرج مكتملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر
تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات

بعنوان:

اليقظة الاستراتيجية في أنظمة المعلومات بين الواقع والمأمول
دراسة ميدانية في بنك التنمية المحلية فرندة- ولاية تيارت.

تحت إشراف الأستاذ(ة):

* سوالمي أسماء

من إعداد الطالبتين:

❖ سالم أحلام

❖ شتوان مختارية

لجنة المناقشة

| | |
|----------------|------------------|
| رئيساً | أ. مكناس مختارية |
| مشرفاً ومقرراً | أ. سوالمي أسماء |
| مناقشاً | أ. دربيخ نبيل |

السنة الجامعية:

2021/2020



جامعة ابن خلدون - تيارت -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



شعبة المكتبات والمعلومات

مذكرة تخرج مكتملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر
تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات

بعنوان:

اليقظة الاستراتيجية في أنظمة المعلومات بين الواقع والمأمول
دراسة ميدانية في بنك التنمية المحلية فرندة- ولاية تيارت.

تحت إشراف الأستاذ(ة):

* سوالمي أسماء

من إعداد الطالبتين:

❖ سالم أحلام

❖ شتوان مختارية

لجنة المناقشة

| | |
|----------------|------------------|
| رئيساً | أ. مكناس مختارية |
| مشرفاً ومقرراً | أ. سوالمي أسماء |
| مناقشاً | أ. دربيخ نبيل |

السنة الجامعية:

2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن اتبعه بإحسان إلى يوم الدين، وبعد:

فإنني أشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لنا إنجاز هذا العمل بفضل، فله الحمد أولاً وآخراً. ثم أشكر أولئك الأخيار الذين مدوا لي يد المساعدة، خلال هذه الفترة، وفي مقدمتهم الأستاذة الفاضلة سوامي أسماء.

التي ساعدتنا بنصائحها القيمة التي كانت لنا عوناً وخير دليل وناصحة وموجهة في كل خطوة

كما نشكر اساتذة اللجنة التي وافقت مناقشة عملنا المتواضع

كما نشكر اساتذة علم المكتبات والمعلومات والعاملين

بكلية العلوم الإنسانية وفي الأخير لا ننسى أن نشكر

عمال بنك التنمية المحلية بفرنجة ولاية تيارت خاصة

س. زهرة التي لم تبخل علينا بمعلومات

كل الشكر والتقدير لمن ساندنا حتى ولو بكلمة

في إنجاز هذه المذكرة.

إهداء ...

أهدي هذا العمل إلى من سهرت معي منذ البداية حتى اللحظة
وكانت دافعاً لي ولكل نجاح دفعت كل غالي لتسعدني في هذه الحياة
إلى مصدر الأمان وراحة البال أمي الغالية.

إلى الذي لم يبخل علياً في سيرتي إلى الطريق أبي الغالي وإلى كل

كافة عائلة شتوان

إلى زوجي الغالي الذي ساندني في أوقاتي الصعبة.

إلى من ساروا معي في مشواري الدراسي وكانوا بجانبني إخوتي
أطال الله في أعمارهم (فوزية، بن علي، كريمة، خديجة، إكرام، فاطمة،
خولة، إيمان)، إلى البراعم الصغار (عصام، إسلام، سليم)، إلى صديقات
العمر (إسمهان، روبة، إيمان، خديجة، حنان، زهيرة، أحلام) إلى كل من
يطالع أو يقرأ هذا العمل المتواضع عسى أن يجعله الله عملاً نافعاً وعلماً

مقبولاً.

... مختارية

إهداء ...

أحمد الله بحمده لتوفيقه بإتمام هذا العمل، أهدي ثمرة جهدي
إلى أعز ما أملك في هذه الحياة أُمِّي الحبيبة أطال الله عمرها، وإلى
الذي أحمل اسمه بكل فخر صاحب القلب الكبير أبي الغالي، وإلى أغلى
ما لدي إخوتي " محمد، مليكة، هوارية، زوليخة، فوزية، شمسة، أمينة،
فردوس " وزوج أختي "عمر" وأبناء أخواتي حفظهم الله ... وكل من
ساندني.

كما أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من يطلع عليه ويجعله الله

عملاً نافعاً ومنتقبلاً.

...أحلام

صابرين

عبد الودود

الاختصارات:

| | |
|---------|----------|
| المختصر | الدلالة |
| ص | الصفحة |
| مج | مجلد |
| ط | الطبعة |
| [د.ط] | دون طبعة |

| الاختصار | الترجمة |
|----------|---|
| BDL | <u>B</u> anque de <u>D</u> éveloppement <u>L</u> ocal |
| TPE | <u>T</u> erminal de <u>P</u> aie <u>m</u> ent <u>E</u> lectronique |
| CIP | <u>C</u> ommercial <u>I</u> nternational <u>B</u> ank |
| SAB | <u>S</u> outh <u>A</u> frican <u>B</u> reweries |
| ISO | <u>I</u> nternational <u>O</u> rganization for <u>S</u> tandardization |
| GED | <u>G</u> estion <u>E</u> lectronique des <u>D</u> ocuments |
| PDF | <u>P</u> ortable <u>D</u> ocument <u>F</u> ormat |
| TIF | <u>T</u> ogged <u>I</u> mage file <u>F</u> ormat |
| JPG | <u>J</u> oint <u>P</u> hotographic experts <u>G</u> roup |
| BSI | <u>B</u> ritish <u>S</u> tandards <u>I</u> nstitution |

قائمة الأشكال والجداول

| الصفحة | العنوان | رقم الشكل أو الجدول |
|--------|--|------------------------|
| 15 | أنواع اليقظة الاستراتيجية | 01 |
| 17 | اليقظة التكنولوجية | 02 |
| 19 | اليقظة التنافسية | 03 |
| 20 | اليقظة التجارية | 04 |
| 22 | اليقظة البيئية | 05 |
| 31 | ممثلي اليقظة ودورهم (جدول) | 06 |
| 32 | ممثلي اليقظة وخصائصهم (جدول) | 07 |
| 35 | علاقة الذكاء الاقتصادي باليقظة الاستراتيجي (جدول) | 08 |

قائمة المحتويات

| | |
|--|--|
| | الشكر والعرفان |
| | الإهداء |
| 01 | مقدمة |
| 01 | إشكالية |
| 02 | الفرضيات |
| 02 | أهمية الموضوع |
| 03 | أهداف الدراسة |
| 04 | أسباب اختيار الموضوع |
| 04 | منهج البحث |
| 05 | منهجية البحث |
| 06 | الدراسات السابقة |
| 07 | المصطلحات المستخدمة في الدراسة |
| الفصل الأول: اليقظة الاستراتيجية وإطارها المفاهيمي | |
| تمهيد | |
| 11 | المبحث الأول: عموميات اليقظة الاستراتيجية |
| 11 | المطلب الأول: مفهوم اليقظة وأصلها |
| 13 | المطلب الثاني: مفاهيم اليقظة الاستراتيجية |
| 15 | المطلب الثالث: أنواع وأهمية اليقظة الاستراتيجية |
| 23 | المطلب الرابع: طرق ووسائل اليقظة الاستراتيجية |
| 25 | المبحث الثاني: اليقظة الاستراتيجية خصائصها وشروط فعاليتها |
| 25 | المبحث الثاني: اليقظة الاستراتيجية خصائصها وشروط فعاليتها |
| 28 | المطلب الثاني: مراحل اليقظة الاستراتيجية |
| 30 | المطلب الثالث: شروط فعالية اليقظة الاستراتيجية |
| 31 | المطلب الرابع: ممثلي اليقظة الاستراتيجية |
| 33 | المبحث الثالث: سلوكيات ووظائف اليقظة الاستراتيجية وعلاقتها بالذكاء |

| | |
|---|--|
| 33 | المطلب الأول: أساليب تشغيل عملية اليقظة الاستراتيجية |
| 33 | المطلب الثاني: سلوكيات اليقظة الاستراتيجية |
| 34 | المطلب الثالث: علاقة اليقظة الاستراتيجية بالذكاء الاقتصادي |
| 37 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثاني: أنظمة المعلومات: الوثائق الالكترونية وتسييرها | |
| تمهيد | |
| 40 | المبحث الأول: مفاهيم وأساسيات لنظم المعلومات |
| 40 | المطلب الأول: تعريف النظام والمعلومات |
| 41 | المطلب الثاني: مفهوم نظام المعلومات |
| 42 | المطلب الثالث: مكونات وعناصر نظام المعلومات |
| 44 | المطلب الرابع: خصائص وأهداف نظم المعلومات |
| 46 | المبحث الثاني: الوثائق الإلكترونية وإدارتها |
| 46 | المطلب الأول: مفهوم الوثائق الالكترونية وأنواعها |
| 48 | المطلب الثاني: المعايير ومبادئ العامة للوثائق الالكترونية |
| 53 | المطلب الثالث: أهمية ومميزات الوثائق الالكترونية |
| 56 | المطلب الرابع: أمن وحماية الوثائق الإلكترونية وتحدياتها |
| 60 | المبحث الثالث: تسيير الإلكتروني للوثائق وإدارة السجلات |
| 60 | المطلب الأول: مفهوم وأنواع إدارة السجلات وكيفية إدارتها |
| 65 | المطلب الثاني: مفاهيم التسيير الوثائق الإلكتروني وأنواعه |
| 69 | المطلب الثالث: أصناف التسيير الإلكتروني ووظائفه |
| 72 | المطلب الرابع: مزايا وعوامل النجاح التسيير الإلكتروني للوثائق |
| 76 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثالث: دراسة ميدانية ببنك التنمية المحلية بفرندة | |
| تمهيد | |
| 79 | مجالات الدراسة الميدانية |
| 80 | التعريف ببنك التنمية المحلية- تعريف البنك التنمية لولاية مستغانم |

| | |
|-----|--|
| | الجهوية |
| 81 | مفهوم بنك التنمية المحلية تيارت وفرندة ووظائفه |
| 82 | اهداف بنك التنمية المحلية و الهيكل التنظيمي |
| 83 | خدمات التي يقدمها بنك التنمية المحلية |
| 85 | أهمية بنك التنمية المحلية |
| 85 | علاقة اليقظة الاستراتيجية ببنك التنمية المحلية فرندة |
| 86 | بنك التنمية المحلية وكيفية تعاملها مع الوثائق الالكترونية وتسييرها |
| 87 | المميزات التي تقدمها بنك التنمية المحلية فرندة |
| 91 | عرض وتحليل النتائج |
| 91 | المحور الأول الخاص اليقظة الاستراتيجية |
| 95 | المحور الثاني الخاص بأنظمة المعلومات |
| 102 | المحور الثالث: واقع اليقظة الاستراتيجية وعلاقته بالوثائق الإلكترونية |
| 104 | نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات |
| 108 | خاتمة |
| 110 | الاقتراحات والحلول |
| 112 | قائمة الببليوغرافية |
| | الملاحق |
| | الملخص |

حققتنا

في ظل التطورات التكنولوجية المعاصرة والتوجهات المختلفة التي مست كافة المستويات والواقع الجديد الذي أدخلت عليه مفاهيم ورؤى وتقنيات حديثة، الذي شاهدهتة جل المنظمات التي تعيش في بيئة متغيرة تخلق المنافسات بينها.

والمعلومة باتت في وقتنا الحاضر مورد استراتيجي أساسي ومصدر لرصد وتقييم ذلك لكون المؤسسات تخضع لضغوطات قوية وتحولات مستمرة ومفاجئة يمكن مجابهتها بالسرعة المطلوبة وفق نظم معلومات حديثة والتسيير الأمثل حتى تتمكن من القيادة واستغلال الكفاءات والتأهيل للحيطة واغتنام الفرص، والاتصال الاستكشافي في المحيط الخارجي واتباع ومراقبة كل شيء يحيط بها لاتخاذ الاجراءات المناسبة وكذا البيئة الداخلية بحيث تكون هذه الأخيرة بفرض نفسها وتخلق التميز من أجل وضع مكانة، وتحقيق الأسبقية لتفادي التهديدات المحتملة، ضمان استمراريتها وتحقيق الأهداف المرجوة وذلك ما يعرف باليقظة الاستراتيجية.

فاليقظة الاستراتيجية مرهونة بالمعلومات ولكن ليست اي نوع من المعلومات، فعالم الأعمال والمؤسسات يحتاج إلى الموارد السليمة والدقيقة من الكم المعلوماتي الحاصل على كافة الأصعدة من خلال تسييرها من حفظ ومعالجة وتقديمها كمعلومة جاهزة لمتخذي القرار الذي يعد الوظيفة الجوهرية لنظم المعلومات والتجنيد لرصد البيئة المحيطة والبيئة الداخلية والتعامل مع المتطلبات وكيفية تسيير المعلومات والوثائق لتوظيفها وكل هذا في طابع استباقي وتوقعي لمسايرة المتغيرات.

وللحديث عن اليقظة الاستراتيجية لا بد لنا من التفكير في كيفية استرجاع المعلومات ومعالجة الموارد المتنوعة وذلك بحسن التسيير للوثائق والملفات لسهولة الوصول إليه وتلبية حاجيات المستفيد أو الزبون بطرق حديثة وتقنيات متطورة وذلك بممارسة أسلوب اليقظة الاستراتيجية لرصد كل المتغيرات الحاصلة على المحيط الخارجي والمواكبة لتطورات التكنولوجية وحسب متطلبات المجتمع. وعليه نطرح الاشكالية الجوهرية التالية:

- ما مدى مساهمة اليقظة الاستراتيجية في تسيير الوثائق الالكترونية ؟

وللإجابة على هذه الاشكالية نطرح تساؤلات فرعية تنطوي تحت الاشكالية السابقة.

- ما المقصود باليقظة الاستراتيجية؟ بما تمتاز؟
- هل اليقظة الاستراتيجية مرتبطة بتسيير الوثائق الالكترونية؟
- هل التطوير وتبني التقنيات الحديثة في التسيير الوثائق الالكترونية يعتبر يقظة استراتيجية؟
- هل هناك يقظة استراتيجية مستمرة في الوثائق الالكترونية وما الطرق لحمايتها؟

الفرضيات:

للإجابة على اشكالية البحث واثبات صحة النفي وجب وضع فرضيات كالتالي:

- تحث اليقظة الاستراتيجية مكانة ودور هام لدى المؤسسات فهي وسيلة حديثة.
- امكانية التعامل مع الوثائق الالكترونية في تبني اليقظة الاستراتيجية لها علاقة تكاملية.
- كل ما كانت التطورات جديدة التي تطرأ على الوثائق الالكترونية والتقنيات الحديثة كانت هناك يقظة استراتيجية.
- استمرارية التسيير في الوثائق الالكترونية ووجود سبل لحمايتها.

أهمية الموضوع:

إن التطور والتجديد يحتاج إلى إدارة فعالة للمعلومات ويسمح للمؤسسات بأن تكون فطنة، مستعدة لمواجهة الظروف البيئية وتوفير الحصول على المعلومات اللازمة لتحقيق الاستمرار والرفع من تنافسيتها وحفظ كافة المعلومات والوثائق بالشكل الصحيح والأنسب لاسترجاع عند الضرورة وتأمينها. وعليه فإن الدراسة تكمن أهميتها في النقاط التالية:

- اليقظة الاستراتيجية والميزة التنافسية والتنبؤ بالتغيرات الجديدة لضمان نشاطها والتعامل مع المعلومات والوثائق في الشكل الالكتروني وذلك لتسهيل الحصول عليها عند استرجاعها وفق التقنيات الحديثة والتسيير المتطور لها.
- التسيير للوثائق الالكترونية يسهل الحصول على المعلومات وتداولها يساعد في ربح الوقت والجهد في شكلها المبسط وحمايتها من المخاطر.
- يشكل موضوع اليقظة الاستراتيجية أهمية بالغة كونها من الموضوعات الحديثة حول تبني أساليب وآليات استباقية واستكشافية للمستقبل.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على اليقظة الاستراتيجية في نظم المعلومات وتسيير الوثائق الالكترونية وإدارتها والدور الذي تحققه من معارف ومعلومات والتخطيط للمستقبل، سيرورة المعلوماتية، أهم الأهداف المتوخى تحقيقها من هذه الدراسة هي:

- الحث على إعطاء مكانة هامة لكل من اليقظة الاستراتيجية ونظم المعلومات المتعلقة بالوثائق الالكترونية في حد ذاتها، جذب الزبائن والعمل على تطلعاتهم وفق تقنيات من حفظ واسترجاع وتأمين المعلومات الخاصة بكل فرد، توفير كافة المعلومات وسبل الحصول على حاجيات المستفيد (الزبون) في أبسط الأشكال والطرق.
- من خلال التعبير والتجديد وفق التعامل مع المعلومات سواء في البيئة الداخلية (تسيير الوثائق إلكترونياً والتعامل معها)، أو تلك الحاصلة من البيئة الخارجية من استكشاف ومحاولة التقليل من الغموض ومجابهة التغيرات المفاجئة.
- الاستفادة من الفرص المحتملة لسيرورة المؤسسة وبلوغ الهدف المرجو تحقيقه.
- توضيح مفاهيم نظم المعلومات وتفعيلها، التعامل بها لتحقيق يقظة استراتيجية.
- تبيان أهمية اليقظة الاستراتيجية وواقعها في أنظمة المعلومات.

أسباب اختيار الموضوع:

- هناك دوافع وأسباب ذاتية وأخرى موضوعية وراء اختيار الموضوع تمثلت فيما يلي:
- الدور الذي تلعبه اليقظة الاستراتيجية في المجتمع الحاضر في النظرة المستقبلية والتنبؤ واستكشاف للمحيط والتغيرات.
 - الرغبة في معرفة ما يدور بالبيئة سواء الداخلية أو الخارجية.
 - النظرة المستقبلية لشتى المجالات خاصة التكنولوجية المتعلقة بالمعلومات والوثائق ومحاولة ضمان تأميمها والوصول إليها بشكل أسرع وفي وقت وجيز لما تحويه من صنع القرار والتسيير الأنجع دون أن ننسى الميزة التنافسية والنظرة إلى التجديد والحدثة للحفاظ على المكانة والاستمرارية.
 - التقنيات الحديثة والرؤى الجديدة لنظام المعلومات وذلك لصالح الزبون في تلبية حاجياته وتقديم الأفضل له.

منهج البحث:

من أجل الوصول إلى أهداف والاجابة على الاشكالية المطروحة وايضاً الأسئلة الفرعية. اعتمدنا بالشكل الأساسي على المنهج الوصفي في إنجاز الموضوع للخروج بنتائج علمية تخدم البحث والتي هي مدروسة في الجانب النظري وإسقاطها على الدراسة الميدانية للمؤسسة حيث كانت أول خطوة قمنا بها خلال ذلك هي جمع المفاهيم وشرحها المتعلقة بالموضوع وتفحص المراجع وجمع المعلومات اللازمة وتحليلها وتنظيمها من ثم وضعها في سياق العمل ومحاولة الربط بينها والبيت الواقع دراسته.

منهجية البحث:

إن الاحاطة بمختلف مضامين دراسة الموضوع والأساسيات المختلفة ارتأينا إلى وضع خطة تتماشى مع موضوعنا وفق تقسيمه إلى ثلاث فصول هي كالتالي:

الفصل الأول: جانب نظري تضمن اليقظة الاستراتيجية وما تحتويه من مفاهيم وأساسيات عامة وتمثل هو الأخير في ثلاث مباحث وكل مبحث احتوى على مطالب ضمن الموضوع.

الفصل الثاني: كان أيضاً هو على الجانب النظري تطرقنا فيه إلى معرفة نظم المعلومات والوثائق الالكترونية وتسييرها تضمن ثلاث مباحث وكل مبحث كان يحتوي على مطالب دائماً في سياق المضمون.

أما **الفصل الثالث** فكان يلم بالجانب التطبيقي حيث كانت لنا الفرصة في تسليط الضوء على المؤسسات الاقتصادية ببنك التنمية المحلية. كانت لنا دراسة ميدانية لمعرفة مدى مساهمة المؤسسة وتبنيها اليقظة الاستراتيجية وواقعها في التعامل والتسيير للوثائق الالكترونية الذي احتوى هو الأخير على التعريف بالمؤسسة والخدمات والوظائف التي تقوم به وهل تلجأ إلى يقظة استراتيجية.

وكان في الأخير خاتمة وخلاصة نظم أهم النتائج التي تمّ التوصل إليها من خلال دراسة العناصر الموجودة في الفصول السابقة.

مجتمع البحث واختير بنك التنمية المحلية BDL فرندة لإجراء البحث، وبما أن موضوع بحثنا اليقظة الاستراتيجية في أنظمة المعلومات وما تملكه من أدوات وتقنيات متطورة في ذلك لذا كان اختيار مجتمع البحث من الموظفين العاملين في بنك التنمية المحلية BDL إذ تم اختيار عينة (فئة) منهم.

أدوات جمع البيانات:

لابد من توفر أدوات لجمع المعلومات حول الموضوع وذلك تماشياً مع طبيعة التساؤلات المطروحة والتوصل إلى نتائج المرغوب معرفتها اعتمدنا على تقنيات هدفها الاجابة عن ذلك ألا وهي المقابلة وبعض المطويات والوثائق المقدمة من طرف المؤسسة في

الجانب الميداني، أما فيما يخص الجانب النظري تعدد من مراجع حول الموضوع من كتب، دوريات، مجلات ... إلخ التي كانت ضرورية في جمع المعلومات التي تخدم البحث.

الاطار الزمني والمكاني للدراسة:

يعتبر مجال الدراسة أهم نقطة فكان يتمحور في المجال الموضوعي (المكاني) نحو التوجه إلى بنك التنمية المحلية BDL فرندة ولاية تيارت لإجراء الدراسة الميدانية التي كان لنا الحظ في دراسة موضوع اليقظة الاستراتيجية في أنظمة المعلومات (نظام التسيير للوثائق الالكترونية)، أما في المجال الزمني فكانت المدة التي تمت فيها الدراسة بالنسبة للجانب النظري منذ اختيار الموضوع تم البحث فيه وجمع المعلومات عنه في الفترة مارس 2021 والجانب التطبيقي أواخر ماي 2021.

الدراسات السابقة:

تتمثل في تلخيص الأفكار والمعلومات المهمة التي تمت الإشارة إلى موضوع الذي تتم عليه الدراسة، لقد تطرقت الدراسات السابقة والبحوث لموضوع اليقظة الاستراتيجية ونظم المعلومات فكانت تتضمن ما يلي:

- **دراسة قوجيل نور العابدين 2012:** تطرقت هذه الدراسة إلى دور اليقظة الاستراتيجية في ترشيد الاتصال بين المؤسسة و محيطها ومحاولة التعرف على واقع اليقظة الاستراتيجية والمكانة والميزة التنافسية في ظل التغيرات السريعة - جامعة عنابة-
- **دراسة فالتة اليمين 2013:** حيث كانت محاولة الباحث في رسالة الدكتوراه أن يبين مدى اهتمام متخذي القرارات وأهمية اليقظة من خلال استكشاف العديد من المؤسسات الاقتصادية جزائرية ومدى تفعيلها في الواقع التي كانت تحت عنوان اليقظة وأهميتها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية: دراسة استكشافية بعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية - جامعة بسكرة-

- **دراسة يحيى الشريف حنان 2018** : بينت دور نظام المعلومات في تأثيره على اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الجزائرية بهدف معرفة مكانة نظم المعلومات على اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية - جامعة سطيف فرحات عباس-

لقد حاولت هذه الدراسات تبيان المكانة و الميزة التنافسية لليقظة الاستراتيجية ومدى تأثيرها على نظم المعلومات والتركيز بشكل كبير على التغيرات الخارجية والاداء التنافسي، وهناك من اتجهت إلى الاهتمام باليقظة الاستراتيجية لاتخاذ القرارات وكل هذه الدراسات وسابقتها تبنت اليقظة الاستراتيجية في مجال الاقتصاد وإدارة الأعمال وسلطت الضوء على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أما في ما يخص الادوات التي اعتمدت في قياس مدى تبني واعتماد المؤسسة على اليقظة الاستراتيجية، فكانت جل هذه الدراسات معتمدة على أداة الاستبيان (استمارة الاسئلة) بوصفها انها الافضل في تحصيل المعلومات.

المصطلحات المستخدمة في الدراسة:

يعتبر ضبط المصطلحات المستخدمة في الدراسة وشرح المعاني من الأمور الأساسية في البحث العلمي، فالمصطلحات التي تحمي أفكار ومعاني يدرجها الباحث تكون لها دلالات للدراسة.

ويتشكل موضوع دراستنا من مفاهيم أساسية وأخرى فرعية تتداخل فيما بينها ويتم تحديد المعنى والمفهوم الذي نقصده، ومن المصطلحات التي استخدمناها في موضوعنا هي:

نظام المعلومات: هو مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة مع بعضها

البعض التي تعمل على جميع أنواع البيانات والمعلومات وتعمل على معالجها وتخزينها

مقدمة

وبثها، توزيعها على المستفيدين لغرض دعم عملية اتخاذ القرار وتأمين السيطرة على النظم، يقوم نظام المعلومات بتحليل المشكلات وتحديد البدائل الملائمة لحلها¹.

اليقظة الاستراتيجية:

هي عملية رصد للمحيط الذي يتبع بالنشر الهادف للمعلومات التي تم تحليلها ومعالجتها لغرض اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وتعرف أنها المراقبة الشاملة والذكية لبيئة المؤسسة من خلال البحث على المعلومات الواقعية و المستقبلية².

التسيير الإلكتروني للوثائق:

يعتبر التسيير الإلكتروني للوثائق وسيلة الإدارة لتحقيق أحسن الخدمات للمتعاملين معها من خلاله يمكن تنظيم، تخزين وأرشفة واستعادة الوثائق الكترونيا بما يحقق سلامة واستدامة للوثيقة مع إمكانية متابعة عمليات استرجاعها وبطريقة آمنة، يجمع بين عدة تقنيات والتي تمكننا من الوصول إلى مجموعة من المعلومات المخزنة والمحفوظة في أسرع وقت³.

¹ رائد، محمد عبد ربه. نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار الجنادرية للنشر والتوزيع، 2012. ص.16.

² قادري، محمد؛ طيب، سعيدة. "اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية". في مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد 03، 2017، غليزان. ص.ص 01-19.

³ جرمولي، مليكة. "التسيير الإلكتروني للوثائق ودوره في الإدارة الإلكترونية المحلية". في مجلة الفكر للدراسات القانونية والسياسية ، العدد 08، ديسمبر 2019، جيجل. ص.ص 50-63.

الفصل الأول

إن التطور التكنولوجي الحاصل في العالم والتحولات البيئية السريعة واللامتناهية جعله يعرف بعصر المعلومات حيث أصبحت هذه الأخير تعتبر المورد الأساسي (المعلومة) للمنظمة ومصدر تمييز وتفوق في شتى الميادين من المنافسة التي تمارس ضغطها على المؤسسات في جمع المعلومات الخاصة بجميع القطاعات دون استثناء والتركيز على المعلومات ذات الطابع الاستراتيجي الاستباقي المستقبلي لتحسين جودة الخدمات ومعرفة التكنولوجيا المستعملة والحديثة، وآليات عملها، هذا ما دعا كل مؤسسة إلى تبني أساليب تشخيص نظام جديد الذي يمكنها من تتبع ما يحيط بها للفهم الدقيق والفعال لبيئتها الخارجية كانت أو داخلية من خلال تحليل التطورات وفق تجمع تقنيات البحث عن المعلومات ومعالجتها وعرضها وكذا مواكبتها في تحقيق الأهداف من أجل استمرار نشاطها وضمان البقاء دون أن ننسى التحكم والتسيير للمعلومات واستخدامها العقلاني هذا ما حتم إلى الاعتماد على نظام معلومات تتماشى مع المتغيرات البيئية وهذا ما يعرف اليقظة الاستراتيجية التي تعد من الأساليب الحديثة في اتخاذ القرارات والرصد والتنبؤ بكل ما يحدث أو قد يحدث في بيئتها، كما أنها تحث على ضرورة الاتصالات والتحكم في إدارة المعلومات نظراً للتزايد والكم الهائل لها من معطيات وغيرها وكيفية التعامل معها من تخزين ومعالجة وإيصالها وفق أساليب إدارية متطورة ومهارات وإبداع لتحقيق نجاحات مستدامة وهذا على إثر ما سنتطرق في هذا الفصل إلى معرفته.

المبحث الأول: عموميات اليقظة الاستراتيجية

في ظل هذا المحيط تعمل المؤسسات جاهدة في تحسين خدماتها وآليات عملها ومعرفة التكنولوجيا المستعملة كما تسعى إلى استشراف المستقبل واكتشاف الفرص ودائمة اليقظة في بناء نظام جديد لليقظة الاستراتيجية يسهر على إدارة وجمع المعلومات وتحليلها واستغلالها في اتخاذ القرارات المناسبة والتسيير الأمثل للمعلومات والوثائق ذات طابع الكتروني.

المطلب الأول: مفهوم اليقظة وأصلها:

من أجل معرفة اليقظة الاستراتيجية والتطرق لمفاهيمها لا بد لنا من المرور أولاً والتعريف على مصطلح اليقظة كمفهوم عام لها قبل توضيح التعاريف الخاصة باليقظة الاستراتيجية وهو كالتالي:

اليقظة:

تعرف من قبل Michel Cartier على انها "النشاط الذي يمكننا من البقاء على علم بكل المستجدات في القطاع الذي نشغله¹.

وفي تعريف آخر لليقظة تعتبر وظيفة تدرج ضمن نشاط تسيير موارد المعلومة بغية جعل المؤسسة ذكية وتنافسية وهي سيرورة معلوماتية يتم من خلالها البحث عن المعلومات التي تتميز بالقدرة على التنبؤ بتطور النشاط².

¹ ولد عابد، عمر؛ علواطي، لمين "آليات تطبيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية" في مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 17، جانفي 2017، المدينة. ص.ص 03-15.

² بومعزة ، سهيلة. دور اليقظة في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية. مذكرة لنيل شهادة ماجستير. فرع التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009. ص 96.

اليقظة تعني الحيطة والحذر بما هو حولنا وقد استعمل هذا المصطلح في مجال إدارة الأعمال ليبدل على نظام قائم بذاته الذي يقوم بتزويد قائد المنظمة بالمعلومات المفيدة في اتخاذ قراراته¹.

أما من ناحية مفهومنا الخاص لمصطلح اليقظة Veille تعني السهر الدائم على القيام بالمهام والأعمال والمراقبة المستمرة وذلك لتفادي المشاكل قبل حدوثها.

أصل مصطلح اليقظة:

إن استخدام هذا المصطلح ناتج عن المراقبة بالردار وهذا لحماية منطقة ما وتقصد بالمراقبة ذلك العمل المنظم والمستمر لرصد بيئة المؤسسة والذي يهتم بالكشف عن المعلومات. بالرغم من نشأته الحديثة إلا أنه عرف انتشارا واسعا ضمن اقتصاديات الدول الغربية نظراً للإسهامات التي بذلت من طرف المفكرين على رأسهم B.MARTINET، F.JAKOBIAK، H.LESCH، H.MARTRE في شرح وتوضيح هذا المصطلح الجديد².

تجدر الإشارة على أن مفهوم اليقظة في أوروبا مرتبط بالمعلومة التكنولوجية، في حين أن المفهوم الآتي من الولايات المتحدة الأمريكية فهو مرتبط بالمنافسة، فضلا على ذلك فقد بين PORTER في الثمانينات، أن الدور الأول لنجاح المؤسسات راجع لعملية اليقظة وتحليل أنشطة المنافسة³.

¹ بن علي، أمينة "دور اليقظة الاستراتيجية في خلق ميزة تنافسية في السوق المستهدفة لمؤسسة تيليكوم الجزائر" في المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، العدد العاشر، ديسمبر 2017، جامعة بشار: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، مج 1. ص.ص 18-29.

² تشوار، خير الدين "اليقظة التنافسية وأهميتها في المؤسسة" في المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، العدد 03، 2009، ص.ص 265-302.

³ د- زاوش، رضا. اليقظة الاستراتيجية كعامل لاستمرارية الأداء. جامعة محمد بوضياف- المسيلة: أستاذ محاضرة وطلبة دكتوراه. محور الأول: التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنموية على المعطيات الكبيرة (اليقظة الاستراتيجية والذكاء الاقتصادي)، 13/12 نوفمبر 2017. ص.ص 01-11.

ومن خلال التعريفات السابقة وفهمنا لمصطلح اليقظة فإنها تعد نشاط يهدف لمراقبة البيئة المحيطة لتوقع التطورات وأنها وسيلة تهدف إلى توفير المعلومات حتى تكون المؤسسة على دراية بكل المستجدات والتغيرات المستقبلية ذات طابع تنافسي.

المطلب الثاني: مفاهيم اليقظة الاستراتيجية.

اليقظة الاستراتيجية: تعني القيام بالحراسة والمراقبة من أجل حماية مكان ما بمعنى ضرورة أن يكون الشخص على تيقظ وإحساس ووعي ويكون مستعداً لاستقبال كل ما يرد من محيطه الخارجي من إشارات وأقوال، أفعال ومعرفة متى وأين تحدث فقد عرفت اليقظة الاستراتيجية من قبل كريستين 2000 CRISTINE بأنها "وظيفة مهمتها تسيير موارد المعلومات لجعل المنظمة أكثر ذكاءً وتنافسية باعتبارها نشاطاً مستمراً يجعلها قادرة على متابعة كل جديد¹.

كما عرفت من قبل العديد من الاقتصاديين نذكر من بينهم: Emmanuel Pateyron "أنها السيرة المعلوماتية التي عن طريقها تبحث المؤسسة عن المعلومات ذات طابع توقيعي تحتوي تطور بيئتها الاجتماعية، الاقتصادية بهدف خلق الفرص وتقليل التهديدات².

تعد اليقظة الاستراتيجية من الوسائل والآليات لاستباق التغيرات الحاصلة والأخطار في جمع المعلومات ذات الطابع المستقبلي من ثم معالجتها وبنها واستغلالها من أجل استمرارية المؤسسة ومجابهة الأخطار بحيث تكون على دراية بكل المستجدات والتغيرات من أجل اتخاذ القرارات.

¹ ابراهيم درة، عبد الباري؛ جرادات، محمد سعود. الإدارة الاستراتيجية في القرن الحادي والعشرين النظرية والتطبيق. الجزائر: وائل علم ينتفع به. 2014. ص 305.

² بورحلي، أحمد توفيق؛ بن لحرش، صراح "واقع اليقظة الاستراتيجية والذكاء الاقتصادي في القطاع البنكي" في مجلة الدراسات المالية والإدارية، العدد 01، 2014، أم البواقي. ص.ص 77-90.

تعرف اليقظة الاستراتيجية بأنها تنظيم يسعى لمعرفة بيئة الأعمال واستباق التغيرات فهي سيرورة معلوماتية يكون من خلالها التنظيم (المنظمة) في الاستماع لبيئتها حتى تتمكن من اتخاذ القرارات والتسيير فيما بعد¹.

وتصنف هذه السيرورة ضمن مجموعة نظم المعلومات التي تسمح للمسيرين بحسن القيادة في الأوقات العصيبة، كما يمكن اعتبار سيرورة اليقظة الاستراتيجية كنظام مكون من نظم فرعية متأثرة بتدفقات المعلومات الواردة من البيئة الكلية²

وبالتالي تعتبر اليقظة الاستراتيجية عملية منظمة تشمل البحث والتحليل والاختيار المناسب للمعلومة، التي تمكنها من الحصول على مزايا تنافسية فهي عملية رصد للمحيط، هي تلك العملية الاعلامية التي تسمح للمؤسسة بالاستماع المسبق للإشارات الضعيفة في محيطها³.

إذن اليقظة الاستراتيجية تعبر عن تنظيم رسمي تشكله المؤسسة عن قصد ووعي تام ويستعمل أدوات ومنهجية معينة، يتضمن سيرورة البحث عن المعلومات وجمعها ومعالجتها وبنها واستغلالها من أجل إبقاء المؤسسة في حالة مراقبة مستمرة للمحيط الذي تنشط فيه لتساعدها في اتخاذ القرارات وتحديد التوجيهات الاستراتيجية وانتهاز الفرص وتجنب التهديدات والتقليل من عدم التأكد⁴.

¹ بن سالم، عبد الحكيم؛ عيساني، اسماعيل "نظام المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الحكومية" في مجلة حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، العدد 02، بشار، مج 07. ص. ص 20-32.

² قوجيل، نور العابدين. دور اليقظة الاستراتيجية في ترشيد الاتصال بين المؤسسة ومحيطها. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. شعبة الاعلام والاتصال وحاكمية التنظيمات، جامعة باجي مختار، عنابة، 2012. ص 27.

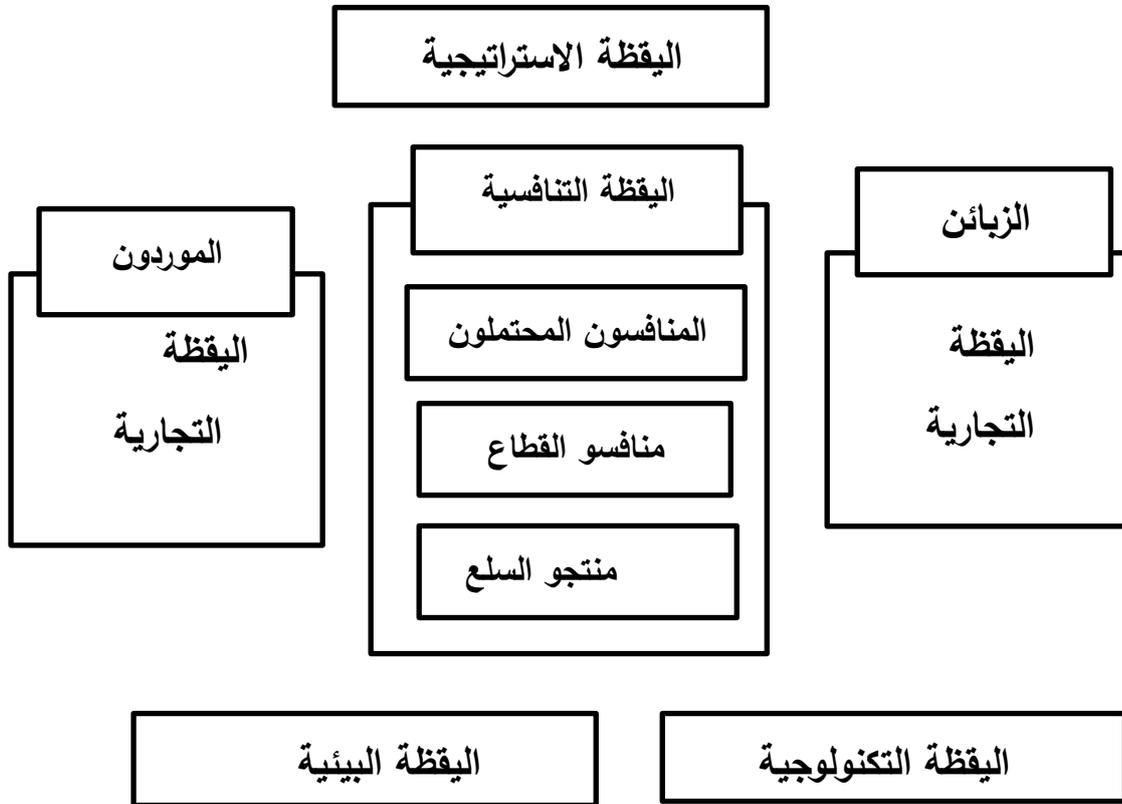
³ قرون، نورهان؛ غضبان، حسام الدين "تشخيص ممارسات اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية" مجلة أبحاث اقتصادية وادارية، العدد 01، 2020، بسكرة، مج14. ص. ص 307-326.

⁴ بن خديجة، منصف. اليقظة الاستراتيجية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2018. ص 103.

ومن خلال التعريفات السابقة استطعنا ضبط مفهوم لليقظة الاستراتيجية بأنها رصد وتتبع للمعلومات من تغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية واستباق للتطورات من أجل مجابهة الأخطار وعدم الوقوع في التهديدات من أجل الاستمرارية وخلق الفرص واتخاذ القرارات.

المطلب الثالث: أنواع وأهمية اليقظة الاستراتيجية.

لقد تعدد تقسيمات اليقظة الاستراتيجية من ناحية التمييز بين مجالاتها، لكن هذا الاختلاف لدى الباحثين جعلهم في اتفاق على تقسيم اليقظة الاستراتيجية إلى أربعة أنواع (أنظر الشكل 01).



الشكل 01 يمثل أنواع اليقظة حسب نموذج بورتر

SOURCE : Fatima Azilal. La Veille Stratigique Outil De Surveillance Au Sein Des Banques.Marocaines Faculté Des sciences Juridiques Economiques Et Sociales De Mohammedia, Université Hassan ii- Mohammedia, p.6

اليقظة التكنولوجية: Technical Vigilance

تعرف حسب F.JAKOBIAK على أنها مراقبة وتحليل المحيط العلمي، التقني والتكنولوجي والتأثيرات الاقتصادية الحاضرة والمستقبلية، من أجل توقع المخاطر وفرص التطوير، وبالتالي فهي اليقظة التي تركزها المؤسسة الاقتصادية بصفة خاصة لتطوير التكنولوجيات مع كل ما يحمله هذا المصطلح من: اكتشافات علمية، وابتكار منتجات أو خدمات، تطوير معدات وآلات جديدة وحتى تطوير أنظمة المعلومات¹.

تحتوي اليقظة التكنولوجية على البحوث في مجال:

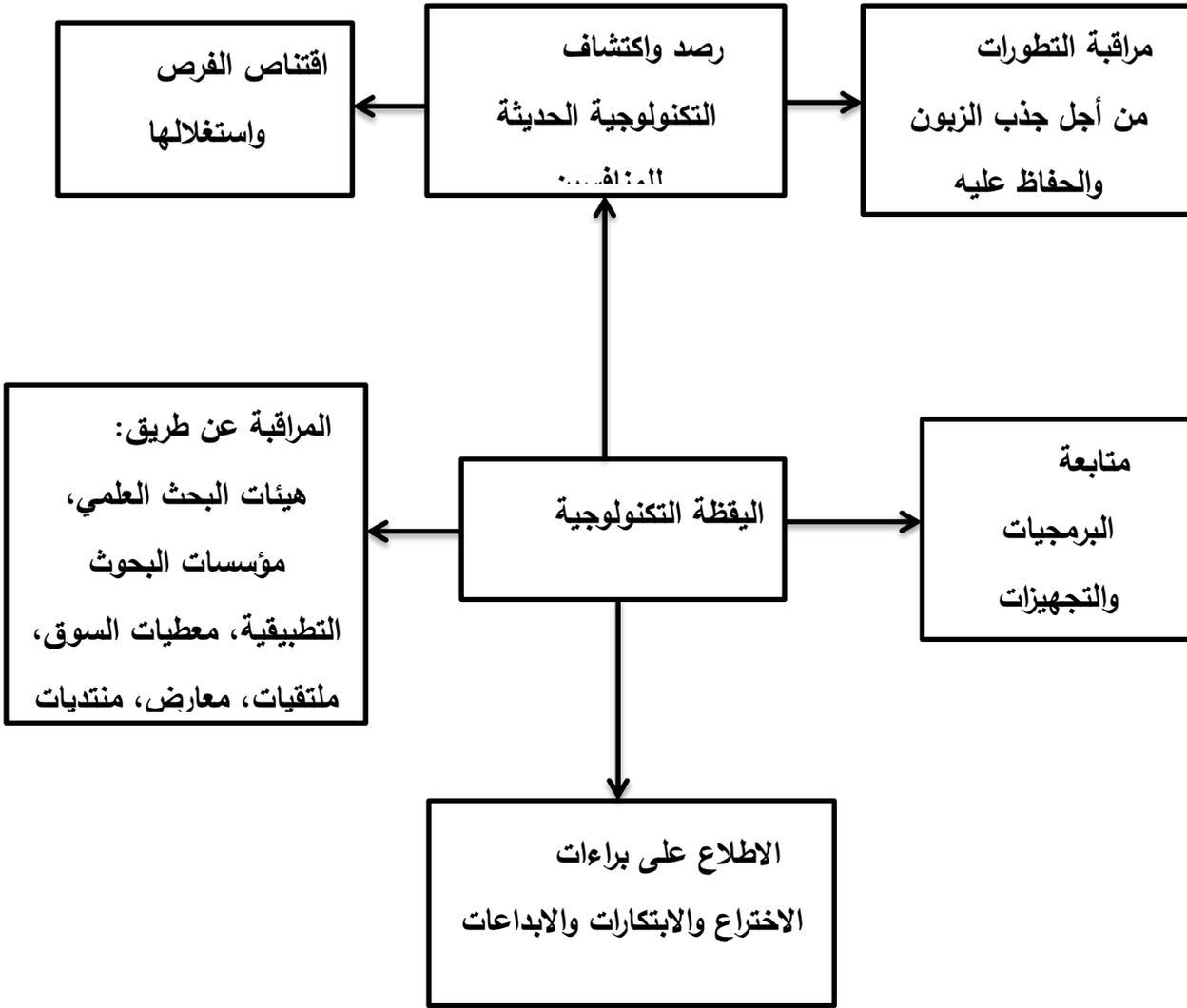
- الحيازة العلمية والتقنية لثمرة البحث الأساسي والتطبيقي.
- المنتجات أو الخدمات.
- طرق الانتاج.
- المواد.
- أنظمة المعلومات².

وما استخلصناه من التعاريف السابقة يتضح لنا أن اليقظة التكنولوجية هي النشاط الذي تراقب من خلاله المؤسسة أو ترصد كل جديد في المجال التكنولوجي والتقنيات الحديثة واستهداف المعلومات والتطورات التكنولوجية وكذا حركة المنافسين باستخدام اكتشافات علمية وإبداعات وابتكار.

¹ رملي، حمزة "دراسة استطلاعية حول واقع اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة صناعة الأدوية" في مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد 02 ، 2014 ، ص.ص 253-275.

² علي محمود، خالد أحمد. العولمة واقتصاد المعرفة في ظل اليقظة التكنولوجية والذكاء الاقتصادي. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2019. ص 134.

أي معرفة كل ما هو جديد من معدات وتجهيزات حديثة، براءات الاختراع اللازمة والآليات التي تستخدمها المؤسسات المنافسة والشكل الموالى يلخص ما ذكر: (أنظر الشكل 02).



الشكل 02 يمثل نوع من أنواع اليقظة الاستراتيجية ألا وهو اليقظة التكنولوجية (من إعداد الطالبتين)

اليقظة التنافسية: Competitive Vigilance

وترتبط بتحركات المنافسين، سواء الحاليين أو المرتقبين، أو أولئك الذين يقدمون منتجات بديلة، حيث تحدد اليقظة الاستراتيجية شدة ضغط المنافسين وقدراتهم لتمكين المنظمة من وضع خطط تنافسية من خلال تجميع معلومات ضرورية عن الجوانب الآتية:

- الاستراتيجيات التي يتبعها المنافسون، نوعية المنتجات المنافسة والتشكيلة، تكاليف الإنتاج والمقارنة بينها وبين المنافسين، كيفية التنظيم للأعمال وشبكات اتصالها¹.

اليقظة التنافسية أو الاستعلام التنافسي هي النشاط الذي تتمكن المؤسسة من خلاله جمع المعلومات واهتمامها بالمحيط الذي تتطور فيه المؤسسات المنافسة وتحليلها واستخراج النتائج وتطبيقها في اتخاذ القرار².

وفي تعريف آخر هي النشاط الذي يوجه لرصد ومتابعة المحيط التنافسي للمؤسسة وبالخصوص متابعة ورصد المنافسين.

-تضم اليقظة التنافسية جميع الأرصاد المتعلقة برقابة المنافسين الحاليين والمحتملين، والاهتمام أساسا بسلوكياتهم وتوقع أفعالهم المستقبلية واختيار البدائل الممكنة لغايات اتخاذ القرار³.

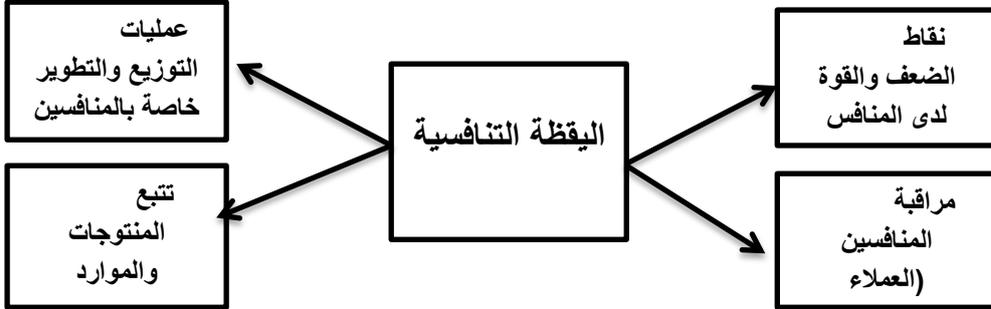
يتضح لنا مما سبق ذكره حول اليقظة التنافسية أنها من الأنواع الضرورية اللازمة لممارسة المؤسسة لها من أجل التعرف على منافسيها الحاليين والمحتملين (أي منافسين

¹ إبراهيم درة، عبد الباري؛ جرادات، محمد سعود. الإدارة الاستراتيجية، المرجع السابق. ص 305 إلى 308.

² علاوي، نصيرة "اليقظة الاستراتيجية كعامل تغيير في المؤسسة" في مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 02، 2014، جامعة بشار. ص. ص 162-181.

³ بن علي، أمينة، "دور اليقظة الاستراتيجية في خلق ميزة تنافسية في السوق المستهدفة لمؤسسة تيليكوم الجزائر"، المرجع السابق. ص 22.

الذين سيأتون فيما بعد ظهور منافسون جدد) لجمع المعلومات عليهم وتحليلها واستخلاص النتائج من أجل اتخاذ القرارات والشكل يوضح ذلك (أنظر الشكل 03).



الشكل 03 يمثل اليقظة التنافسية (من إعداد الطالبتين)

اليقظة التجارية:

إلى جانب الأنواع السابقة من اليقظة تهتم المؤسسة أيضاً بتطوير يقظتها التجارية وهي تخص المجال التسويقي، أي كل ما يرتبط بالعلاقات والأنشطة التجارية والطرق التسويقية حيث تركز اهتمامها على أسواقها الأمامية والخلفية (الزبائن والموردين)¹.

تهتم اليقظة التجارية أساساً بـ:

- العملاء أو الأسواق.
- الموردين.
- سوق العمل².

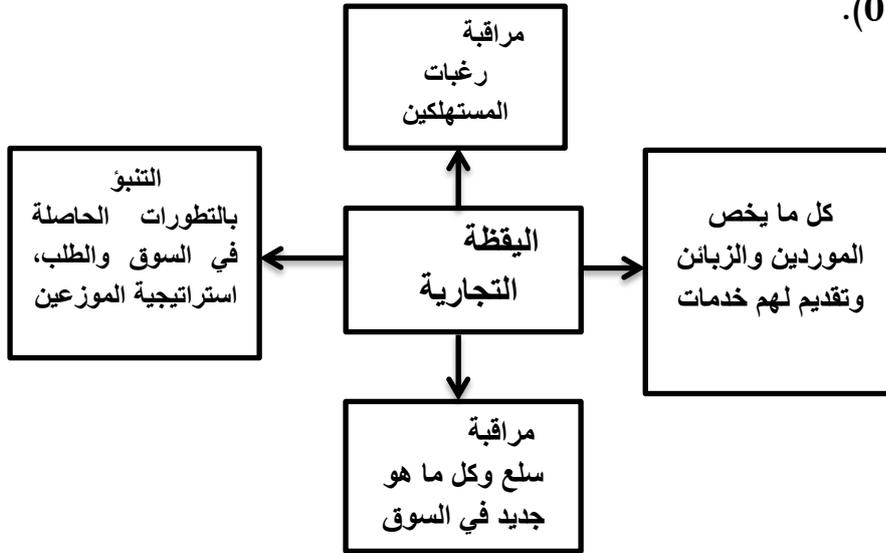
¹ بن خديجة، منصف. اليقظة الاستراتيجية، المرجع السابق. ص 190.

² علي محمود، خالد أحمد. العولمة واقتصاد المعرفة في ظل اليقظة التكنولوجية والذكاء الاقتصادي، المرجع السابق. ص ص 135-136.

تشمل اليقظة التجارية: رقم أعمال المنافسين، استراتيجية المنافسين، أدواق المنافسين¹.

وتهتم بالاتجاه المستقبلي على المدى الطويل لحاجات العملاء، حالة الأسواق والموردين بالإضافة إلى اليد العاملة المتاحة في سوق العمل².

يهتم هذا النوع من اليقظة ألا وهو اليقظة التجارية بالسلع والخدمات أي يتمثل في متابعة تطور الاحتياجات المستمرة لدى الزبائن والمتعاملين مع المؤسسة بصفة خاصة في توفيرها لها المواد الأولية وتكون على علم بكل ما يدور في السوق من خلال رصد المعلومات التسويقية التي تتعلق بالمستهلكين من أجل البقاء والاستمرارية واستباق التغيرات الفعالة لاتخاذ القرار ومحاولة التحسين من أدائها في السلع والخدمات لإرضاء الزبائن وذلك وفق آليات المقارنة (إحضار سلع ومطابقتها مع السلع الخاصة بالمؤسسة)، واكتشاف النقائص والاختلافات من دراسة السوق واليقظة الشاملة لتقديم الخدمات وفق دراسة عميقة لها (أنظر الشكل 04).



الشكل 04 يمثل اليقظة التجارية (من إعداد الطالبتين)

¹ الطويل، رواء زكي. محاضرات في الاقتصاد السياسي. عمان: دار زهوان للنشر والتوزيع، 2010. ص 348.

² وهيب مطر، أدهم. التسويق الفندقي ومبيع وترويج الخدمات السياحية والفندقية الحديثة. دمشق: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر، 2014. ص 97.

اليقظة البيئية: Environmental Vigilance

تقوم اليقظة البيئية بتوفير المعلومات الخاصة بالجانب الاجتماعي البيئي للمؤسسة من خلال مراقبة تطور التشريعات والقوانين البيئية، المتابعة المستمرة لمستجدات التنمية المستدامة، تحديد ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، استباق الأخطار البيئية للأنشطة الاقتصادية، والمؤسسات اليقظة على المستوى البيئي هي الأقدر على تحسين ممارستها اتجاه البيئة واحترام المعايير الدولية في هذا الشأن¹.

تسمى أيضا اليقظة الاجتماعية أو اليقظة الشاملة، وتسعى إلى التيقظ والمراقبة المستمرة لكل ما يحدث من تطورات في المجالات الاقتصادية والسياسية والقانونية والاجتماعية، أي أنها ترتبط بالبيئة المؤثرة في المنظمة².

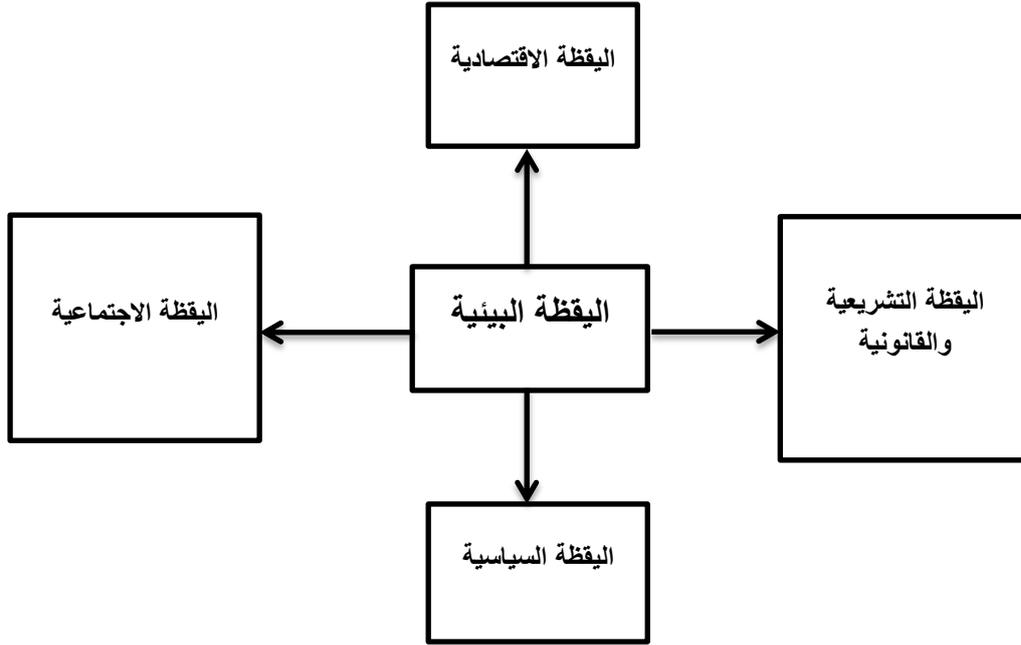
ويعتبر تطبيق اليقظة البيئية مهمة صعبة بالنسبة للمؤسسة بما أن الأمر يتعلق بجانب واسع من البيئة المتبقية وعليه يجدر بالمؤسسة التعامل مع المعلومات المنتقاة بعناية كبيرة من حيث تحليلها ومعالجتها وإرسالها لمتخذي القرار حتى يحددوا بدورهم المعلومة الأساسية في عملية اليقظة³.

نستنتج من التعاريف السابقة حول اليقظة البيئية أنها جمع وتحليل وتقييم المعلومات التي قد تؤثر وتكون مستعدة لاتخاذ القرار للوقوف في وجه التهديدات، وهي تهتم بالقوانين والقواعد البيئية (أنظر الشكل 05).

¹ يحي الشريف، حنان. تأثير نظام المعلومات على اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة فرحات عباس، سطيف1، 2018. ص 221.

² جرادات، محمود سعود ناصر. الادارة الاستراتيجية منظور تكاملي حديث. عمان- الاردن: إثراء للنشر والتوزيع، 2013. ص 198.

³ د. زاوش، رضا. اليقظة الاستراتيجية كعامل لاستمرار الأداء، المرجع السابق، ص ص 01-11.



الشكل 05 يمثل اليقظة البيئية (من إعداد الطالبتين).

أهمية اليقظة الاستراتيجية:

تعد اليقظة الاستراتيجية من الوسائل التي تلجأ إليها المؤسسة من أجل الحصول على المعلومات واتخاذ القرارات والسير مع المتغيرات الحاصلة في البيئة وتطبيقها لتجعلها تتوافق مع الأهداف، فهي السبيل الوحيد والأساسي للمنافسة من أجل ضمان الاستمرارية والبقاء تتجلى الأهمية فيما يلي نذكرها في عناصر:

- الحصول على مورد وافر من المعارف والخبرات وضمان الاستجابة الجيدة لحاجات الزبون.
- التوصل على حل المشاكل بصفة سريعة والمعرفة المعمقة للمنافسة والأسواق.
- اليقظة وسيلة لاستباق التغيرات واتخاذ القرارات الاستراتيجية¹.

¹ كرومي، سعيد؛ ستي، أحمد عمر. أهمية اليقظة الاستراتيجية في تحسين القرارات الاستراتيجية والتنافسية للمؤسسة. الملتقى الدولي الرابع حول: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، 08-09 أكتوبر 2010. ص ص 07.08.

- تسمح بمرور الجيد للمعلومة عبر مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسة، كما تسمح لها أيضا بالمراقبة المستمرة والمتواصلة لبيئتها.
- تسمح بالتحذير هو التنبؤ بالعراقيل المستقبلية التي سوف تواجهها المؤسسة.
- تمثل وسيلة لاستباق التغيرات وريح الوقت، وتساهم في البحث عن استراتيجيات جديدة.
- تساعد في تحديد وتوفير الفرص من أجل تحسين أداء المؤسسة وسط المحيط التنافسي.
- تسمح المنظمة برد فعل سريع والاستعداد في الوقت المناسب.
- تعد وسيلة استراتيجية للتسيير، التهديدات والفرص وتساعد في إدارة الأخطار والرفع من درجة الأمن¹.

المطلب الرابع: طرق ووسائل اليقظة الاستراتيجية.

من أجل القيام باليقظة الاستراتيجية لا بد من توفر مجموعة من الطرق والآليات لتسهيل الوصول والبحث عن المعلومة بأسرع وقت ولعل من هذه الطرق والوسائل نذكرها كما يلي:

المعايرة: تعمل على المقارنة بين المنافسين لتقديم المنتجات والخدمات بين المؤسسات الرائدة فهي عملية مستمرة.

عرفها CAMP "أنها البحث عن الطرق الأكثر فعالة لنشاط ما والتي تسمح لنا بضمان التفوق².

¹ وقنوني، باية؛ عبد الكريم، نادية "واقع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية". في مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 01، 2020، البويرة: جامعة آكلي محند أولحاج، مج5. ص 35-50.

² ولد عابد، عمر؛ علوطي، لمين "آليات تطبيق اليقظة الاستراتيجية بمؤسسات اقتصادية الجزائرية"، المرجع السابق. ص ص 03-15.

والهدف من هذه الطريقة هو إنشاء معيار جديد أعلى يقاس عليه أداء المؤسسة وتحديد نموذج تتعلم منه كيف يكون التحسين وبمجرد ما يتم تحديد المؤسسة النموذج الذي يقاس أدائها يتحدد الهدف بأن تلحق بها أو تتفوق عليها من خلال التحسينات التي سترجي على العمليات المناسبة¹.

فهي تعتمد على اليقظة والتنصت المستمر للبيئة وتغيراتها وكذا على المعلومات، وبالتالي ضرورة وجود نظام فعال للمعلومات².

للمعايرة أربعة أنواع منها: الداخلية التي تكون من خلال الممارسات والوظائف، المعايرة الخارجية من خلال طرق إنتاج والتنظيم وخدمات لدى المنافس، المعايرة الموجهة نحو الوظائف وذلك لمقارنة وظيفة المؤسسة بنظيرتها عند المنافس والمعايرة الأفقية والتي تتم بالبحث عن أحسن التطبيقات والممارسات³.

لكي تتحقق عملية اليقظة الاستراتيجية لابد من تواجد وسائل وتقنيات حديثة تسهل ذلك زمنها:

- **الأجهزة والمعدات:** هي عبارة عن المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات و تخزينها وتداولها واسترجاعها واستقبالها و بثها للمستخدم وهي تمثل الأجزاء المادية الملموسة التي يتم تسجيل البيانات عليها.
- **البرمجيات:** وهي مكونات التي تتولى الإدارة موارد الحاسوب ومعالجة وتخزين واسترجاع ونقل البيانات.

¹ تشوار، خير الدين "اليقظة التنافسية وأهميتها في المؤسسة"، المرجع السابق. ص ص 265-302.

² عباس، فهيمة. أهمية اليقظة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير.

قسم العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة بن يوسف خدة الجزائر، 2009. ص 88.

³ المرجع نفسه. ص 89.

• الأنترنت: تعتبر شبكة ضخمة تمتد عبر الكرة الأرضية متصلة مع بعضها البعض، تتضمن عدد من شبكات الشركات والحكومات والشبكات الخاصة، يمكن لمستخدميها العثور على المعلومات وتشارك ملفات وذلك بفضل وجود نظام وبروتوكولات¹. خدمات الأنترنت: هي صفحات تحتوي على معلومات مترابطة مع بعضها البعض تتميز بالمرونة في إيجاد المعلومات، إمكانية استغراقها في كل مكان². البريد الإلكتروني: E-mail: هي خدمة تبادل الوسائل والوثائق باستخدام الأنترنت، وذلك للاتصال عبر الرسائل لأي مكان في العالم وفي أي وقت خلال ثواني.

خدمة البحث في الأنترنت: تلعب دوراً في محركات البحث في عملية البحث وتسهيل الوصول إلى المعلومة (بحث عن برامج، مكلفات، أشخاص). بروتوكول نقل الملفات: خدمة تساعد نقل الملفات بين مستخدم وآخر أو تحميلها بين مستخدم أو موقع على الشبكة (تراسل البيانات، التحكم في المعلومات).

المبحث الثاني: اليقظة الاستراتيجية خصائصها وشروط فعاليتها

المطلب الأول: خصائص اليقظة الاستراتيجية

إن اليقظة الاستراتيجية تنتم بمجموعة من الخصائص المرتبطة بالمفهوم نلخصها فيما يلي:

الاستراتيجية: حيث تساعد على اتخاذ القرار وعليه فهي تتعلق بالقرارات غير المتكررة والتي ليس لها أي نموذج من النماذج والقيمة بفعل التجربة، مع الأخذ بالحسبان

¹ بوداود، فاطمة. دور الأنترنت في إرساء اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وهران. في مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 01، 2019، جامعة وهران. ص ص 129، 158.

² عدنان أبو عرفة،

المعلومات الناقصة جداً لكنها من الممكن أن تعبر عن القرارات التي لها تأثير كبير على التنافسية والبقاء والاستمرار¹.

فهي القرارات الهامة والمؤثرة تتخذها المنظمة لتعظيم قدرتها على الاستفادة مما يتيح البيئة من فرص لوضع أفضل الوسائل لحمايتها، مما تفرضه البيئة عليها من تهديدات وتتخذ على مستوى وحداتها الاستراتيجية وكذلك على مستوى الوظائف².

التطوعية: لا يمكن لليقظة الاستراتيجية أن تكون عملاً سلبياً، ومحدوداً بالمتابعة والمراقبة البسيطة للمحيط لكونها هدف إبداعي، فهي على العكس من ذلك تعتبر تطوعية، باشرط الذهاب إلى واجهة المعلومات المتوقعة مع الانتباه الحاد وبتنشيط كل الحواس، وفي بعض الأحيان يجب التحري عن المعلومات³.

الذكاء الجماعي: حيث أن اليقظة الاستراتيجية هي عملية جماعية تتطلب تعبئة مختلف الخبرات والمهارات الموجودة في المؤسسة من أجل تحويل المعلومات المتحصل عليها إلى قرارات، يعني وجود مجموعة الأفراد تقوم بالملاحظات أو الاشارات في المحيط واختيارها وتفعيلها ومقارنتها لإعطائها معنى معين.

¹ Humbert Lesca, Veille Stratégique Concepts et Démarche de Mise en Place Dans L'entreprise La Pratique de L'information Scientifique et Technologique, Ministère de L'éducation National, de Recherche et de La Technologie. P27.

² الشديفات بكر، ابراهيم عبد الله. أثر الادارة الاستراتيجية على تطوير إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على المركز الجغرافي الملكي الأردني. الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2016. ص 38.

³ بوخمخ، عبد الفتاح؛ مصباح، عائشة. دور اليقظة الاستراتيجية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية. الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي. الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، 08-09 نوفمبر 2010. ص 10-11.

والذي يمثل هدف العمل الجماعي، حيث يكون بمقتضاه أعضاء المجموعة أو الفريق في اتصال أو تفاعل في ظل كل الأشكال الملائمة، مع عدم تجاوز واحترام القواعد السلوكية لعمل المجموعة أو الفريق¹.

المحيط: محيط المشروع ليس مفهوم مجرد أو شيء إحصائي، فهو مكون من عدة عوامل مؤثرة، لذا يتم تأثيرها بطريقة عملية لا سيما عند التكلم عن استهداف اليقظة الاستراتيجية.

إنشاء الابداع: تتضمن اليقظة الاستراتيجية تفسيرات إشارة الانذار المبكرة والتي ترتبط بعنصر الابداع فالمعلومات المعنية التي هي بصدد التقصي عنها، لا تصف أيّاً من الأحداث والأعمال المتخذة سابقاً ولكنها تسمح بصياغة الفرضيات وإنشاء رؤية تطوعية.

التوقع: عبارة عن المعلومات التي تملك بنفسها على المميزات التنبؤية، بحيث يجب أن تقوم بالتزويد بالتوضيحات كإضاءة عن المستقبل وليس من المهم أن تعبر عن الماضي والحاضر².

¹ نسرین صالح، محمد صلاح الدين. "ممارسات اليقظة الاستراتيجية بجامعة السلطان قابوس" في مجلة

كلية التربية، العدد 44، 2020، جامعة عين الشمس. ص ص 177-260.

² قمان، أنيسة. محاولة بناء خلية لليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كأداة لتنمية الصادرات خارج المحروقات. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2014. ص 30.

المطلب الثاني: مراحل اليقظة الاستراتيجية:

لابد لليقظة المرور بمراحل لتتم هذه العملية والتي اتفق عليها أغلب الباحثين وتكمن
فما يلي:

الاستهداف: (تحديد الحاجيات): يقصد به العملية التي يتم من خلالها تحديد
ما الذي يوجد في البيئة الخارجية¹.

لتحديد الحاجة عن المعلومة يصبح ببناء الهدف La cible للمؤسسة ويمكن أن
تكون على مستويين هما المتعامل (الطرف) والموضوع (محور البحث) فوصف وتحديد
الحاجيات يعتبر المرحلة المهمة في سيرورة اليقظة الاستراتيجية لأنها تحدد مع دقة
المواضيع المستهدفة للأطراف الذين هم بحاجة للمعلومات².

النقيب والتعقب: هو العملية المسبقة التي بموجبها يحصل أعضاء المؤسسة على
معلومات وأن يكون وأن يكون هناك مجهود إداري تطوعي استباقي من خلال التعقب
والبحث والتتبع عن هذه المعلومات والتقصي لها³.

ويتم التمييز بين هذه المرحلة من التعقب من خلال الأنواع وهي التعقب المستمر
(الثابت) الذي يقوم به المتعقبون المستقرون وكذا، التعقب المتنقل والذي يقوم به المتعقبون
الميدانيون (المتجولون والمتنقلون...) أي يكونون في اتصال دائم مع مختلف فئات المجتمع
سواءً الزبائن، الموردين، المنافسين، المخابر، المعارض...⁴.

¹ بن خديجة، منصف. اليقظة الاستراتيجية، المرجع السابق. ص 157.

² المرجع نفسه. ص 158.

³ علاوي، نصيرة. اليقظة الاستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. قسم
تسيير الموارد البشرية، جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان، 2011. ص 121.

⁴ المرجع نفسه. ص 122.

الانتقاء: تتضمن هذه المرحلة من مراحل اليقظة الاستراتيجية تقييم المعلومات المتاحة من حيث دقتها وفعاليتها بغية اختيار ما هو أصلح للعملية أي ما هو يخدم معلومات اليقظة الاستراتيجية والمجمعة¹.

يقصد بها فرز المعلومات الهامة والضرورية من الكم الهائل المتحصل عليه التي تهتم أعضاء اليقظة الاستراتيجية ويعتبر نجاح هذه العملية مسؤولية الأفراد المكلفين بها، وهذا يحتاج إلى جهد ويكون الانتقاء بمرحلتين جماعي وفردية وفق معايير تمثلت في طابع الاستباقية للمعلومات المجمعة وصلتها وإشارات الإنذار المبكر*².

التخزين والنشر (التوزيع):

فهو أيضا من المراحل الجد مهمة في عملية اليقظة الاستراتيجية كونها ضرورية في إيصال المعلومات لمن يحتاجها في أي وقت، الحديث عن حفظ وتخزين معلومات اليقظة الاستراتيجية يقودنا إلى الحديث عن ذاكرة المؤسسة باعتبارها التمثيل المستمر الواضح للمعارف والمعلومات في تنظيم معين، لتسهيل الدخول وإعادة استخدامها والوصول إليها ووضعها في متناول المستخدمين المحتملين³.

¹ يحي الشريف، حنان. تأثير نظام المعلومات على اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المرجع السابق. ص 126.

² بوخرصة، خديجة. اليقظة الاستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. قسم استراتيجية في إدارة الأعمال، جامعة محمد بن أحمد 2 وهران، 2015. ص 60.

³ بن خديجة، منصف. اليقظة الاستراتيجية، المرجع السابق. ص 164.

* إشارة الإنذار المبكر: معلومات توقعية في سياق معين من خصائصها خارجية أي الاستعلام عن بيئة خارجية وتطورها، نوعية، مجزأة، غير كاملة وعشوائية، غامضة وغير أكيدة واستباقية.

الاستغلال: بعد جمع معرفة كيفية استخدامها بحكمة وذلك من خلال التركيز على المعالجة وإنشاء جهاز تخزين وحفظ البيانات (وسائل الإعلام المختارة)، البث يتم نشر المعلومات وفقاً لأهميتها وفائدتها للشخص، الاستعمال ويتم هذا في عملية صنع القرار¹.

المطلب الثالث: شروط فعالية اليقظة الاستراتيجية:

لتحقيق فعالية اليقظة الاستراتيجية لابد من توفير شروط وهي:

- إدارة ثابتة من قبل الإدارة، فعلى المديرين اعتبار اليقظة الاستراتيجية كوظيفة إدارية والعمل على تطويرها وتنفيذها.
- الاتصال الداخلي، وهذا يسمح للمعلومة بالانتقال لمن يطلبها عبر المستويات التنظيمية دون احتكارها لأنها عمل جماعي.
- التحكم في الوقت والميزانية وكذلك الوسائل الأساسية.
- روح جماعية قوية وهذا بين مختلف الموظفين².
- إدارة ثابتة من قبل الإدارة: فعلى المديرين اعتبار اليقظة كوظيفة إدارية والعمل على تنفيذها شخصياً.
- اتصال داخلي جيد: وهذا بالسماح للمعلومة بالانتقال لمن يطلبها عبر مختلف المستويات التنظيمية دون احتكارها عند شخص واحد لأن اليقظة عمل جماعي وليس فردي.
- التحكم في الوقت: حيث يجب القبول بتسخير الوقت والوسائل الأساسية والميزانية المناسبة.
- الحد الأدنى من الهياكل: فالمعلومة تعطى لها قيمة أحسن عندما يكون للمؤسسة تأطير مهيكّل من طرف إطارات ذات وظائف محددة.

¹ رحمانى، يوسف زكريا. دور اليقظة الاستراتيجية في بناء الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2015. ص 29.

² المرجع نفسه. ص 37.

- روح جماعية قوية: وهذا بين مختلف الموظفين والعاملين¹.

المطلب الرابع: ممثلي اليقظة الاستراتيجية:

وهم جماعة مختصة في اليقظة الاستراتيجية (أفراد) وللقيام بهذه العملية لابد من توفرهم ومشاركتهم في ذلك وتمثلت في:

| الدور | ممثلوا اليقظة |
|-------|--|
| | <p>المقررون الاستراتيجية (متخذوا القرارات الاستراتيجية)</p> <ul style="list-style-type: none"> - يعرضون على جماعة اليقظة الأهداف المستهدفة (الأولويات). - البحث عن الإبداع وخلق أفضل المزايا التنافسية للمؤسسة - تحليل نتائج اليقظة التي قدمت لهم في شكل سيناريوهات |
| | <p>المدير</p> <ul style="list-style-type: none"> - همزة وصل بين متخذي القرارات الاستراتيجية وجماعة اليقظة، مسؤول عن تنظيم وتسيير عملية اليقظة - إعداد والإشراف على دفتر الشروط. |
| | <p>المتيقظون المشتركون</p> <ul style="list-style-type: none"> - تحديد مصادر المعلومات. - استكشاف البيئة مع انجاز ترجمة وتصفية لها أي (البيئة الخارجية) |
| | <p>المتيقظون الكبار</p> <ul style="list-style-type: none"> - تحليل وتركيب وترجمة المعلومات المجمع. - المساهمة الجماعية في إعداد السيناريوهات مع البيئة الخارجية. |
| | <p>العمال</p> <ul style="list-style-type: none"> - دعم اليقظة (كأمين المكتب، كاتب السر، يقوم بترتيب الملفات وإدخال المعلومات في الموضوع ← معالجة، جمع. - كما يوجد من يقدم الدعم التقني (كالمسؤول عن الموزع والمختصين في الجانب المعلوماتي)² |

الجدول رقم (01): ممثلي اليقظة ودورهم

¹ تشوار، خير الدين. اليقظة التنافسية وأهميتها في المؤسسة، المرجع السابق. ص ص 265-302.

² نسرین صالح، محمد صلاح الدين "ممارسات اليقظة الاستراتيجية بجامعة السلطان قابوس"، المرجع السابق. ص ص 177-260.

| الخصائص | ممثلوا اليقظة |
|---|----------------------------------|
| - تحديد جيد لأهداف المؤسسة. - معرفة جيدة للتطورات الحاصلة في البيئة الخارجية. | متخذوا القرارات الاستراتيجيون |
| - منشط جماعة اليقظة مع القدرة على العمل الجماعي. - مهارات إدارية كالقدرة على تسيير الموارد البشرية- معرفة الوسائل المساعدة على إنجاز القرارات. | المدير |
| - القدرة على العمل الجماعي وعلى التفكير استراتيجيا. - القدرة على الرؤية المستقبلية. | المتيقظون الكبار |
| - الملاحظة الجيدة (أي القدرة على البحث والاستماع) مشاطرة المعلومات فيما بينهم، القدرة في التحكم لفائض المعلومات. | المتيقظون المشركون |
| - نشاط حيوي دائم في العمل - روح العمل الجماعية ¹ . | العمال |

الجدول رقم 2: ممثلي اليقظة وخصائصهم.

¹ نحاسية، رتيبة. أهمية اليقظة التنافسية لتنمية الميزة التنافسية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. فرع الادارة التسويقية، جامعة الجزائر، 2003. ص 81.

المبحث الثالث: سلوكات ووظائف اليقظة الاستراتيجية وعلاقتها بالذكاء الاقتصادي.

المطلب الأول: أساليب تشغيل عملية اليقظة الاستراتيجية .

ويمكن أن تشغل عملية اليقظة الاستراتيجية طبقاً لطريقتين مختلفتين هما :

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

آلية الإنذار: وتعني هذه الطريقة أن الأبحاث الفعالة للمعلومات مستمرة من طرف بعض الأشخاص حيث يقوم هؤلاء بمبادرتهم الشخصية بتنبيه المسؤول المباشر في حين ملاحظتهم لمعلومات مهمة، مع أن المسؤولين المباشرين لم يعبروا عن حاجاتهم الخاصة للمعلومات (فالمبادرة تكون من طرف المنشط لليقظة الاستراتيجية لهذا الفريق)¹

المطلب الثاني: سلوكات اليقظة الاستراتيجية:

تعتمد المنظمة على أشكال مختلفة لليقظة الاستراتيجية اتجاه بيئتها وذلك حسب حاجاتها للمعلومات وظروفها الخاصة لا بد لها من القيام بسلوكات التي يعتمدها الأفراد في ممارسة اليقظة وهي كالتالي:

- **يقظة غير موجهة:** يقوم الفرد في المؤسسة بالبحث عن المعلومات دون أن تكون له حاجة محددة مسبقاً والهدف منها هو على أكبر قدر ممكن من المعلومات بغرض الكشف السريع عن التغيرات التي من الممكن أن تحدث، وذلك بالاعتماد على مصادر عديدة للمعلومات حيث يتم فيها تصفية كمية كبيرة من المعلومات.

¹ بوخريصة، خديجة. اليقظة الاستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، المرجع السابق. ص37.

- **يقظة مشروطة:** وهي تمثل ملاحظة مباشرة للمعلومات تتعلق ببعض التقنيات المحددة للمعلومات (معلومة رسمية نصية) أو مواضيع مختارة مسبقاً¹.
- **اليقظة السلبية:** هي يقظة جميع أفراد في المؤسسة معنيون بها وهي دفاعية تهتم بجميع أنواع المعلومات الموجودة من قبل والمستعملة دون القيام بالبحث الأولي عن المعلومات، هذه اليقظة تعتمد على جميع مصادر المعلومات وتبحث عن اكتشاف التهديدات الحلية عن نشاط المؤسسة.
- **اليقظة نصف النشطة:** هي تخص جميع انواع اليقظة ولها استعمالات متكررة تهتم بجميع المعلومات، جمع المعلومات التي تهم المؤسسة فقط هناك أفراد محدون هم الذين يقومون بوظيفة اليقظة النشطة التي تعتمد على أبحاث متطورة تهتم بكشف الفرص الممكنة.
- **اليقظة الفعالة (النشطة):** تبحث عن المعلومات الخطيرة وتهتم بمواضيع معينة، تستند اليقظة إلى أخصائيين تهتم بكشف الفرص المستقبلية والمعلومة صعبة الاكتشاف من قبل المنافسين أو تحول التهديدات إلى فرص والعمل على انتهائها².

المطلب الثالث: علاقة اليقظة الاستراتيجية بالذكاء الاقتصادي

يعتبر الذكاء الاقتصادي من أهم وسائل الاقتصادية المفتوحة له دور في مواجهة التحديات المستقبلية للمنظمات الاقتصادية ولا بد لنا من التوجه نحو معرفة مفهوم الذكاء الاقتصادي قبل تبيان العلاقة بينهما.

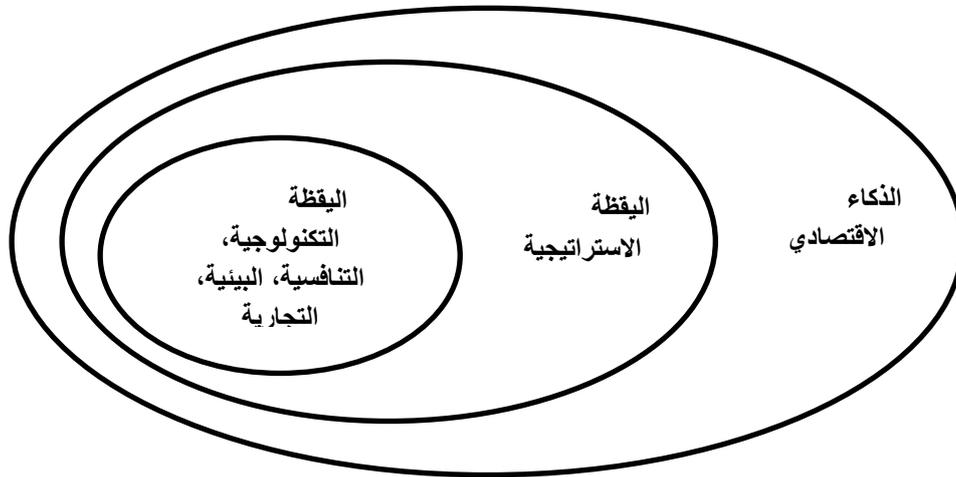
مفهوم الذكاء الاقتصادي: مجموعة من الاعمال المرتبطة بالبحث، معالجة وبتث المعلومات المفيدة للأعوان والمتدخلين الاقتصاديين لصياغة استراتيجياتهم، ويعمل على إيجاد المعلومة بأفضل تكلفة، يحللها ويضعها تحت تصرف المقررين في المنظمة في الوقت

¹ بن خديجة، منصف. اليقظة الاستراتيجية، المرجع السابق. ص 145.

² قوجيل، نور الدين. دور اليقظة الاستراتيجية في ترشيد الاتصال بين المؤسسة ومحيطها، المرجع السابق. ص 44.

المناسب وهو عامل أساسي للمنافسة، ولهذا تم اختيار مصطلح الذكاء لأنه يحمل معاني أكثر من مصطلح اليقظة، فهو يعني القدرة على التأقلم مع المحيط¹.

ومن خلال ما سبق يمكن استنتاج أن الذكاء الاقتصادي هو امتداد لليقظة Yves Michel marti و Bruno Martinet فهما يعتبران أن اليقظة هي أحد وظائف الذكاء الاقتصادي فاليقظة تتعلق بجمع المعلومات من مختلف المصادر ومعالجتها من خلال الفرز والتحليل والتقييم، ومن ثم نشر المعلومات وإيصالها في الوقت المناسب وليأتي بعدها دور الذكاء الاقتصادي والذي يقوم بإضافة ما سبق بترجمة هذه المعلومات كمؤشرات لاتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تتعلق بمستقبل المؤسسة وبما يخدم أهدافها².



الشكل 06: قادري، محمد: اليقظة الاستراتيجية والابداع في المؤسسة الاقتصادية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه. ص 92.

¹ علي محمود، خالد أحمد. العولمة واقتصاد المعرفة في ظل اليقظة التكنولوجية والذكاء الاقتصادي، المرجع السابق. ص 130.

² بورحلي، أحمد توفيق؛ بن لحرش، صراح. واقع اليقظة الاستراتيجية والذكاء الاقتصادي في القطاع البنكي الجزائري، المرجع السابق. ص ص 77-90.

وظائف اليقظة الاقتصادية: تشمل مجموعة من الوظائف فهي تشمل اليقظة الاستراتيجية مجموعة وظائف تمثلت في:

- **وظيفة التنبؤ:** السبب الأول لوجود اليقظة الاستراتيجية هي تنبؤ بالتهديدات والفرص التي تتواجد في المحيط.
- **وظيفة المعلوماتية:** السبب الثاني لوجود اليقظة هو التزويد بالمعلومات لغرض إشباع حاجة المستعمل المعلومة للحصول على ملف كامل على شخص ما، وتمثل هذه الوظيفة القاعدية لنشاط اليقظة.
- **وظيفة التحليل والتلخيص:** بمعنى تفكيك المعلومات المتحصل عليها لاستنباط العناصر الأساسية.
- **وظيفة إعطاء المعلومات الشكل المناسب:** إن جعل المعلومات في الشكل المناسب يمكن أن يلعب دوراً هاماً في فهم المعارف المنشورة.
- **وظيفة تحديد الحاجيات للمعلومات:** هذه المعلومات عليها أن تجيب على احتياجات المستعمل¹.

¹ بوتيفور، الزهراء؛ لكحل، فريدة. اليقظة مساعدة لاتخاذ القرار في المؤسسة. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران. ص ص 01-13.

من خلال ما توصلنا إليه في هذا الفصل المتضمن لليقظة الاستراتيجية و التعرف على المفاهيم و الأنواع و المراحل وغيرها من أساسيات نستخلص مما سبق ذكره أنها رصد التغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية من خلال المتابعة والمراقبة للأعمال وإدارة المعلومات، والبيئة الخارجية من أجل التنبؤ للأحداث المستقبلية وذلك للتصدي للتهديدات للبقاء والاستمرارية وكذا مجابهة الاخطار التي قد تواجهها ،فهي الوسيلة التي تمكن من الأداء الجيد واتخاذ القرارات من طرف الممثلين لعملية اليقظة الاستراتيجية وتوفر المعلومات اللازمة والوصول إلى الهدف المرغوب في تحقيقه تتضمن في محتواها الإبتكار والإبداع من أجل تفعيل كافة أنواعها سواء اليقظة التكنولوجية، التنافسية، التجارية، البيئية. تعمل على توفير المعلومة في وقتها استغلالها وبكامل أنواعها فهي تلعب دورا فعال في المحيط الداخلي والخارجي.

الفصل الثاني

لقد استطاعت نظم المعلومات من خلال تطبيقات تكنولوجيا ان تساهم بدرجة كبيرة في تسيير الأمتل للوثائق الالكترونية، مما قدمته من أدوات كاستعمال تطبيقات وإمكانية الحفظ والاسترجاع المتقدمة مما يسهل على المستنفدين الوصول بسرعة ودقة للوثائق الالكترونية، حيث أصبحت مبادرة لها قيمة متزايدة في المؤسسات على اختلاف أنواعها وكذلك الحاجة الماسة الى إدارة الوثائق الالكترونية بالمنظمات بغرض إنشاء وحفظ وتحديد مكان الوثائق المخزنة وكافة الإجراءات والعمليات التي تتم على الوثائق في شكل الكتروني وإدارتها فإنه يحدد بشكل كبير من دورة الوقت اللازم للوصول الى المعلومات واختصار الوقت اللازم لقيدها وحفظها وإدارة السجلات بتطوير ودعم العديد من أنواع نظم المعلومات ولدراسة واقع نظم المعلومات في تسيير للوثائق الالكترونية وإدارة السجلات من أهم التقنيات التي تساعد المؤسسات في مواجهة هذه المتطلبات ومتابعة وتخزين الوثائق الالكترونية أو صور عن الوثائق الورقية أو الاحتفاظ بإصدارات متعددة منها تعتبر الوثائق الالكترونية جزء من إدارة المحتوي المؤسسة المتعلقة بإدارة الأصول الرقمية ونظم سير العمل ونظام إدارة السجلات.

أما التسيير الالكتروني للوثائق يهتم بصف أساسية في انشاء والترتيب والاسترجاع والحفظ وهومن تقنيات التي أحدث تطورا مذهلا ، في مختلف المجالات خاصتا المؤسسات المعلومات علي اختلاف أنواعها نظرا وما دفعنا لدراسة وأهمية الموضوع واقع النظم المعلومات في تسيير الوثائق الالكترونية ودارة السجلات.

المبحث الأول: مفاهيم وأساسيات لنظم المعلومات

تعتبر المعلومات من المصادر الحيوية ومورد أساسي في الفكر الإداري والمعلوماتي الحديث الذي يرتبط بجمع ومعالجة ونشر المعلومة والتعامل معها لدى مسيري المؤسسة وهذا ما سنطرق اليه من خلال التعرف عليه في مفاهيم واساسيات لنظم المعلومات.

المطلب الأول: تعريف النظام والمعلومات

للتعريف بنظام المعلومات لابد لنا من شرح المصطلحين كل واحد على حدة النظام كمصطلح والمعلومة كمصطلح اخر.

النظام: هو مجموعة من العناصر أو الأجزاء المرتبطة فيما بينها تؤدي وتنجز هدفا محددًا وهو هدف النظام أو يصيبه الخلل إذا عزل أحد عناصره أو أصابه التلف وتسمى العناصر أو الأجزاء نظامًا فرعية¹

ونستنتج من خلال التعاريف السابق انه هو مجموعة من المواد والعناصر المرتبطة الافراد والتجهيزات والآلات التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل اطار معين.

المعلومة: كمصطلح مشتقة من كلمة يعلم INFORM هي كلمة لاتينية تعرف أنها الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة وذلك عبر وسائل الاتصال ونظم المعلومات المختلفة²

وفي تعريف اخر هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة هي بيانات تمت معالجها ثم تطبيقاتها وتحليلها وتنظيمها وتنظيمها و تلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها حيث أصبحت ذات معني لمستخدمها³.

¹ نهال، فؤاد إسماعيل. تحليل وتصميم نظم المعلومات الرقمية. جامعة الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية طبع نشر والتوزيع، 2012. ص 09.

² بن سالم، عبد الحكيم؛ عيساني، إسماعيل " نظام المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الحكومية" المرج السابق. ص ص.20-32.

³ العيسى، سمير جمال. إدارة نظم المعلومات المكتبية والارشفة الالكترونية. عمان-الأردن: الاكاديميون للنشر والتوزيع، 2014. ص29.

المطلب الثاني: مفهوم نظام المعلومات

إن المعلومات هي عنصر حيوي وأساس كل قرار لذا كان من ممكن توفر نظام معلوماتي يمكن من التعامل مع البيانات وعالجتها وتبادل المعلومات بين المراكز المختلفة ومن خلال هذا تعددت مفاهيم حول نظام المعلومات وهي كالتالي :

عرفته الاكاديمية البريطانية: انها الطريقة التي يستخدم من خلالها الافراد والمنظمات التكنولوجيا ويقومون بجمع، معالجة، تخزين، استعمال ونشر المعلومات.

كما عرفها محمد السعيد خشبة على أنه "النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المؤسسة ويمكن أن يستخدم أنواع عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفيرها حسب احتياجات المستخدمين"¹.

نظام المعلومات Information system يشارك فيه افراد وآلات وطرق تنظيم وإجراءات، يوفر مدخلات وتخزين، معالجة واتصالات ومخرجات ووظائف، رقابة ذات علاقة بالمعلومات والبيانات وهذا المصطلح هو عادة ما يستخدم لوصف نظم المعلومات الالكترونية و التي تضم تسهيلات معالجة، وإدارة المعلومات والبرمجيات².

تعريف اخر لنظام المعلومات: يمكن تعريف نظام المعلومات information system بأنه مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة ، ومعالجتها ،وتخزينها، وبثها وتوزيعها ، بغرض دعم صناعة القرارات، والتنسيق وتأمين السيطرة علي المنظمة، إضافة إلي التحليل المشكلات وتأمين المنظور المطلوب للموضوعات المقعد ويشمل نظام المعلومات علي البيانات عن الأشخاص الأساسيين الأماكن والنشاطات والأمر الأخر التي تخص المنظمة³.

¹ يحي شريف، حنان "نظم المعلومات ودورها في تفعيل اليقظة الاستراتيجية" في مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - دراسات اقتصادية ، العدد02، جامعة زيان عاشور بالجلفة ، مج32. صص 377 - 394.

² دياب، محمد. معجم المصطلحات في إدارة المعلومات وإدارة المعرفة. طرابلس-ليبيا: الدار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016. ص 70.

³ قنديلجي، عامر إبراهيم. المعجم الموسوعي في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط2 . 2016. ص 398.

ونستطيع الذهاب إلى اتجاه أكثر تحديدا فنعرف نظام المعلومات أنه مجموعة العناصر البشرية والآلية التي تعمل معا على تجميع البيانات ومعالجتها، تحليلها طبقا للقواعد بغرض إتاحتها للباحثين وصانعي القرارات والمستفيدين الآخرين على شكل معلومات مناسبة ومفيدة¹.

كما عرفها محمد السعيد خشبة: علي أنه النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المؤسسة ، ويمكن ان نستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات مساعدة في توفير المعلومات حسب احتياجات المستخدمين². نستنتج في الأخير من التعريفات السابقة ان نظام المعلومات عبارة عن مجموعة من العناصر المترابطة من أفراد والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال ومواد البيانات والإجراءات التي تقوم بتخزين والاسترجاع وتحويل المعلومة ونشرها.

المطلب الثالث: مكونات وعناصر نظام المعلومات

يتمثل نظام المعلومات من مكونات أساسية وهي جوهر المعلومات ورصد والمعطيات وعناصر كالتالي:

- المدخلات INPUT
- المخرجات OUT PUT
- النشاط التشغيل او العمليات ACTIVITY PVOCESSING
- التحكم والضبط CONTROL AND REGULATION
- التخزين Storage³

¹ قنديلجي، عامر إبراهيم. المعجم الموسوعي في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت، المرجع السابق. ص 394

² خشبة، محمد سعيد. نظم المعلومات: المفاهيم والتكنولوجيا. جامعة الازهر، 1987. ص.13.

³ الشهر بلي، إنعام علي. نظم المعلومات: باستخدام بحوث العمليات. [د.ط.]. عمان: مؤسسة الوراق، 2008. ص 24.

العمليات أو الأنشطة التحويلية: يقصد بها مجموعة النشاطات الإدارية والفنية والعملية اللازمة للاستفادة من مدخلات النظام وتحولات إلى مخرجات من أجل تقديمها إلي تقديمها المجتمع.

المدخلات: هي جميع ما يدخل من البيئة من مواد بشرية ومادية .. البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها من خارج والداخل.

المخرجات: المعلومات الناتجة عن عمليات التحليل المناسب للمدخلات وذات دلالة معينة التي تتخذ في ضوءها القرارات.

التغذية العكسية: التي تعمل علي إدخال معلومات في النظام من جديد¹.

فضلا عن ذلك فان نظم المعلومات لا تعمل الا بتوفر نظام للاتصالات لنقل المعلومات فيها، وهي بشكل عام وسيلة مهمة للقيام بعمليات التنبؤ بالمستقبل و الكشف عم اهم تغيراته²

مما سبق ذكره فان نظام المعلومات عبارة عن مجموعة الإجراءات و القوانين و الأنشطة لتوفير و تجميع، تنظيم، تخزين من ثم استرجاع المعلومات في المؤسسة وذلك باستخدام مجموعة من المستلزمات والأساليب الفنية³.

يحتوي على مجموعة من الأسس والإجراءات، التدابير الإدارية والفنية التي تكفل تدفق المعلومات في مجتمع معين⁴

¹ الزبيدي، ضبيان شمام. نظم المعلومات وأثرها في التخطيط الاستراتيجي. عمان : دار الجنان للنشر

والتوزيع، 2001، ص.21

² المرجع نفسه. ص.22

³ وهبية، غرارمي . نظم المعلومات التوثيقية بالجزائر، ط2. ديوان المطبوعات الجامعية .ص.17

⁴ الصرايبره، عبده خالد. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. الأردن: دار الكنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2009. ص.256 .

عناصر نظم المعلومات : يشمل نظام المعلومات علي العناصر الأساسية التي تشكل الموارد الضرورية المطلوب وهي عناصر تترايط بشكل يجعل النظام لا يعمل بطريقة فعالة، أو يتكامل بدون واحد منها وهي كالتالي:¹

- وجود هدف أو أكثر أو غرض أو أكثر
- يتطلب إدخال المعلومات المواد وغيرها من الماديات
- يؤدي عمليات تشغيل معينة على المدخلات
- ينتج نتائج نهائية تعرف بالمرجات
- يتطلب بيئة تشغيل معينة

المطلب الرابع: خصائص وأهداف نظم المعلومات²

يحدد أربع خصائص أساسية لكافة أنواع النظم سواء كانت نظم معلومات او نظم الوثائق الالكترونية او نظم معلومات تسويقية أو نظم آلية ...الخ وندرجها فيها فيما يلي:

- جميع الأنظمة تعمل من خلال بيئة معينة.
- تتكون من عناصر، أو مكونات، أو نظم فرعية تشكل وحدات البناء الأساسية للنظام وفي أية منظمة قد تكون هذه الوحدات أقساما إدارية وقد توجد هذه الوحدات من خلال الأقسام التقليدية في المنظمة.
- هناك خاصية التداخل بين الأجزاء الفرعية ويرى العلاقة في هذه الخاصية لفكرة النظم، تعني أنه لا يمكن إحداث تغيير في أحد المكونات النظام دون بقية أجزاء الأخرى.
- لكل النظم وظيفة رئيسية.

ويحدد شوق سالم تسعة خصائص أخر لنظام المعلومات وهي كالتالي:

¹ سعد غالب، ياسين. نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2018. ص.45

² العلق، بشير. مبادئ الإدارية. عمان: دار اليازوري العالمية للنشر والتوزيع، 1998. ص 40-41.

- توفير التكلفة في إيجاد المعلومات التي تحتاجها المنظمة.
- توفير المعلومات المطلوبة بسرعة في إيجاد القرار.
- التحسين والمساعدة في اتخاذ القرار .
- أن تجنب النظام ازدواجية العمل .
- قدرة النظام علي التطور منطلقا من التغيير الذي يحدث للمنظمة.
- اتجاه نظم المعلومات نحو التوسع الذي يزيد التكاليف بسبب نمو النظم مع المؤسسة والمستفيدين.
- تلتزم نظم المعلومات إتصال الانسان بالآلة في مستويات مختلفة.
- ضرورة استشارة المستفيدين في مراحل مختلفة إنشاء وتطوير النظام وتوفير حاجاتهم بدقة وشمولية.
- عملية إدارة النظام يجب أن تتصف بالسهول وقلة التكلفة والتعقيد العالية.

أهداف نظم المعلومات:¹

- تعد عملية الأهداف من العمليات الأساسية والمهمة في نظام المعلومات بأي منظمة وذلك أن كافة النشاطات والخدمات واعمال المقدمة تسعى لتحقيق الأهداف التالية وهي:
- الوصول إلي الفعالية تشير الى مدي تحقيق أهداف المطلوبة وتتحقق الفعالية من خلال مساعدة المديرين في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل.
 - تحقيق الكفاءة تشير الي اداء المهام بصورة اسرع وبأقل تكلفة مثال: تقليل تكاليف العمالة.
 - تطوير الخدمة نظم المعلومات تلعب دورا هاما في خلق وتطوير الخدمات خاصة بها.
 - تحديد أنواع نظم المعلومات التي يحتاجها على مختلف المستويات.

¹ جمال، عبدالله محمد. نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع، 2010.

- تحديد مراكز اتخاذ القرارات في المؤسسة .
- تحديد الأهداف من إقامة نظم المعلومات.
- تحديد أساليب تقييم المعلومات المجمعة، وأسس تعديلها، وتجميعها منذ البداية، بشكل مستمر .
- تحديد مصادر للحصول إلى المعلومات المطلوبة.
- تحديد وسائل تجميع المعلومات عن مصادر المختلفة.

المبحث الثاني: الوثائق الإلكترونية وإدارتها

أصبحت الوثائق الإلكترونية كل في مجال تكنولوجيا والمعلومات وبات الامر ضروري في المؤسسات للمزيد من الوثائق في اشكالها الالكترونية مختلفة ولها قيمتها ولا بد ان تعمل مسؤولية تنظيمها وحفظها الكتروني وتأتي الوسائط التقنية لتساهم بشكل فعال في انتاج ونقل وحفظ، استرجاع الوثائق لأهميتها الإدارية وسبل حمايتها وأهم مبادئ معايير وتحدياتها.

المطلب الأول: مفهوم الوثائق الإلكترونية وأنواعها:

إن إعطاء تعريف للوثائق الإلكترونية أمر صعب للغاية ويعود ذلك إلى ظهور مفهوم الوثائق الإلكترونية في علوم المكتبات والمعلومات وماتبعه من تفكير في وضع تعريف جامع ودقيق للوثائق الإلكترونية نذكر منها:

تعرف الوثائق الإلكترونية بانها: "تطبيق الإدارة لإنشاء واستخدام وصيانة الوثائق في شكل إلكتروني والاحتفاظ بها استبعاد ما يثبت عدم أهمية بغرض تحسين كفاءة حفظ الوثائق وضمان الوصول الى المعلومات ونقص التكاليف¹.

من وجهة نظر المكتبيين: فان الوثائق تعني " كل مدونة أو وسيط يحتوي على بيانات أو معلومات ،حقائق، من ناحية وجهة النظر القانونية فهي كل مدونة يثبت ويمنع حقا خاصا او عاما من جهة.

¹ أشرف، محمد عبده. أمن وحماية الوثائق الإلكترونية. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، سنة 2015. ص.22.

عرفها مجلس الدولي للأرشيف: **international council on archives** "أن الوثيقة

هي آلة معلومات سجلت أو دونت على وسيط تم انشائه أو تلقتة

المؤسسة من خلال ممارستها لأنشطتها ودفعه للوفاء بالتزامات قانونية صفقات مالية¹.

الوثيقة الإلكترونية: هي مجموعة من المعطيات والمعلومات والبيانات منظمة في وسائط

الإلكترونية مخزنة واسترجاعها بواسطة أي وسيلة إلكترونية.

عرفها معيار **ISO 15489**: "بأنها المعلومات المنشأة المستلمة والمصانة كبرهان

بواسطة المنظمة أو شخص وفقا للتزامات قانونية أو معاملات الأنشطة والأعمال².

من خلال تعريفات السابقة نستنتج أن الوثائق الإلكترونية هي تخزين وحفظ المعلومات في

قاعدة البيانات ومعالجتها واسترجاعها بواسطة وسائل إلكترونية مختلف هي تنشأ

وتبث من خلال نظام الحاسوب وتحتاج لوسيط لقراءتها لاستعمال منطق الوساطة

. logique de mediation

عرفها الدكتور محمد احمد الشامي بأنها أي مادة تحتوي بيانات أو برامج أو كيلهما معا

ويتم قراءتها والتعامل معها من خلال الحاسوب باستخدام وحدات خارجية متصلة بالحاسوب

مباشرة مثل: الأقراص المرنة والصلبة أو باستخدام الشبكات مثل الأنترنت ويشار عادة

بالمصطلح **E-RESSOURCE**³.

كما عرفت : هي تشبه النظام أي نظام لحفظ المستندات من حيث استخدام للهيكل العام

لوسائل حفظ المستندات والذي يشمل دواليب الحفظ . cabinet والدرج drawer

والحافظ folder، التي يتم حفظ الملفات FILES، وأخير المستندات

DOCUMENTS التي يتم عمل مسح لها باستخدام الماسح الضوئي⁴

¹ غزال، عادل. التسيير الإلكتروني للوثائق. الجزائر: دار الجمعية للنشر والتوزيع، 2014. ص. 13

² اشرف، محمد عبده. إدارة الوثائق الإلكترونية. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2015. ص. 26

³ حسب الله، سيد الشامي أحمد محمد. المعجم المصطلحات علم المكتبات والمعلومات أرشيف. الرياض:

دار المريخ للنشر والتوزيع، 1988. ص 23.

⁴ عزات كساب، محمد خير. متطلبات نجاح إدارة الوثائق الإلكترونية مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير.

إدارة وأعمال، جامعة الإسلامية غزة عماد للدراسات العليا، 2008. ص 196.

تعريف آخر للوثائق الإلكترونية: من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الوثائق الإلكترونية هي عبارة عن عملية صناعية وصيانة ودليل الموثوق الكامل لحركات المؤسسة وتخزينها وتنظيمها واسترجاعها وصولاً الوصول إليها.

أنواع الوثائق الإلكترونية:

تعتبر أنواع الوثائق الإلكترونية من أهم المصادر المعلومات الأساسية لإدارة الوثائق الإلكترونية هي على النحو التالي:

• **الوثائق النصية:** الوثائق التي تنشأ باستخدام تطبيقات سطح المكتب مثل الوثائق

التي تنشأ من مجموعة برامج **offre** مثل برنامج **Excel** وبرنامج **Word**

• **الوثائق متعددة الأبعاد:** وهي الوثائق التي تنتج وتنشأ باستخدام نظم معلومات

الإدارة مثل قواعد البيانات نظم إدارة العملاء ونظم المالية ونظم الموارد البشرية ونظم إدارة المحتوى.

• **وثائق الوسائط المتعددة:** وهي الوثائق التي يمتزج فيها النص مع الصورة الثابتة أو

المتحركة أو الصوت.

مثل الرسائل الإلكترونية التي يرفق بها صورة أو فيديو¹.

المطلب الثاني: المعايير ومبادئ العامة للوثائق الإلكترونية.

المعايير الدولية التي تتعلق بإدارة الوثائق:

1_ معيار ايزو **iso standers**: المنظمة الدولية لتوحيد القياس" iso

هي هيئة غير حكومية تتعاون مع اللجنة الدولية الكهروتقنية" iec " يعد معيار

الأسترالي 1996_ AS490 معيار مقنن يتم إصداره لإدارة الوثائق من خلال الإجراءات

والممارسات وكانت البداية حيث تم تشكيل لجنة داخل أجهزة معيار الأسترالي وإلى أهمية

ايزو كالاتي:

¹ عادل، غزال. التسيير الإلكتروني للوثائق. الجزائر: دار الجمعية للنشر والتوزيع، 2012. ص54.

كمعيار دولي يوفر اطار مقبولاً والتدقيق وبالتالي يمكن دولياً لدعم الإدارة في تنفيذ افضل الممارسات.

يوفر اطار الرصد مد أمثال مبادئ وممارسات المعايير.

دمج إدارة السجلات والوثائق في نظم العمليات.

يقدم توجيهات وإرشادات شاملة لمساعدة الموظفين في تنفيذ مهام وأنشطة إدارة

الوثائق ووظائفها

تصميم وتنفيذ وإدارة أنظمة متخصصة لإدارة السجلات.

يعد معيار دولي مقبول على نطاق واسع من كل الارشيفات والارشيفين والوثائقيين

لإدارة الوثائق على هذا النحو¹.

ينقسم معيار ايزو 15489 الى جزأين رئيسيين هما:

الجزء الأول 15489 هو المعيار الفعلي يوفر اطار لإدارة الوثائق في شكل بيان

رفيع المستوى عن المبادئ والسياسات اللازمة لذلك.

iso_15489/1/2001 information and documentation_recourds

management_part1General

الجزء الثاني 15489 هو تقرير فني او تقني الذي يحدد التوجيهات والارشادات

اللازمة لمساعدة المنظمة على تنفيذ الجزء الآلي للمعيار

iso_tr 89§2/2001 information 154 and documentation_recourds

نموذج الأوروبي Moreq: يعد النموذج الأوروبي الموصفات المطلوبة لإدارة الوثائق

الإلكترونية ، وقد تم إصداره من خلال التعاون الذي تم ما بين منندي تحت رعاية المؤسسة

الدولية للتنمية وتمويل المفوضية الأوروبية والتي تضم الدول الأوروبية [فرنسا- كندا- ألمانيا-

إيطاليا- هولندا- البرتغال- المملكة المتحدة]، وذلك للإسهام في وضع مبادئ وممارسات من

هناك القول بأن هذا النموذج:

• يعد وسيلة آلية لتعليم وتدريب مديري الوثائق في المنظمات العامة والخاصة.

¹ أشرف، محمد عبده. إدارة الوثائق الالكترونية. القاهرة: دار الجواهر للنشر والتوزيع، 2015. ص 66.

- يمكن استخدامه لوضع برامج لإدارة الوثائق الالكترونية.
- توفير دليل للموصفات والاحتياجات المطلوبة لإدارة الوثائق الالكترونية

2- معيار pad 5015/2

Electronic_records_managementsoft_softwarart

applica_jionsdsing_standard

هو اختصار بمعنى إدارة الوثائق الالكترونية: التطبيقات البرمجية تصميم معيار دولي، وصدرة وزارة الدفاع الامريكية: هو عبارة عن المواصفات الفنية التي تنص على المتطلبات الوظيفية الإلزامية التي يجب ان تتخذها نظم الوثائق الالكترونية لتنفيذ هذا المعيار على أساس اقره الأرشيف الوطني الأمريكي.

ويستخدم هذا المعيار من قبل وزارة الدفاع على نطاق واسع من الولايات المتحدة الامريكية بوصفها المرجع لأنظمة إدارة الوثائق الالكترونية، ويتكون المعيار من أربعة فصول على النحو الاتي:

الفصل الأول: ويتضمن تحديد القيود المفروضة على هذا المعيار

الفصل الثاني: يسود المتطلبات اللازم الوفاء بها حتى يمكن لنظم إدارة الوثائق الالكترونية والامتثال بهذا المعيار.

الفصل الثالث: يسود الملامح الأساسية لتطبيقات برامج إدارة الوثائق الالكترونية.

الفصل الرابع: يناقش إدارة السجلات ذات طابع سري "سرية الوثائق" أو البرامج المطلوبة والتي يجب تطبيقها في سبيل الاحتفاظ بهذه الوثائق وتخزينها مع الإبقاء على درجة سريتها¹.

¹ أشرف، محمد عبده. أمن وحماية الوثائق الالكترونية. المرجع السابق. ص66.

3- معايير bst" btp 0008¹:

معيار bst"btp 0008 اختصارا لـ british standerd institution البريطاني للمقياس بعنوان: code of paractice for legal ardnissibititynand eviidential wexy weight of icelleinformation stored electrony

يعني قواعد الممارسة التي تحقق المقبولية القانونية والحجية الإثباتية للمعلومات المخزنة الكترونياً وهو معيار الذي أصدره مؤسسة المعايير البريطانية لإعطاء المقبولية والحجية في الإثبات للمعلومات المخزنة إلكترونياً التي تحدد الأسس اللازمة لحجية وموثوقية الوثائق والسجلات الإلكترونية.

وهو المعيار الذي أصدرته مؤسسة المعايير البريطانية لإعطاء المقبولية القانونية والحجية في الإثبات للمعلومات المخزنة إلكترونياً، وهي تحديد الأسس اللازمة لحجية وموثوقية الوثائق والسجلات الإلكترونية حتي يمكن الاحتجاج بها في القضاء من خلال الإعطاء الوثائق الإلكترونية

انشئي هذا المعيار من أجل نظم إدارة الوثائق إلكترونياً لتوفير طريقة سهلة يمكن السيطرة عليها لضمان حفظ وتخزين الوثائق الإلكترونية بشكل مقروء، ومفهوم لذا فهي تضمن لقواعد الممارسة تضمن تفاصيل والنهج الذي يشمل الضوابط اللازمة لتنفيذها داخل نظم إدارة الوثائق الإلكترونية

ويحتوي المعيار على الأجزاء الآتية:

bts 0008 2004 يغطي تخزين الوثائق الإلكترونية.

bts 0008 2005 يغطي الوثائق المرسله الكترونياً بما ذلك البريد الإلكتروني.

bts 0008 2005 يغطي الربط بين الهوية والوثيقة الإلكترونية.

هذا وينقسم كل جزء من الأجزاء السابقة إلي خمسة أقسام رئيسية هي:

¹ أشرف، عبد المحسن الشريف. الأرشفة الإلكترونية في شركات والمؤسسات العامة. القاهرة: دار الجواهر للنشر والتوزيع، 2015. ص 34.

- تخزين المعلومات ، الاتصالات ، وسياسة الهوية
- واجب الرعاية بما في ذلك من المعلومات والتوجيهات
- العمليات والإجراءات
- التكنولوجيا
- متطلبات التطبيق

المبادئ العامة للوثائق الالكترونية¹

المبادئ الأساسية اللازمة لإدارة الوثائق الالكترونية لوضع خطة العمل تطبيق هذه

المبادئ وتعدد واختلفت وتمثلت في الاجراءات وتحقيقها الاتي:

الوثائق الالكترونية مصدر عام للمعلومات: حيث تعد الوثيقة الالكترونية جزء هام

من الذاكرة العامة للمنظمة ومن اللحظة التي تصنف فيها الوثيقة الالكترونية على أنها سجل رسمي ، فإنها تكتب صفة ملكية عامة ومشاركة ولكن نحافظ على جودتها وقيمتها العامة محددة فإنها تحتاج و تخضع لأنظمة إدارة المعلومات.

إن الوثائق الالكترونية هي وثائق رسمية وعامة: الوثائق الالكترونية التي تنشأ

وتتلقى اثناء قيام بتنفيذ أعمالها والتزاماتها هي وثيقة رسمية للمنظمة وتمد المنظمة بالبديل على أداء أنشطتها ووظائفها فهي تخضع لنفس إجراءات القيد والحفظ والاستبعاد المطبقة على الوثائق.

¹ أشرف، محمد عبده. إدارة الوثائق الالكترونية. المرجع السابق. ص.55.

تكامل نظام حفظ الوثائق الالكترونية مع نظم المعلومات الأخرى بالمنظمة:

إن الإجراءات الداعمة لحفظ الوثائق الالكترونية تتم أصلاً داخل تطبيقات نظم المعلومات وإدارة السجلات التي تستخدم وتنشأ الوثائق الالكترونية وذلك للتأكد من ضبط الوثائق نفسها وملائمتها للاستخدام.

إمكانية الوصول للوثائق الالكترونية: تقدم الوثيقة الالكترونية مزيداً من المرونة للمستخدم وذلك من خلال سهولة الوصول ، ليس فقط إلى الوثيقة الالكترونية بل محتواه ومابها من معلومات، كما تسمح باستخدام المتكرر في وقت واحد لأكثر من وثيقة.

الوثائق الالكترونية يجب ان تحفظ كوثائق الكترونية:

كمبدأ فإن الوثيقة الإلكترونية يجب أن تدار بطريقة ملائمة وبنفس معايير الجودة، الوثائق الإلكترونية يجب قدر المستطاع أن تنظم بطريقة تجعلها تواجه المتطلبات الإدارية والمادية والقانونية بالمنظمة.

المطلب الثالث: أهمية ومميزات الوثائق الالكترونية¹

1 - أهمية الوثائق الالكترونية: تمثل الوثائق الالكترونية في المنظمات أهمية كبيرة،

لها قيمة دائمة تم استخدامها من خلال فعاليات وأنشطة المؤسسات من أجل

اتخاذ القرارات وذلك لا بد من حفظها وتنظيمها كوثائق وتتمثل أهميتها في ذلك:

- أصبحت الوثائق في الشكل الالكتروني صورة أساسية من موارد المعلومات ذات القيمة ووسيلة هامة .
- إمكانية الوصول الى المعلومات المسجلة في الوثائق حيث امكن وصول الخدمات الى المواطنين الكترونياً ذات قيمة تلك الوثائق الإلكترونية والتركيز عليها.
- حاجات المستخدمين في مختلف المستويات الإدارية بالمنظمات إلي نوعيات مختلفة من الوثائق الالكترونية لدعم العملية الإدارية علي ان تكون هذه الوثائق الالكترونية تضمن معلومات دقيقة وشاملة ومناسبة زمنياً وملائمة لاحتياجات هؤلاء المستخدمين

¹ أشرف، محمد عبده. إدارة الوثائق الالكترونية، المرجع السابق. ص 45.

- خفض التكلفة من خلال تخفيض كم وحجم الأوراق متطلباتها من مساحة ومعدات للتخزين وكذلك المتخصصين القائمين علي العمليات الفنية من تصنيف وفهرسة وإتاحة.
- تعد مصدرا حيويا وهاما للمعلومات يتم باستخدامها في تنفيذ العمليات اليومية بالمنظمة.
- الاستجابة للمتطلبات المتزايدة في حجم الوثائق الالكترونية ونوعياتها من أجل الأجهزة المركزية والهيئات الحكومية المختلفة وحاجة متخذي القرارات في المنظمات إليها.
- تحسين نوعية القرارات التي تصدرها المنظمات علي أساس الاستيعاب المشتركة للوثائق.
- تعد مصدر حيويا وهاما للمعلومات يتم استخدامها في تنفيذ العمليات اليومية.
- أستخدم الأجهزة والأنظمة الحديثة من شأنه المحافظة بشكل أفضل سرية للوثائق نظرا لوجود الوثائق المخزنة في وسائط تخزين لا تقرأ إلا بواسطة الأجهزة خاصة، كما ان صغر الحيز المتخصص للحفظ ودعم الإجراءات السرية للمحافظة علي السرية أفضل منه حالة استخدام الوثائق الورقية.
- إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعا لتغير ظروف الحاجة إلي المعلومات والعمل علي تلبية هذه الاحتياجات.
- تلاقي النقص في المعلومات الناجم عن تشتت الإنتاج الفكري في الإدارات المختلفة.
- مصدرا أمن وقانوني يتحدد وفقا له المسؤوليات والمهام.
- تحسين إنتاجية الإدارة أو المنظمة وكفاءتها من خلال التسهيلات الإلكترونية¹.

¹ نورالدين. المكتبة في عصر الاعلام الرقمي. منتديات جامعة سطيف. 2011، ص 66.

2- مميزات الوثائق الالكترونية: نظرا للتطور التقني في مجال الوثائق والمعلومات

أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل أساسي علي توظيف التقنية في أداء أعمالها اليومية في

مختلف الأشكال الالكترونية لذا ينبغي تحديد سمات ومميزات الوثائق الالكترونية وهي:

- استخدام تكشف النصوص الكاملة أو تكشف الكلمات المفتاحية تكفل مستويات مميزة للبحث والاسترجاع.
- اختزانها لكم الهائل من المعلومات في حيز صغير جدا ولا يفوقها فإمكانية التخزين سوى الأقراص الليزرية.
- إمكانية نقل الوثائق من مكان لآخر فيمكن إرسالها بالبريد الالكتروني إلي عدد لا يحصى من المستخدمين وبتكلفة ووقت وجهد.
- قدرتها الهائلة وخاصة فيما يتعلق بمجال البرامج غير نصية كالرسوم البيانية والتصميمات والصور والبرامج الخاصة بالتعليم والتدريب.
- سهولة الاسترجاع وفقا لموضوع الوثيقة أو التسلسل الزمني وهو ما لا يتوفر بالنسبة للوثيقة الورقية حيث يتوفر عدد واسع من أدوات البحث المستخدمة في الحصول علي كم هائل من المعلومات.
- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام بحيث يمكن استرجاعها بسهولة خلال ثوان معدودة بدلا من عدة دقائق وكذلك لعدد من الأشخاص قراءة الوثيقة نفسها أو رؤية الصورة نفسها في نفس الوقت كما أن القائمين على حفظ الوثائق يجدون عناء في عملية إحضار وإعادة الوثائق وسيتفرغون لعملية تصنيفها وفهرستها بدقة تسمح باسترجاع بسهولة.
- تخزن في طائفة واسعة من وسائط التخزين مثل الأقراص الصلبة والممغنطة
- تكون السيطرة على وسائط التخزين أسهل وأكثر دقة وفعالية من حيث تنظيم البيانات والمعلومات وتخزينها وحفظها وتحديثها مما ينعكس على كفاءة الوصول إليها¹.

¹ نورالدين. المكتبة في عصر الاعلام الرقمي. المرجع السابق، ص.66.

- بعض الوثائق قد تكون أكثر فائدة وأهمية في الشكل الإلكتروني في نتيجة التعزيز ودعم القرارات والمعالجة والتجهيز.
- اقتصادية الاختزان، فالزيادة في تكلفة حفظ المواد الورقية يجعل الأشكال الإلكترونية جاذبية من وجهة نظرا اقتصادية¹.

المطلب الرابع: أمن وحماية الوثائق الإلكترونية وتحدياتها:

تأتي الصعوبات سواء فيما يتعلق بالوتيرة المتسارعة للتكنولوجيا وتأثيرها على المؤسسات والوثائق الإلكترونية وذلك للسهولة الوصول إليها مما يعرضها للأخطار وذلك من التحديات تعد من ابرز الصعوبات التي تواجه الوثائق نذكر منها التحديات التالية:

تظاهرة التقدم التكنولوجي: technological obsolescence إن التطور التكنولوجي الذي يتعامل مع الوثائق السريع من أجهزة وبرمجيات ووسائط تخزين. تقادم يتعلق بالأجهزة hardware وهي الأجهزة التي يتم استخدامها للوصول الى الوثائق.

تقادم وسائط التخزين media والتي تستخدم لتخزين الوثائق واقرب على الأقراص المرنة وحلت محلها والتي تعد تستخدم أيضا برامج تطبيقات application software ومثال ذلك برنامج Ward star

سهولة الوصول الى الوثائق الإلكترونية acce:esy ss

تمثل سهولة الوصول الى الوثائق الإلكترونية تحديا خطيرا في إمكانية الوصول غير المصرح به لتلك الوثائق وإمكانية ادخال تعديلات عليها سواء بالحذف او التعديل او الإضافة.

الربط بين الوثيقة الإلكترونية والبيانات الواصفة لها: Meta data

يشكل الربط بين الوثيقة الإلكترونية والبيانات الواصفة لها ،داخل نظام الحفظ تحديا يتمثل في البيانات الواصفة تعد أحد العناصر ذات أهمية والتي تميز الوثيقة الإلكترونية.

¹ نورالدين. المكتبة في عصر الاعلام الرقمي. المرجع السابق، ص.66.

تنوع الوثائق الالكترونية **dinessity**:

فهي تنوع ما بين ملفات نصية مثل ملفات معالج الكلمات ms Word وملفات PDF وكذلك شكل الملف الذي يجب ان يتوافق مع المواصفات الدولية لأشكال الملفات مثل المواصفات الامريكية .asch.

الحجم المتزايد للوثائق الالكترونية **GRONING VOLUME**:

يشكل الحجم المتزايد للوثائق الالكترونية تحديا كنتيجة لزيادة أعباء العمل في المؤسسات الدولية هنالك إحصاءات دقيقة إنتاجية المعلومات يتم انشائها في شكل الكتروني داخل الإدارات.

الحفظ طويل المدى للوثائق الالكترونية:

تتمثل في إمكانية الحفظ طويل المدى للوثائق الالكترونية والذي يتطلب التعامل معه مسايرة التطورات التكنولوجية لحفظ والتخزين تلك المواد أساليب من الإبقاء هذه الوثائق على رفع الأجهزة والبرامج والوسائط مع تلك المواد

تقويم واستبعاد الوثائق الالكترونية **APPYAISAL AND DISPOSAL**:

يعد تقويم واستبعاد الوثائق الالكترونية من الصعوبات التي تواجه إدارة الوثائق الالكترونية، خاصة وان الوثائق الالكترونية لا تتطلب حيزا كبيرا لتخزينها الامر الذي أثار تساؤل البعض على مدى أهمية اجراء عملية التقويم والاختيار.

تحديد المسؤولين عن القيد والحفظ والوصول للوثائق الالكترونية:¹

يجب ان تحدد المنظمة الإجراءات الواجب اتباعها للأفراد عن التعامل مع الوثائق الالكترونية استخداما وكذلك العمل مثل مديري الوثائق مديري المعلومات ، مديري تكنولوجيا ونظم المعلومات ،ومديري الاعمال، يجب تحديد مسؤولية كل مجموعة من هذه المجموعات عند التعامل مع الوثائق بالمنظمة

¹ علي كميث، لطيفة. الأرشفة الإلكترونية والوثائق. في مجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات. العدد 43. ليبيا، طرابلس، 2018. ص ص 348-361.

تطبيق نظم المعلومات على سياسة وإجراءات الوثائق الإلكترونية يجب ان يتم مراجعتها وقياسها:

أن تهدف إجراءات وسياسة التطوير هو ان يكون لدينا ممارسة فعلية في عالم الواقع لذا يجب عمل قياسات لإدارة المعرفة مدى تأثير الوثائق الإلكترونية على عملية تطوير الإدارة بالمنظمة ككل كما وكيفا ولمعرفة نقاط الضعف والفجوة التي تظهر بين سياسة والتطبيق.

أمن وحماية الوثائق الإلكترونية SECURITY AND PROTECTION:

يمثل امن حماية الوثائق الإلكترونية تحديًا عظيمًا امام إدارة الوثائق الإلكترونية خاصة وان الوثائق يمكن تتعرض للتخريب او التزوير المعتمد عندما تتقدم النظم والأجهزة.

الحاجة الى توثيق الوثائق الإلكترونية والحفاظ على شرعيتها DOC MENTATION:

يعتبر التوقيع SIGNATURE شرطًا مهمًا لتوثيق أي مستند سواء في المراسلات العادية والإلكترونية على اختلاف أنواعها ووسائطها في داخل المؤسسة وفي المراسلات التي بين المؤسسات مع تطور الوسيط الإلكتروني وظهور النظام¹

طرق وحماية المعلومات والوثائق الإلكترونية: يمكن حماية الوثائق الإلكترونية والمهمة عن طريق إبقائها بعيدة عن الأنظار أو بعيدة عن أيدي المعتدين، وسوف نتناول اهم وسائل وطرق حماية الوثائق الإلكترونية وهي كالتالي:

1_ الحماية الفيزيائية physical security:

هو عملية حيوية لدفع أي جريمة معلومات وبالتالي فهي تشمل الإجراءات التي تجعل من الوصول للمعلومات وعلى الرغم من إجراءات الامن الأخرى يبقى الامن الفيزيقي ركنا أساسيا.

- وضع العوائق التي تمنع المخزنين من الوصول الى المعلومات.
- ضبط الدخول وعدم تمرير الا من لهم رخصة بذلك.

¹ علي كميّش، لطيفة. الأرشفة الإلكترونية والوثائق، المرجع السابق. ص.ص 348-361.

وسائل الحماية الفيزيكية:

البناء القوى المحصن.

الحراسة المشددة.

الابواب الحديدية المتينة.

الرقابة الكهربائية والالكترونية.

كاميرات الرصد والمراقبة.

اهم وسائل ضبط الدخول، قراءة بصمة اليد، كلمات السر والصور الشخصية والدراسة الشخصية.

2_ التشفير التعمية gyptographuy:

تتم الحماية بواسطة التشفير عن طريق خلط المعلومات الالكترونية بحيث لا يمكن إعادة ترتيبها الا باستخدام مفتاح معين، وتكون المعلومات المخلوط غير مفهومة بتاتا للشخص وتقوم كل نظم التشفير على نوعين اساسين:

أنواع تحويل او خلط المعلومات وهما: نقل الموقع transposition يعني نقل الموقع إعادة ترتيب موقع او موضوع¹

3_ المخابئ STEGANOGRAPHY:

هو إخفاء الرسائل في وسط اخر كوثيقة أخرى او صورة، او تسجيل صوتي، او فيديو اذا أي شخص يعلم ان مد الوسط على رسالة ويعلم طريقة ترميز الرسالة داخل الوسط يمكنه استخراج الرسالة من الوسط.

4_ التكر ANONYMITY:

هناك عدد من الأسباب تظهر الفرد الى التكر بحيث لا تعرف هويته الحقيقية عندما يستخدم الإنترنت، منها لجوء الفرد لهذا التصرف حيث باستخدام اخذ عنوان حقيقي في مكان ويقوم ذلك الموقع بتحويل الرسائل الى عنوان.

¹ عطيات، شعبان عبد الرحمان. أمن الوثائق والمعلومات. عمان. دار الجامد للنشر والتوزيع، 2014. ص 128.

5_ الترشيح SANITIZATION:

هي طريق للحصول على معلومات منتقاة من معلومات سرية دون الكشف عن المعلومات السرية المهمة نفسها, مثال ذلك تقوم إدارات الإحصاء بنشر معلومات.

6_ التخلص من النفايات المعلوماتية:

ان التخلص السليم من وسائط المعلومات بما في ذلك استخدام آلات القص و تقطيع الاوراق ويحتاج التخلص من المعلومات الرقمية المخزنة الى الحاسب الآلي الأقراص المرنة او الضوئية, او الشرائط الممغنطة, لعناية خاصة فهناك برامج تستطيع ان تلتقط كلمات السر ومفاتيح فك الشيفرة من داخل ذاكرة الحاسب الآلي كما أن هناك برامج واساليب وطرق يمكن بها استرجاع البيانات ووسائط التخزين بعد مسحها.

7_ **درع المعلومات SHIELDING:** وهي إحدى الطرق لحماية المعلومات بالتغطية الحسية بمادة معينة تمنع التقاط الإشارات المنعكسة من جسمها بواسطة الرادارات في المجال يمكن للمعلومات استخدام تقنية لإخفاء المعلومات¹.

المبحث الثالث: تسيير الإلكتروني للوثائق وإدارة السجلات:

ان علم إدارة السجلات وتسيير الوثائق الإلكتروني من المواقع اللامعة في الآونة الأخيرة" قد اكتسب هذا العلم التقدير بسبب تزايد القلق حول حماية المعلومات الشخصية وكذلك التي تمثل ذاكرة المؤسسات, بحيث هي البيئة الداخلية للمؤسسة, يمكن تنظيم هذه الأمور الكترونيا من جديد لتسهيل الاستفادة من الوثائق الالكترونية.

المطلب الأول: مفهوم وأنواع إدارة السجلات وكيفية إدارتها:

هنالك عدة تعاريف قدمت الإدارة السجلات نذكر منها :

1 **مفهوم إدارة السجلات:** لفظة السجلات في اللغة العربية: بكثرة والإنجليزية: على حد سواء, تعرف لغة جاء في قاموس أكسفورد: ان السجل يعني معلومات مسجلة او مدونة على وسيط ورقي او الكتروني تدل على الماضي,تستخدم كمرجع في وقت لاحق,تدل على

¹ عطيات، شعبان عبد الرحمان. أمن الوثائق والمعلومات، المرجع السابق. ص.ص 129-130.

الوقائع الرسمية وقد عرفها قاموس المورد انها محضر او مدونة تسجل او تدون عليه معلومات ويتم حفظها لحين الحاجة إليه¹.

وتعرف أيضا أنها هي دليل أي مؤسسة كذلك هي الوظائف المعمول بها إجراءات، السياسات، قرارات، العمليات او الأنشطة الأخرى المعمول بها داخل المؤسسة او أي معلومة تعتبر قيمة للعمل المؤسسي ، الوثائق ليست جميعها سجلات فالسجل يمكن ان يكون مهيكلا او غير مهيكلا ، السجل يمكن ان يكون وثيقة مع ارتباط بالعديد من الإجراءات الإدارية او يكون كتابا او خرائط ، او صور فوتوغرافية ، مواد مقررآ آليا، او أي مواد شفوية أخرى، ان كلا النظامين لإدارة الوثائق وإدارة السجلات بتطور ليدعم العديد من أنواع السجلات المعلومات².

نستنتج من تعريف سابق ان إدارة السجلات Records management هي وظيفة تنظيمية لإدارة المعلومات في منظمة طوال دورة حياتها من وقت إنشائها وحتى إحلالها . ويشمل ذلك تحديد السجلات أو تصنيفها أو تخزينها، تأمينها أو استردادها أو تتبعها أو إتلافها، الاحتفاظ بها بشكل دائم.

2 أنواع إدارة السجلات: إن علم إدارة السجلات أصبح من المواضيع الامعة في آونة الأخيرة ،وقد اكتسبت هذا العلم التقدير متزايد ولها عدة أنواع ونذكر منها .

1-2 المستندات الرقمية: هي وثيقة رقمية إلي تضم النصوص والصوروالفيديوهات بعد إجراء معالجة إلكترونية لها.وتحتوي الوثيقة الرقمية على المعلومات محفوظة في شكل بايت بلغة متعارف عليها ومخزن بشكل دائم علي نوع معين من الوسائط [قرص صلب وقرص مضغوط] ويقصد به التوثيق الرقمي التمثيل المجرد والعدي للبيانات المحفوظة.

2-2 المدونات: هي المدونة موقع إلكتروني يجمع عدد من التدوينات وهي بمثابة مفكر او طرح آراء شخصية كما انتشرت مؤخرا مدونات الفيديو علي شبكة الانترنت ،وهي قائمة علي نشر المحتوي التدوين بالصوت والصورة مسجلا على فيديو.

¹ اشرف، محمد عبده. إدارة الوثائق الالكترونية، المرجع السابق. ص27.

² العيسى، سمير جمال. إدارة نظم المعلومات المكتبية الارشفة الالكترونية، المرجع السابق. ص

2-3 المواقع الالكترونية: هي مجموعة من صفحات ويب مرتبطة مع بعضها البعض ومخزن على نفس الخادم يمكن زيارة مواقع الويب عبر الانترنت، ويوجد ما يعرف بالمدونات وهي المواقع ويب يسرد فيها المؤلفات ما يريد الكتابة عنه ومواضيع أخرى، كما يمكن للزوار الرد ما يكتب.

2-4 البوابات: هي عبارة عن مدخل مؤخذ لمجموعة كبيرة من الخدمات الالكترونية التطبيقات التي تشترك في نطاق قطاعي محدد أو الهادف إلى خدمة جمهور من طبيعة متشابهة،

2-5 البريد الالكتروني: هو احد التقنيات الانترنت الأساسية، وهو أداة يستخدمها تقريبا كل شخص لدية اتصال بالانترنت. يسمح لك، دون أي تكلفة بإرسال رسالة غير محدودة الطول لشخص واحد العديد من الأشخاص في وقت واحد. وتصل على الفور تقريبا ويمكن الرد عليها فورا.

2-6 الرسائل الفورية: "هي الدردشة أحد اتصال الفوري بين شخصين او اكثر والمعتمد علي النص المكتوب ينقل علي طريق أجهزة الحاسب المتصل على شبكة الانترنت.

2-7 صفحات مواقع الانترنت: هو مجموعة صفحات ويب مرتبطة ببعضها ومخزنة علي نفس الخادم يمكن زيادة مواقع الويب عبر الانترنت بفضل خدمة الويب ومن خلال برنامج حاسوبي يدعي متصفح الويب ويمكن عرض المواقع بواسطة الهواتف النقالة عبر تقنية الواب. مواقع الويب موجودة فيما يسمى بمزودات الويب

2-8 المعلومات المرسله للمواقع الاجتماعية كل ما ينتج عن المؤسسة من مصادر معلومات¹.

¹ عبيد، عصام. إدارة نظم المعلومات والأرشفة الالكترونية وإدارة السجلات، 2014، الاطلاع على الموقع: [www.shideshare.com archive/140916110256-phl](http://www.shideshare.com/archive/140916110256-phl) ، 11:19/2021/05/05.

3_ إدارة السجلات بفاعلية:

من خلال استعانة إدارة السجلات برنامج fident فان يجد بشكل كبير من دورة الوقت اللازم للوصول الى السجلات واختصار الوقت اللازم لقيدها وحفظها والتخلص منها اليا، كما انه يحد من العمالة المطلوبة للتعامل مع السجلات المادية بل يضيف عوائد استثمارية ويعود على الشركات اذا ما اتخذت خطة الحكم في السجلات ويعمل برنامج

1_ التقليل من التكاليف المرتبطة بالإدارة الجيدة للسجلات.

2_ يستخدم في إدارة العمليات الإدارية ووضع قواعد لإدارة وتطبيق السجلات الالكترونية وتطبيق القواعد الاستبعاد تلقائيا.

3_ تصميم وتنفيذ إدارة الأنظمة المتخصصة لإدارة السجلات.

4_ دمج إدارة السجلات والوثائق الى النظم والعمليات.

5_ وضع اطار عمل لتصميم نظم الوثائق الالكترونية¹

4_ **مكونات أهمية إدارة السجلات:** لقد اتسعت وظيفة إدارة السجلات التي أحدثت تطورا هام في مختلف المجالات، حيث أصبحت مبادرة لها قيمة متزايدة في مؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها.

هو النظام المسؤول عن إدارة المعلومات التي تعمل المنظمة على تسجيلها وصيانتها وحفظها لفترة طويلة من الزمن في منطقة امنة.

النظام يهتم بتسجيل المعلومات وليس فقط حفظها.

هو احد اهم اساسيات الحكومية الالكترونية.

قانونية الحركات الالكترونية.

التخلص من ملفات Patch اثناء إدارة السجلات

تتضمن البرامج تحسينات واضح في إدارة السجلات

¹ أشرف، عبد المحسن الشريف. الأرشفة لإلكترونية في المؤسسات العامة. القاهرة: دار الجوهر للنشر والتوزيع، 2015. ص72.

تنظيم وتأمين وحفظ واسترجاع السجلات بسرعة وفاعلية حفظ السجلات اثناء دورة حياتها جزء أساسي من نظام إدارة المحتوى¹.

أهمية إدارة السجلات: يمكننا تحديد أهمية إدارة السجلات باعتبارها:

- عصب الرئيسي والمصدر الأساسي للحصول علي بيانات والمعلومات في الوقت الحقيقي لمعلومات وتصرفات الالكترونية
- توفر الاطلاع على صحة البنية التحتية التكنولوجيا المعلومات بدون الوصول الى إدارة السجلات ستكون العمليات الداخلية على معظم عناصر التكنولوجيا المعلومات غير قابلة للقراءة ورؤية السجل الى حدوث مشكلات تشغيلية عندما تنفذ التطبيقات المتقدمة من البنية التحتية تظهر التحديات بشكل اكبر عبر بنية الخدمات المصغرة يحدث التحول الهيكلي الأكثر أهمية في حل السجلات على الجودة في مدى سرعة يتمكن كل سطر يقوم بالبحث والمقارنة بحجم وحدة التخزين التي يتم اختراقها مراقبة البث المباشر الأنشطة التحتية التكنولوجيا المعلومات.
- اعتماد أساليب وإجراءات لتبسيط عمليات إدارة السجلات بغية التحول علي الخط.
- تسهيل أساليب وإجراءات البحث عن السجلات باعتماد البرمجيات.
- تحافظ إدارة السجلات علي جوانب ذاكرة المؤسسة عند تحديد مدة الاحتفاظ بالسجلات .
- إدارة السجلات تقوم بالاحتفاظ بالكثير من الأدلة كدليل علي الأنشطة والمعاملات.
- إدارة السجلات هي جزء من الوظيفة الأوسع نطاقا للمنظمة وهي إدارة الحكم وإدارة المخاطر ولامثال وهو يهتم في المقام الأول بإدارة الأدلة الخاصة بأنشطة فضلاعن تقليل أو تخفيف المخاطر المرتبطة .

¹ أشرف عبد المحسن الشريف. الأرشفة لإلكترونية في المؤسسات العامة، المرجع نفسه. ص 73.

- التأكد من أن المعايير والأساليب المستخدمة في حفظ إدارة السجلات في مصالح والأجهزة المختلفة متوافقة مع بعضها بعض¹.

المطلب الثاني: مفاهيم التسيير الوثائق الإلكتروني وأنواعه

هناك عديد من التعاريف الخاصة بالتسيير الإلكتروني للوثائق نذكر منه:

مفهوم التسيير الإلكتروني للوثائق التقنية **ged technique**:

تهتم بتسيير الوثائق التقنية الخاصة بالمهنية, ged وهي تأتي لتدعم جميع التطبيقات المتعلقة بمفهوم التسيير الإلكتروني للوثائق المرتبطة مباشرة بمهنة محددة².
مفهوم اخر التسيير الإلكتروني للوثائق **ged**: التسيير الإلكتروني لوثائق المؤسسات geide التسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق الموجودة.

Denaterialisation وكذلك تسيير وتخزين واسترجاع وثائق العمل والبحث عنها وبذلك باستعمال تطبيقات الاعلام الالي³.

كما عرفها **duchetnion**: على ان التسيير الإلكتروني للوثائق يهتم بصفة السية في انشاء ترتيب واسترجاع, وحفظ تبادل وبث اكثر من وثيقة سواء كانت اصلية او مرقمة, كما توجد بعض الحالات التي تكون تطبيقات التسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق مخفية مثل الفهارس الإلكترونية, الوسائط الإلكترونية⁴.

¹ كافي، مصطفى يوسف. الإدارة الإلكترونية. سوريا: دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011. ص 56.

² عبيد، عصام. إدارة ونظم المعلومات والأرشفة الإلكترونية. سلسلة محاضرات للأرشفة الإلكترونية وإدارة السجلات التسيير الإلكتروني للوثائق - سنة ثانية ماستر (مكتبات ومراكز المعلومات) قسم علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

³ هشام، العزمي. التسيير والوثائق المؤسسات. دورية علمية الإلكتروني للعلوم محكمة تعنى بمجال المكتبات والمعلومات، العدد 37، مارس 2015، جامعة الجزائر. ص 192.

⁴ عبد المالك، بن سبتي. "التسيير الإلكتروني للوثائق" مجلة المكتبات والمعلومات، ديسمبر، عدد 01 ديسمبر 2003، مج 02. ص 12.

من خلال التعريفات السابقة ان التسيير الإلكتروني للوثائق هو مجموعة من أدوات والتقنيات التي بواسطتها يمكن، ترتيب، وتسيير، وحفظ الوثائق واسترجاعها من خلال جملة من تطبيقات الاعلام في نشاط اتي تقوم بها المؤسسات

تعريف التسيير الإلكتروني للوثائق: التسيير الإلكتروني للوثائق عموما أنه نظام ألي للاقتناء، الترتيب، التخزين، والاسترجاع، وحفظ ومعالجتها لتسيير المؤسسات الوثائقية.

التسيير الإلكتروني للوثائق GED، أو التسيير الإلكتروني للمعلومات ووثائق المؤسسات ووثائق المؤسسات GEIDE والتسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق الموجودة GEIDE، هو مجموعة من الوسائل والتقنيات التي تسمح بإزالة الطابع المادي DEMATERIALISATION وكذلك تسيير وتخزين واسترجاع باستعمال تطبيقات الاعلام الالي¹.

تعريف اخر لتسيير الإلكتروني للوثائق: هو مجموعة من الأدوات والتقنيات التي بواسطتها يمكن ترتيب وتسيير وحفظ واسترجاع الوثائق من خلال جملة من التطبيقات الالية في إطار النشاط العادي للمؤسسة.

تعريفات حول أرشفة الالكترونية:

تعريف الأرشفة الالكترونية: انها تطبيقات آلية تستخدم لحفظ ومتابعة سير عمل الوثائق الالكترونية او صورها الرقمية في المرحلة النشطة من دورة الوثيقة داخل المؤسسات والجهات المختلفة²

تعريف اخر للأرشفة الالكترونية هي مسح الوثائق ومعالجتها وتخزينها في وسائط إلكترونية وربط هذه الوسائط بعدة بيانات الفهرسة بما يسمح بالفاذ مباشرة من الفهرسة الي صورة الوثيقة مباشرة .

الأرشفة الإلكترونية: هي الية عمل متبعة تعمل علي تحويل الوثائق الرقمية بجميع أصنافها إلي وثائق إلكترونية تدخل ضمن تسمية أرشفة حيث يتم تخزينها وأرشفتها إلكترونيا

¹ [http:// : www.aproged.org](http://www.aproged.org) Consulte le 26/05/2021 h(10:20)

² علي كميث، لطيفة. الأرشفة الإلكترونية والوثائق ، المرجع السابق. ص.ص.348-361.

داخل نظام الحاسب ويتم هذه العملية عن طريق جهاز المسح الضوئي scanner حيث يقوم هذا الجهاز بتحويل الوثيقة الورقية إلى وثيقة إلكترونية وبصيغة وامتداد مثل PDF .TIF .JPG¹.

مفهوم أرشفة الإلكترونيّة : هي نظام إدارة الوثائق الإلكترونيّة عبارة عن حل مدمج سهل الاستخدام بالنسبة لخدام الشبكة والمستخدم ،وذلك لإدارة الوثائق والصور المسموحة ضوئية أو المستوردة من ملفات اخر يتميز بالبحث السريع وسهولة التصفح. يستطيع المستخدمون البحث أو تصفح الوثائق أو إرسالها أو معالجتها وذلك حسب صلاحيات كل مستخدم².

من خلال التعريفات السابقة نستنتج بأن الأرشفة الإلكترونيّة هي عملية ديناميكية ،حيث يعتمد مفهوم العمل في البدان المقدمة على رعاية الوثائق من لحظة إنشائها في الادارات ومتابعة هذه الوثائق حتي يتقرر مصيرها النهائي سواء بالحفظ الدائم أو بإتلاف

أنواع التسيير الإلكتروني للوثائق:

1 التسيير الإلكتروني الإداري للوثائق: يهدف هذا الشكل بصفة إلى اختصار الجهد والوقت في القيام بالعمليات الإدارية اليومية بحيث يوفر النظام للإداريين العاملين في المكاتب منفصلة التنقل والانتقال من وإلى المكتب الذي توجد فيه الوثيقة أو المعلومة

2 التسيير الإلكتروني للوثائق الارشفة: يقوم بالتخزين والتكثيف التلقائي حين تخضع جميع الوثائق غير المطبوعة الى تطبيقات معينة باستخدام أدوات الاعلام الالي من تجهيزات وبرمجيات ويتم الحفظ والنسخ وغالبا ما تكون الوثيقة الأرشيفية ذات قيمة متميز وحالة فريدة من نوعها بالإضافة إلى التغيرات الوثيقة الأرشيفية، لذا فنظام التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية جاء لتحقيق الحاجة الطرية بين المعلومة التي تحويلها الوثيقة

¹ بنت محمد العمودي، هدى "الأرشفة الإلكترونية" في مجلة ملك فهد الوطنية، العدد01، 2010، السعودية. ص. ص 56-200.

² العيسى، سمير جمال. إدارة نظم المعلومات المكتبية والأرشفة الإلكترونية، المرجع السابق.ص.160.

الأرشيفية والحفاظ عليها من التلف والاهتلاك من خلال توفير نسخ الالكتروني المباشر أو علي وساط إلكتروني كالأقراص المدمجة والضوئية والمغناطسية.

3 التسيير الالكتروني التقني للوثائق والمعلومات: يسمى في بعض الحالات بالتسيير الالكتروني المهني للوثائق والمعلومات ويتعلق بجميع التطبيقات الخاصة بتسيير الوثائق الالكترونية المهمة والمعينة يطبق هذا النوع من الأنظمة في المخابر الكبرى لامكانية تبادل المعلومات والوثائق.

4 تسيير الالكتروني للأرصدة الوثائقية: ان التطور الحاصلة اليوم في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات والتقدم السريع في نظم الاتصال عن بعد في مختلف مجالات الحياة للمعلومات في توفير أحسن الطرق وأفضل الوسائل للوصول إلي أرصدها الوثائقية والمعلوماتية

5 تسيير الإلكتروني للوثائق المكتبية: تتجسد تطبيقات في مباشرة الاعمال المكتبية المستعملة بكثرة بين المصالح والاقسام ويستخدم في هذا النوع من التسيير برمجيات تحرير النصوص winword¹ m.Exel.

بناء وتسيير الالكتروني للوثائق ضمن نظم المعلومات الأرشيفة: يحتاج بناء نظام والتسيير الإلكتروني للوثائق ضمن نظم المعلومات الأرشيفية معتمدة وإحاطة بكافة الجوانب المؤسسة نقطتين أساسيتين:

الانسجام اثناء بناء نظام: بدا من تحديد قائمة الاحتياجات بدون نشاط المؤسسة مع القيام بدراسة استطلاعية أولية للمحيط يمكن توفر إمكانية المحيط المعلوماتي للمؤسسة.

التوافق مع التطبيقات المهنية للمؤسسة: يشكل التوافق بجزء مهم ضمن بناء نظام التسيير الالكتروني للوثائق داخل المؤسسة مما يجعل وجوب الحظر في عملية اختار نظام

¹ بوكرزازة ، كمال "واقع المعلومات المكتبية والأرشيفية بالمؤسسات الاقتصادية نظام التسيير الالكتروني للوثائق سوناطراك مركب سكيكدة" في مجلة بيبليوليفليا لدراسة المكتبات والمعلومات، العدد02، الجزائر، 2019. ص ص 21-41

التسيير الإلكتروني مع التطبيقات المعلوماتية بالإضافة إلى نظم إدارة المحتوى المتوفرة بالمؤسسة وإدراجها ضمن أدوات إدارة الوثائق للمؤسسة.

ما وراء البيانات التي تصف تحدد وتسهل عملية التسيير.

اختيار أشكال العرض وال إتاحة والحفظ حسب ميزات الديمومة.

اختيار أوعية التخزين التي تقدم ميزات أكبر عن ميزات الديمومة¹.

المطلب الثالث: أصناف التسيير الإلكتروني ووظائفه:

1. أصناف التسيير الإلكتروني للوثائق GED حسب الأصناف التالية

GED APRO

- **التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية:** تضطلع بمهام ترتيب وتنظيم الوثائق الإلكترونية الإدارية من أجل الإتاحة السريعة والوصول الآمن لصور الوثائق، وتكون مدمجة في العادة ضمن التطبيقات الآلية للمؤسسة مثال: الفواتير، وثائق الطلبات.
- **التسيير الإلكتروني للوثائق المكتبة:** وتعني بإنتاج وتشاطر الوثائق ضمن مجموعة العمل تتجسد في إطار الأعمال الإدارية التقليدية التي يسيطر عليها أسلوب الاتصال في إطار العمل الجماعي ويستخدم النظام جاد برمجيات كلاسيكية للمكتبة مثال معالجة النصوص المستخدمة في تحرير النصوص وكتابة المختلفة، كما يتيح النظام إمكانية تبادل الوثائق والمعلومات من خلال المراسلات الإلكترونية.

• **التسيير الإلكتروني للوثائق لأغراض الارشفة: GED Archivage**

- تعني بالتخزين والارشفة وضمان الإتاحة على مدى البعيد للوثائق والتكثيف التلقائي حيث تخضع جميع الوثائق المطبوعة والغير مطبوعة إلى تطبيقات معينة باستخدام أدوات الاعلام الآلي من تجهيزات و برمجيات

¹ بوكرزازة ، كمال "واقع المعلومات المكتبية والارشيفية بالمؤسسات الاقتصادية نظام التسيير الإلكتروني للوثائق سوناطراك مركب سكيكدة" المرجع نفسه. ص ص 21-41.

• **التسيير الإلكتروني للأرصدة الوثائقية:** تضطلع بمهام ومعالجة الأرصدة الوثائقية لا يتوقف عمل التسيير الإلكتروني للوثائق في البحث التقائي علي نطاق أوسع بالمكتبات ومراكز المعلومات ودور الارشفة بتقدم النظام وإمكانيات الوصول الى محتويات الوثائق، الاشكال، النصوص ويتميز هذا النوع من نظم بالاعتماد على طرائق للتكشيف والبحث وذلك تبعا لنوعية الوثائق المعالجة.

يمكن أن نقول انه يوجد نوعين رئيسيين لنظم التسيير الإلكتروني للوثائق GED

GED ,Statique :تعني برقمنة وأرشفة الوثائق.

GED ,workflow :والتي، بالإضافة إلي سابقتها، تسمح أيضا بتدفق الوثائق بين

مختلف عناصر وأفراد المؤسسة¹

وظائف التسيير الإلكتروني للوثائق:

إن معرفة الوسائل والأساليب الرئيسية المساعدة والمستخدمة والقائم عليها التسيير

الإلكتروني للوثائق تتمثل في عدة وظائف منها:

- عقلنة طرق التصرف في المعلومات والوثائق وعملية الاطلاع عليها .
- التصرف المطلق في مختلف المنشأة من قبل المؤسسة أو المرسل إليه.
- محرك لتكشيف المعلومات والوثائق يمكن من جعل عملية البحث أكثر سرعة.
- السيطرة علي كل البيانات بالمؤسسة وذلك بالربط بين القواعد البيانات المرجعية أو البرامج المدمجة.
- مراقبة وحماية المعلومات الحساسة بالمؤسسة².

¹ بن سبتي، عبد الماك. التسيير الإلكتروني للوثائق، المرجع السابق. ص37.

² المسند، ابراهيم بن عبد الله. المكتبة والبحث. السعودية: وزارة التربية والتعليم، 2008. ص 14.

عناصر التسيير الالكتروني للوثائق:

لا يمكن الحديث عن نظام التسيير الالكتروني للوثائق دون التعرض إلي هيكله النظام العامة التي يجب ان تتوفر والتي ينشأ فيها النظام ، والهيكله تتمثل في العناصر التالية:

- تشكيلات من التجهيزات والبرمجيات المسماة بالموزعات ويتمثل هدفها في تقديم خدمات للمستخدمين ، كخدمات الطباعة ، وحفظ المعلومات ومعالجته النصوص وتطبيقات إعلام الالي وقواعد المعطيات.
- شبكة إعلام ألي وأدوات اتصال، وتحويل الملفات والمرسلات المحلية، وهناك شبكات خارجية لها العديد من التطبيقات، مثل المراسلات العمومية، والولوج إلى قواعد المعلومات الخارجية وغيرها.
- مناصب العمل عامة أو متخصص مجهزة بمختلف الأدوات التي تمكن الموظف أو المستخدمين من محاور النظام.

في مراحل أساسية:

يتكون النظام التسيير الالكتروني للوثائق والمعلومات بشكل أساسي من عدد من المراحل لوضع النظام حيز التطبيق أهمها:

مرحلة الدراسة القاعدية: وفيها يتم حصر الموجودات ووضع دفتر الشروط ، واقتراح النظام المناسب ثم اختيار المؤسسة التي ستكلف بتركيب النظام وفق ما تقترحه من نوعية للبرمجيات والتجهيزات، وكلفة الإنجاز وجمال تنفيذ.

مرحلة التنفيذ: وفيها تتم تركيب التجهيزات ، المناسبة وربطها بوسائل الاتصال

المتواجد بالمؤسسة.

مرحلة التجريب: وفيها يشغل النظام تحت رقابة لجنة متخصصة، غالبا ما تشكل من خبراء في أرشيف ومعلوماتية لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر. بما يمكن من نجاح العملية يسلم المشروع بشكل نهائي للمؤسسة¹.

المطلب الرابع: مزايا وعوامل النجاح التسيير الالكتروني للوثائق .

1. مزايا التسيير الالكتروني للوثائق

يعد نظام تسيير الالكتروني للوثائق من تقنيات التي أحدثت تطورا مذهلا في مختلف المجالات وله عدة مزايا منها:

- توفير الحيز المكاني ومراقبة الوثائق وتحولات ومتابعة تطورات داخل المؤسسة
- الاسترجاع السهل والسريع للوثيقة من خلال تعدد نقاط الوصول او مداخل البحث عن الوثائق المحفوظة الكترونياً
- إمكانية الاسترجاع المتعدد للوثيقة الواحد في الوقت نفسه
- تقليل الاعتماد علي الأصول وبالتالي حمايتها والاستعانة بالنسخ الرقمية من خلال شاشات ال كمبيوتر
- تقليل حجم المخزون الأصلي إمكانية اتلاف غير ضرورية
- توفير التكاليف العالية جزاء الخزن والاسترجاع التقليدي
- إضافة الي توفير الجهد في عملية التشفير ، الببليوغرافية سواء في أوعية المعلومات أوخط المباشر
- تحسين نوعية الخدمات أي من خلال مضاعفة إمكانية قراءة المعلومة علي الشاشة وإمكانية طباعة الوثيقة الالكترونية مع تطوير البث مباشرة
- تحسين نوعية قواعد البيانات وفعالية الاستجابات من خلال إضافة الفهارس والملخصات وكذلك إضافة قنوات أخرى للبحث

¹ سبتي، عبد الماك. التسيير الالكتروني للوثائق، المرجع السابق. ص 34.

- تحسين شروط وظروف الحفظ من خلال إتاحة الحصول علي الوثيقة غير الاصلية من دون ان تفقد قيمتها والتحكم في المعلومات ذات الاستعمال المتكرر ومعرفة المعلومات التي يتم تداولها أكثر في المؤسسة¹.

2- عوامل نجاح التسيير الإلكتروني للوثائق: يعد التسيير الإلكتروني للوثائق من

أبرز التطورات في مراكز المعلومات والأرشيف وله عدة عوامل نجاح نذكر منها:

- **الحاجة الفعلية للنظام:** الحاجة الفعلية للنظام بوجود رصيد وثائقي ذو أهمية بارزة بالنسبة للمؤسسة تكون إما عملية أو استعمال إن وجد طلب دائم على هذه الوثائق وبشكل مستمرة، إضافة إلى ضعف النظم التقليدية على تلبية حاجيات المستفيدين وتوفيرها في الوقت المناسب وبالكيفية اللازمة.
- **رغبة المسؤولين في إدخال النظام:** إن إرادة المسؤولين بإدخال النظام وذلك لتيقنهم لضمان ديمومة المعلومة وحماية هذه الأرصدة الوثائقية والمعلومات لها من أهمية.
- **التنظيم والمعالجة الجيدة بالطرق التقليدية:** إن الاستفادة الجيدة من أنظمة التسيير الإلكتروني للوثائق تتوقف بالدرجة الأولى على التنظيم الأولي اليدوي وهذا ينطبق على التصنيف والفهرسة والترتيب والامكانيات المادية والبشرية والبرمجيات الخاصة.
- **توفير الإمكانيات المادية:** التي تتمثل في كل ما يخص المصاريف المالية الكافية من التجهيزات وبرمجيات وأدوات الاتصال الخاصة.
- **توفير في الاختصاصيين الكفاء:** وتتمثل في الإطارات المتخصصة في الاعلام الآلي وعلوم المعلومات والتوثيق من كلا الجهتين وذلك من أجل تصميم النظام وتركيبه وتجريبه والتأكد من الصلاحية.
- **التوفيق في اختبار البرمجيات والتجهيزات:** يتوقف حسن الاختيار على خبرة المسؤولين في الميدان بابتعادهم عن الجوانب المادية سواء كان نظام على التكلفة لا

¹ الغرابي، أحمد عبد الله. الأرشفة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، المرجع السابق. ص104.

يعني أنه نظام جيد أو نظام قليل التكلفة لا يعني أنه نظام غير فعال وذلك من خلال ضوابط ومعايير معينة.

- **تحقيق المردودية المطلوبة من النظام:** استجابة النظام لتطلعات المؤسسة سواء بالتحكم الجيد في حفظ الوثائق وسهولة استرجاعها وتوفيرها.
- **المتابعة الصحيحة للنظام:** ضرورة انشاء مصلحة متخصصة بالمؤسسة التوثيقية وظيفتها الأساسية المتابعة المستمرة للنظام وتسجيل الملاحظات واقتراح حلول للمشكلات التي من شأنها عرقلة النظام وهذا الاجراء من شأنه أن يؤدي لتطوير المؤسسة¹.

أهداف وتحديات تسيير الالكتروني للوثائق:

التسيير الالكتروني للوثائق والمعلومات تقنية مدمجة تتحكم في الوثائق التي تنتجها وتستقبلها في إطار النشاط العادي، فمن ثم يجب تحديد مجموعة من الهداف هي كما يلي:

أهداف متعلقة بالتخزين: من خلال تقليص المساحات التخزينية واختزالها. وضمان سلامة النسخ الأصلية.

أهمية متعلقة بالتسيير: من خلال التحكم الأمثل في طرق التسيير وتنوع أدوات المخرجات، تحقيق عنصر أمن في سياق تنقل الوثائق من أماكن متعدد، سواء من القرصنة أو في حال إرسالها واستقبال.

¹ باشيوة، سالم. التسيير الالكتروني للمعلومات والوثائق بالمؤسسات. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. علم المكتبات والتوثيق قسم العلوم الانسانية، جامعة الجزائر، 2015. ص

متعلقة أهداف بالبحث: يمكن بث الوثائق والمعلومات داخل المؤسسة، وبين مختلف المصالح من خلال الشبكة المحلية الأنترنت وبتوظيف الكثير من خدمات ووسائل الشبكة العنكبوتية الأنترنت¹.

2- التحديات التي تواجه التسيير الإلكتروني للوثائق: التحكم في الانفجار الوثائقي ورفي أو إلكتروني التي تتلقاه يوميا المؤسسات وتحديات التي تواجهها وهي كالتالي:

- زيادة فوائد الإنتاجية بتقليص الوقت المتخصص لمعالجة العمليات
- تحسين مرونة تداول ومعالجة المعلومات
- تطوير بالنسبة لكل المؤسسة نظام معالجة معلومات قابلة للتعديل للاستجابة لاحتياجات الفعلية وأمن عمليات المعالجة
- تسريع وتطوير التشاطر والتعاون وتنمين المعلومات
- التغلب علي الصعوبات والمشاكل القانونية فيمل يخص التخزين الرقمي
- الاستجابة بسهولة لمتطلبات تقانين النوعية²

¹ العلوي، شروق. الارشيف الإلكتروني وأهميته في المؤسسات و المعلومات، مقال متاح على الخط

<http://www.Infoir.com>

² مسند، ابراهيم بن عبد الله. المكتبة والبحث، المرجع السابق. ص 12.

تناولنا في هذا الفصل نظم المعلومات من خلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الالكترونية ان تساهم بدرجة كبيرة في تسيير الأمتل للوثائق الالكترونية مما قدمته من أدوات كاستعمال تطبيقات التسيير الالكتروني للوثائق وإمكانيات الحفظ والاسترجاع في ظل التغيرات السريعة التي تتميز بها وتنوع المستمر شهدت المنظمات والمؤسسات تتوافق مع ما يفرضه العالم المعاصر علي حركة وتغيير الوثائق الالكترونية وتميزت نظم المعلومات بدورها الفعال في دعم العديد من النشاطات وتسيير الوثائق الالكترونية وإدارة السجلات هي العصب الرئيسي والمصدر الأساسي للحصول علي المعلومات وبناء نظام إدارة الوثائق وتركز علي محافظة علي محزن ودليل مؤسسة.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية بينك التنمية المحلية

BDL بفرندة

ولاية - تيارت

باعتبار بنك التنمية المحلية من البنوك المهمة التي تقدم خدمات متعددة و تلبى حاجات الأفراد من خلال رصد تطورات التكنولوجيا والمتغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية دون أن ننسى متابعة المؤسسة للمحيط الداخلي لها تسعى دائما لتقديم الأفضل لزيائنها ومستفيديها من أجل البقاء والاستمرارية وبهذا تقوم باليقظة الاستراتيجية لتصدي أي توقعات قد تطرأ و العمل على مجابهة الأخطار ،فمؤسسة بنك التنمية المحلية تعتمد بشكل أساسي على اليقظة التجارية و اليقظة التنافسية وفقا لمتطلبات المحيط واحتياجاتها ،وفي نظم المعلومات تميزت بدورها الفعال في توفير المعلومات الملائمة واللازمة وفق نظام التسيير الالكتروني للوثائق الذي يعد من التقنيات الأحدث في مختلف المجالات التي ساعدة المؤسسة في إدارتها للوثائق و تسييرها من طرف البيئة الداخلية سواء من خلال حفظها و إتاحتها و العمل على أمن وحمايتها ،وبهذا فاليقظة الاستراتيجية تلعب دورا مهم في المؤسسة من توقع وجمع للمعلومات واكتشاف للمتغيرات و مراقبة للمستجدات المحيط الخارجي والمحيط الداخلي لها من خلال اليقظة الداخلية في تسيير الوثائق وتتبع التطورات واستباقية الأحداث قبل وقوعها

تتمثل الدراسة الميدانية في تحديد إجراءات في مجالات متعددة خلال القيام بهذه الدراسة وهي على النحو التالي: المجال الجغرافي ،المجال الزمني ،المجال البشري دون أن ننسى مجتمع العينة الذي يساهم في إعطاء المعلومات المراد الدراسة عليها ولهذا لا بد من استخدام تقنيات لجمع البيانات لما يناسب موضوع دراستنا الميدانية.

مجالات الدراسة الميدانية:

المجال الجغرافي: يتمثل المجال الجغرافي في المكان الذي تمت فيه الدراسة بحيث كانت BDL وجهتنا إلى بنك التنمية المحلية بفرندة التابعة لولاية تيارت.

المجال الزمني: تمثلت الدراسة في اختيار و تحديد موضوع الدراسة خلال الفترة من ثم جمع البيانات و المفاهيم الخاصة بالدراسة وتحديد التساؤلات للقيام بالمقابلة لتحليل نتائجها وعرضها.

المجال البشري: يقصد به الأفراد والأشخاص المتمثلين في المقابلة الذين سلطنا عليهم الضوء للإجابة على التساؤلات، واقتصرت دراستنا على الموظفين ببنك التنمية المحلية بفرندة بحيث اخترنا موظفة (السيدة س. الزهرة) من الموظفين الآخرين التي أفادتنا بالمعلومات اللازمة.

منهج الدراسة: اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعتبر وسيلة لوصف وجمع و تحليل المعلومات و إسقاطها على الدراسة

أدوات جمع البيانات: هي الوسائل التي تعتمد في دراسة البحث أو الموضوع وتحقيق الغرض والهدف المرغوب الوصول إليه والاعتماد عليه لتجميع البيانات وتحصيل المعارف -لقد تطرقنا إلى معرفة النتائج التي مكنتنا من خدمة موضوعنا من خلال إجراء المقابلة.

المقابلة: هي احد وسائل و أدوات البحث العلمي التي تساهم في توفير المعلومات العميقة حول الموضوع المراد دراسته وتعتمد على مناقشة المبحوث حول الإجابات التي يعمد على تقديمها.

واعتمدنا في دراستنا على المقابلة لأسباب التالية :

عدد العاملين ببنك التنمية المحلية قليل هو ما جعلنا نعتمد على المقابلة لتحصيل المعلومات بشكل مباشر والملاحظة الدقيقة للنتائج.

الأخذ والرد في التساؤلات و معرفة الإجابات والتحاور بطرق مختلفة أي إمكانية التغيير في صياغة السؤال عندما يكون مبهم .

باعتبار ان بنك التنمية المحلية هو احد اهم البنوك التي تقوم بيقظة الاستراتيجية من متغيرات البيئة الخارجية وترصد التطورات التكنولوجية الحاصلة وفي انظم المعلومات تميزت بدورها الفعال في دعم العديد من المنظمات تعمل علي توفير المعلومات الملائمة ويعد نظام التسيير الالكتروني للوثائق من التقنيات الاحداث تطورات مذهلا في مختلف المجالات حيث اصبح مبادر لها قيمة متزايدة في المؤسسات المعلومات علي اختلاف أنواعها وتعامل المؤسسة بوثائق الالكترونية أصبحت مهمة وتعامل معها يكون من طرف البيئة الداخلية وإدارة السجلات لها دور فعال تجمع بين إدارة الوثائق الالكترونية وحفظها و إتاحتها

التعريف ببنك التنمية المحلية:

مفهوم بنك التنمية المحلية: هو احدث البنوك في الجزائر وانبثق من القرض الشعبي وقد تأسس بموجب مرسوم رقم 185/85 المؤرخ في 1985/04/30 براس مال قدرة سبعة ملايين دينار جزائري مقره سطاوالي ولاية الجزائر وهو بنك عمومي خاضع للقانون التجاري ويتول العمليات حسابات جارية ،توفر القروض ،ودائع ضمانات كما يقدم قروض قصيرة ومتوسطة وطويلة الاجل لكل القطاعات باستثناء القطاع الفلاحي حيث يوجد بنك خاص بهذا القطاع وهو البنك الفلاحي والتنمية الريفي¹

تعريف البنك التنمية لولاية مستغانم الجهوية:

انشاء بنك التنمية المحلية لولاية مستغانم في 1985/11/01 وكان يشمل آنذاك وكالة رسمية بمستغانم بن سليمان وأيضا وكالة غليزان تيارت واد رهيو ما زونة وسيدي بلعباس

¹ وثائق من المؤسسة، بنك التنمية المحلية- فرندة.

برز هذا التقدم في الشبكة بفتح في 12/11/1988 مراكز جديدة لفوج الاستغلال بمستغانم وكالة الدهرة وعدة وكالات اخر بعين تدلس قصر الشلالة وزمورة وما يمثل 11 وكالة مقسمة علي 3 ولايات الي نهاية سنة 2003.

حاليا بتضمن فرع مستغانم 8 وكالات، 422 سيدس علي ، 423 مستغانم بن سيلمان 425 مستغانم الدهرة ، 434 مازونة ، 459 تيارت ، 459 السوق ، 469، غيلزان

مفهوم بنك التنمية المحلية تيارت :

تم انشاء بنك التنمية المحلية 2012

وتنظم عدة فروع منها فرع سوقر وفرع وفرع فرندة وفرع تيسمسيلت ومقسما الي 3 وكالات سوقر 459 وكالة فرندة وكالة تيسمسيلت 467

مفهوم بنك التنمية المحلية فرندة:

تم انشاء بنك التنمية فرندة 2019/03/19 وهي وكالة تابعة للقطب التجاري ، تيارت لبنك التنمية المحلية وهي تقوم بتسويق سلعتهم عبر الانترنت وتحصيل الأرباح مبيعاتهم بكل امان وتمنح قروض لزيائنها وتقوم بعملية الدفع الالكتروني وتوفر هذا الجهاز للمحل قطاع السيارات محلات المواد الغذائية و الصيدليات. *toyota Azzi maura*

وظائف بنك التنمية المحلية:

- تمويل نشاطات الاستغلال والاستثمار .
- تمويل عمليات الرهن .
- تمويل القروض العقارية .
- تمويل النشاطات الاقتصادية والصناعية والتجارية و جمع المواد .
- استلام ودائع تحت الطلب لأجل معين من كل شخص طبيعي أو معنوي¹ .

¹ وثائق من المؤسسة، بنك التنمية المحلية- فرندة.

- منح القروض لكل معنوي أو طبيعي علي حكومية صادرة أو مضمونة من قبل الدولة.

أهداف بنك التنمية المحلية :

- كما جاء في مرسوم 85 / 85.
- يمكننا استنتاج الأهداف التالية.
- تعبئة كل القروض الممنوحة.
- استقبال ودائع تحت الطلب وودائع الاجل.
- تنفيذ كل العمليات المصرفية وهذا من اجل تسيير موجوداته وتوظيفها.

الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية:

يتربع البنك علي مساحة صغيرة كما تتوفر على وسائل مادية وبشرية:

الوسائل المادية:

- 7 أجهزة حاسوب فردية
- الطابق السفلي يحتوي علي مكاتب الموظفين
- الطابق الأعلى يحتوي علي مكتب المدير وامانة العامة
- 08 مكاتب وكراسي حديثة عصرية
- 02 مساحات ضوئية
- 102 الالة النسخ كاميرات المراقبة
- الالة سحب الأموال بالبطاقة الذهبية
- يحتوي علي 04 بطاقات
- بطاقة الدفع بطاقة السفر¹

¹ وثائق من المؤسسة، بنك التنمية المحلية- فرندة.

الوسائل البشرية: (أنظر الملحقين 01 و02)

تتمثل في العنصر البشري، الأشخاص العاملين والموظفين في بنك التنمية المحلية في مصالح مختلفة كانت على النحو التالي :

الطابق العلوي: يضم مكتب المدير (مسؤول عن الوكالة) ،مكتب الأمانة العامة (غير موجود المسؤول عن الامانة العامة)

الطابق السفلي: يتكون من عدة مكاتب فيها:

- مستشار تجاري
- مساعد مبيعات
- رئيس الدائرة (أمين الصندوق والمدفوعات)
- موظف العمليات -دولي-
- موظف العمليات -داخلي-
- موظف العمليات -المصرف-
- الصراف

خدمات التي يقدمها بنك التنمية المحلية:

- تلقي الودائع من الجمهور مع الحق في استعماله لحساب من تلقاها بشرط اعادتها.
- تقديم قروض الي الغير مع الحق في فرض الضمانات البنكية المحددة في هذا الشأن كالتأمينات العينة او الشخصية.
- وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن مع الاحتفاظ بحق إدارة هذه الوسائل والتي تمكن الزبون من تحول الأموال مهما كان الشكل¹.

¹ وثائق من المؤسسة، بنك التنمية المحلية- فرندة.

- زيارة الوكالة بشكل شخصي وكل هذا عن طريق الانترنت او بواسطة الهاتف النقال وتمتاز هذه الخدمة بانها سهلة الاستخدام وسريعة وامنة ،يمكن الاشتراك فيها من خلال واحد من الاشتراكات التالية.

الحسابات:

يحتاج الأشخاص الاعتباريون والطبيعيون الي ربط مع العلاقات مع البنك من اجل الاحتفاظ بأموالهم لدية في ودائع اذا كان لديهم فائض في تمويل، والاستفادة التسهيلات البنكية قروض، ومن أهم أنواعها:

- الحساب الطلاع.
- الحساب الجاري.
- الحساب لأجل.
- الحساب على الدفتر.

الودائع: تعد اكثر مصادر ومواد البنك المالية أهمية، ولهذا فبنك التنمية المحلية كبنك تجاري يعتمد علي في تمويل استثمارات وتوظيفاته علي القروض، ويحدد ذلك بنوعين من الودائع .

خدمة بنك التنمية المحلية موقع الالكتروني يسمح للجميع شرائح المجتمع بالاطلاع علي
. EBANKING

حساباتهم الجارية دون تنقل.

هي أجهزة مخصص للتجار لتسهيل تعاملاتهم التجارية مع الزبائن حيث تسمح لحاملي البطاقات CIB البنكية والبطاقات الذهبية بتسديد مشترياتهم علي مستوي المحلات عبر جهاز

¹.TPE

¹ وثائق من المؤسسة، بنك التنمية المحلية- فرندة.

أهمية بنك التنمية المحلية: تتلخص أهمية البنك التنمية المحلية في:

- تحريك عجلة التنمية الاقتصاد الوطني وهذا بتوسيع نشاط الدورة الاقتصادي في كل القطاعات.
- خلق مناصب شغل جديد ناتجة عن الاستثمارات المدعومة بكل الاحتياجات والمواد المالية.
- رفع مستوى الدخل القومي الفرد الذي ينتج عنه رفع القدرة الشرائية.
- اصدار بطاقات وأنواع اخر البنكية وخاصة الدولية وسحب ومعرفة الرصيد وتحويلات, طلب دفتر الشيكات زيادات البطاقات الممنوحة للزبائن. وتعتمد علي تكنولوجيا الحديثة.
- محاولة التخفيف من حدة البطالة وذلك من خلال دعم تشغيل الشباب عن طريق منحهم القروض والمشاريع لونساج .. سرية المعلومات لدي الزبائن وموردون لا يمكن الولوج الي نظام الي باستخدام كلمت السر الخاص بهم يمكن سحب الأموال من أي مكان دون تنقل وحت خارج الوطن.

علاقة اليقظة الاستراتيجية ببنك التنمية المحلية فرندة:

تعتمد علي اليقظة التنافسية بغرض، تحقيق الربح، النمو، ولاستقرار، والتوسع، الابتكار، التجديد وهذا ما تسعى اليه المؤسسة.

كما انها تعتمد علي اليقظة التكنولوجية واليقظة التجارية للاكتشاف التغيرات، تقليص المخاطر، التقدم، الابداع، التطور.

هدفها رصد التغيرات التكنولوجية ومنافسة من أجل جذب الزبائن وتوفير الوقت والسرعة والدقة المعلومات ووصولها في أوانها¹.

¹ وثائق من المؤسسة، بنك التنمية المحلية- فرندة.

- اليقظة الاستراتيجية تزود المؤسسة بالمعلومات التي تؤهلها لمواجهة المنافسة بشكل افضل

- كما أنها تمنح المؤسسة خصية الاسبقية , سواء في اقتناص الفرص أو تجنب التهديدات

- تسمح بمرونا الجيدة للمعلومات عبر مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسة

- تكتسب القوي من اجل طرح سلعتها وخدماتها المبتكرة في سوق

- اليقظة الاستراتيجية تسمح بمعرفة المعمقة الأسواق وللتنافسة

- تضمن الاستجابة الجيدة لحاجيات الزبائن

- تسمح اليقظة من الناحية المالية بتحقيق الوفرة لان المعلومات التي تم جمعها قادرة علي

الحسين من الخصائص التقنية للمنتج, جودته ,والتخفيض من كلفته

بنك التنمية المحلية وكيفية تعاملها مع الوثائق الالكترونية وتسييرها:

هو نظام خاص بتسيير الوثائق الالكترونية الذي تعتمد عليه بنك التنمية المحلية وهو الفاعل

الرئيسي في التكنولوجيا ويطور البرمجيات البنكية وتقوم إدارة الوثائق الالكترونية علي عدة

مستويات SAB.

نذكر منها: مصلحة الزبائن {معالجة بيانات جميع الزبائن}

مصلحة الصندوق والعمليات المحاسبية {معالجة العمليات المحاسبية }

تقوم بتسجيل, المعالجة السلمية الرقابة الالكترونية الحفظ حماية الوثائق الالكترونية

حماية معلوماتها من القرصنة بجدار النار, وتشفير وغيرها وتتعامل معها بشكل دائم

ومستمر بكل التعغيرات التي تطرا علي الوثائق الالكترونية.

تجديد النظام المعلومات للتسيير الوثائق الالكترونية¹

أما بنسبة للوثائق الالكترونية الموجودة في صالح بنك التنمية المحلية يقوم بتحويلها عبر الشبكات الالكترونية ونظام المعلومات إلى مصالح المختصة الموجودة في المديرية الجهوية والمركزية.

المميزات التي تقدمها بنك التنمية المحلية فرندة:

تقدم مجموعة من المميزات متعددة ميزة المصرفية عبر الهاتف المحمول والاستفادة من الهاتف الذكي في أي وقت 24/24سأ7. علي 7 أيام في عدد قليل وقياسي يمكنك

1. عرض حساباتك.
2. أطلب التحولات عبر هاتفك الذكي من حساب الي حساب او الي المستفيد او مستنفدين.
3. تحميل كشوف حسابك وتحريرها.
4. تتبع العمليات بطاقتك الائتمانية.
5. معارضة علي بطاقتك في حالة السرقة او الخسارة.
6. اطلب دفاتر شيكاتك وبطاقات الفيزا.
7. تبادل مع مدير العملاء على الفور.

الاتصال:

القسيمة النقدية هي استثمار مالي بالدينار الجزائري علي مدي سنة معينة سابقا المتفق عليها مقابل رسوم

1 تجعل التنسيب في امان تام وسرية من 500000دينار

2. توافر الاستثمارات الخاصة بك في أي وقت

¹ وثائق من المؤسسة، بنك التنمية المحلية- فرندة.

3. عائد علي استثمارتك يصل الي 5 بمئة من المبلغ الإجمالي

4. إمكانية تعيين القسمية النقدية كضمان اقراض مصرفي

القسمية النقدية تسمح لك بلا استفادة من العائد في اعتماد علي مبلغ ومدة الاستثمار الخاص وفقا للعتبات التالية:

قرض الرهن:

أنه آمن وموثق وذو فائدة، نعهد المجوهرات أو أشياء الذهبية من قرض نقدا، دون مزيد من الشكليات.

من يستطيع ان يستفيد من هذا القرض؟

هو القرض لجميع الافراد المقيمين في الجزائر لا يقل عمرها 19 عاما

الوقت القرض للتجديد, لا يتجاوز ستة وثلاثون شهرا من اجمالي لمدة القرض

اكثر من قرض قابل للتجديد في نهاية فترة استحقاق الست أشهر تعني في البداية

البطاقات التي تقدمها:

تقدم BDL بطاقة CIB أيضا من TPE لتسهيل يومي الخاص بك :

BDL الكلاسيكي والذهب يسمح لك بما يلي:

1. سحب الأموال من الأجهزة الصداق الالي

2. اجراء الدفعات عبر محطات الدفعات الالكترونية

3. الدفع عبر الانترنت¹

¹ وثائق من المؤسسة، بنك التنمية المحلية- فرندة.

الفوائد:

لديك الفرصة لمتابعة عمليات الطاقة عن بالخدمات المصرفية الالكترونية BDL

محطة الدفع الالكتروني BDL.

هو وسيلة للدفع، لدفع البيع بواسطة بطاقة CIB من خلال التحويل التلقائي علامة علي المبلغ علي حساب التاجر.

ترويج العقارات:

التطوير العقاري الائتماني هو وسيلة لتمويل مشاريع عقارات للبيع

مبلغ الائتماني:

الاستفادة من تمويل يصل الي التكلفة الاجمالية للمشروع

سعر الفائدة: يتم تحديد سعر الفائدة علي أساس الشروط العامة للبنك السارية حالياً

معايير الاهلية:

- يكون لديك سجل تجاري يحيز النشاط العقاري صراحة
- لديك قاعدة أرضية بالكامل الملكية، لا يوجد مشروع ترويج العقارات
- تبرير مساهمة شخصية لأقل عن 30 بمئة من التكلفة المقدرة للمشروع
- كيفية الاستفادة من الائتمان الي الترويج العقارات¹

– الخطوة 1

تحديد المشروع التطوير العقاري الخاص بك ولاستفادة معايير الاهلية الخاصة بالرصيد

¹ وثائق من المؤسسة، بنك التنمية المحلية- فرندة.

– الخطوة 2

اقترب من وكالتك وتم بإعداد ملفك

– الخطوة 3

الاستفادة من الائتمان الخاصة بك مع إمكانية تمويل ما يصل الي 70 بمئة من التكلفة الاجمالية للمشروع.

الوصول الي حسابك عبر الانترنت:

- بسيطة وسريعة وامنة ومتاحة 24/24
- في عدد قليل من الفترات يمكنك
- عرض حساباتك
- تحميل كشوف الحساب الخاص بك
- تحميل ملفات سويفت swift الخاص بك
- تحميل فواتير عن طريق الخط المباشر
- اطلب دفاتير شيكاتك
- تتبع معاملات بطاقتك البنكية

وأيضاً:

- الحصول الي حسابك في أي مكان وفي أي وقت مع الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.
- تلقتي الارصدة الخاصة بك عن طريق الرسائل القصيرة¹.

¹ وثائق من المؤسسة، بنك التنمية المحلية- فرندة.

عرض وتحليل النتائج: انظر الملحق رقم (17)

المحور الأول الخاص اليقظة الاستراتيجية: تمثل المحور الأول في معرفة الإجابات عن اليقظة الاستراتيجية واحتواء علي ما يلي وكانت الإجابات كالتالي حسب ما أفادتنا.

1- الأطراف المسؤولة عن اليقظة الاستراتيجية :

نعم تعتمد علي المؤسسة علي أطراف مسؤولين خلال القيام بعملية رصد وتتبع المتغيرات داخل وخارج المحيط لكن ليس من عملية بنك التنمية المحلية BDL بفرندة وانما المسؤولين عنها وتعيين افراد مختصة من صلاحيات الإدارة المركزية والجهوية.

من خلال ما توصلنا اليه من الإجابة عن الأطراف المسؤولة خلال القيام بعملية رصد وتتبع النتائج, المتغيرات أن فرع BDL بفرندة لا يختص في ذلك ولا يعمل مسؤولين عن ذلك وانما اختصاص الإدارة العليا المركزية فهي من النفاص بحيث تبقي دائما تابعة وليس مستقلة بذاتها في تسيير واتخاذ القرارات ودائما في انتظار التعليمات, فلو حبذا تكون لها اطراف مسؤولة (لجنة متخصص في عملية اليقظة في اتخاذ قراراتها بنفسها).

2- ممثلون اليقظة الاستراتيجية:

بما أن هناك يقظة استراتيجية لابد من وجود ممثلي لها من طرف لجان متخصصة في البحث والمعلومات علي مستوي المديرية المركزية للبنك، أي بنسبة لبنك التنمية المحلية الإدارة المركزية للجزائر العاصمة هي التي تتحكم في ممثلو اليقظة الاستراتيجية.

استخلصنا خلال سؤالنا عن ممثلو اليقظة الاستراتيجية داخل المؤسسة من المدير والموظفين كلهم يعملون وفق أوامر وتوجيهات الإدارة المركزية وليست من اختصاص أو المشاركة أعضاء المؤسسة [بنك التنمية المحلية BDL فرندة], ولو انهم يعملوا علي توظيف لجنة تمثل اليقظة الاستراتيجية تكون تابعة لموظف في المؤسسة ولها مكتب خاصة ولو كانت تابعة للمديرية المركزية أو مبعوثة من طرفها.

3- مشاركة أعضاء المؤسسة :

خلال القيام بعملية اليقظة لابد وجد أعضاء فيها يخص بنك BDL فرندة تعتمد علي القرارات العليا التي تأتيها من السلطة المركزية وبذلك تكون المشاركة من طرف فئة معينة من ذوي الاختصاص

ومن ملاحظتنا في المؤسسة أن الأعضاء من مدير والعاملين في بنك التنمية المحلية لفرندة تتلقي التعليمات فقط وكل المعلومات تأتيها جاهزة من طرف المقررون الاستراتيجيون حتي تصل الي العمال وبذلك الكل مشاركة في العملية

4- طرق ووسائل اليقظة الاستراتيجية:

لرصد المتغيرات وممارسة اليقظة الاستراتيجية لابد وجود طرق ووسائل من بينها تحديد الهدف وجمع المعلومات المرغوب فيها في مجال معين، معالجة وتحليل المعلومات، من ثم توصيلها إلي المستخدمين.

إن ما ذكر يعد من المراحل وكيفية ممارسة اليقظة الاستراتيجية وليس بطرف التي تمارس بواسطة اليقظة فحسب معلوماتنا الوسائل وغيرها من موارد بشرية ومادية... إلخ، الأنترنت.

5- النوع أو المجال الذي تعتمد المؤسسة BDL فرندة ومن أنواع اليقظة:

النوع المهم والاساسي في اليقظة الاستراتيجية هو اليقظة التنافسية حيث تهدف إلي تحقيق الربحية، النمو الاستقرار التوسع، الإبتكار، التجديد وهذا ما تسعى إليه المؤسسة بإضافة إلي الأنواع الأخرى. اليقظة التكنولوجية، اليقظة التجارية.

يمكننا القول انها تعتمد علي جل الأنواع لكي تمارس اليقظة الاستراتيجية لكن اليقظة البيئية لم توليها الاهتمام رغم أنها تشارك أيضا في العملية حتي تبقي مكتملة وتحقق الهدف في رصد المتغيرات المستقبلية واختيار النوع يكون وفق متطلبات الموردين والزبائن وحاجات العمل ومواكبة التطورات وذلك النوع المهم يكون لليقظة التكنولوجية.

6- مراحل اليقظة الاستراتيجية:

في اكتشاف المتغيرات ورصد الهدف الاستهداف، تجمع المعلومات والتدقيق فيها، تقليص المخاطر، التقدم، الإبداع والتطور.

هذه المراحل تتمثل فقط في البيئة الخارجية أما بنسبة للمحيط الداخلي لم تذكر، فتمثل من خلال معرفتنا في الرقابة الداخلية والتسيير الداخلي للأعمال والوظائف... الخ وعلي أساس اعتماد هذه المراحل حسب متطلبات الزبائن والموردين والحاجة إلي المعلومات في مجال معينة من خلال ملاحظتنا دائما داخل المؤسسة.

7- أهمية ودور اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة:

ربط المؤسسة بمحيطها الخارجي، فهي تزود المؤسسة بالمعلومات التي تؤهلها لمواجهة المنافسة ومجابهة الأخطار بشكل أفضل. كما تساعد علي التوقيع بالتقلبات والتغيرات قبل حدوثها، الأمر الذي يمنح المؤسسة خاصية الأسبقية سواء في اقتناص الفرص وتجنب التهديدات.

لقد كانت الأهمية والدور عنصر أساسي في فهم عملية اليقظة الاستراتيجية وتزويد بالمعلومات الكافية حول هذا العنصر ومحاولة شرح لنا كيف لقد اليقظة الاستراتيجية دورا مهم في المؤسسة.

8- تجاوب بنك التنمية المحلية بفرندة مع التطورات الجديدة:

لقت المؤسسة تجاوب مع المتغيرات التكنولوجية ومعرفة كل المستجدات وتكون على دراية بها خاصة في شراء تكنولوجيات حديثة أو صناعتها وذلك من أجل المنافسة وفق متابعة المديرية المركزية لها وتوجيه البنك نحو التطور الحاصل.

لابد من التجاوب مع التطورات الجديدة لأن بنك التنمية المحلية يمارس اليقظة التنافسية والتجارية من الدرجة الأولى في عرض منتجات وتكنولوجيات حديثة فمن الضروري التجاوب والبحث عن هذه التطورات من أجل تقديم الأفضل ومواكبتها.

9- بعض الأمثلة التي تعبر عن اليقظة الاستراتيجية:

يوجد العديد من الأمثلة التي تعبر عن استخدام اليقظة الاستراتيجية في بنك التنمية المحلية نذكر منها:

خدمة E-Banking - : تعتبر مثال عن اليقظة الاستراتيجية حيث خصص بنك التنمية المحلية موقع الكتروني يسمح لجميع شرائح المجتمع بالاطلاع على حساباتهم الجارية دون التنقل إلى البنك وغيرها من الصعوبات.

أجهزة- TPE: المخصصة للتجار لتسهيل تعاملاتهم التجارية مع الزبائن حيث تسمح لحاملي البطاقات البنكية CIB والبطاقات الذهبية بتسديد مشترياتهم على مستوى المحلات بالدفع عبر جهاز TPE.

إن هذه الأمثلة كانت كافية لممارسة اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة واقتناءها فور مواكبتها للتكنولوجيا الحديثة لكن حسب ملاحظتنا أنها رغم حصولها على الأجهزة والبطاقات البنكية لم تلقى اقبال كبير أو تجاوب مع هذه التطورات وذلك لأسباب منها انعدام الثقافة المعلوماتية حول هذه المتغيرات وكذلك في التعامل مع الدفع الالكتروني لا زلنا نتعامل بأموال نقدية (ذلك راجع لعدم الوثوقية في التطورات الحديثة) والعزوف عن استخدام هذه البطاقات والتقنيات الحديثة مثال: المراكز التجارية يمكن الدفع الكترونيا من خلال البطاقة البنكية وجهاز الدفع الالكتروني.

10- المؤسسة تقتصر على البيئة الداخلية والخارجية:

نعم تقتصر على المحيط الداخلي لها من خلال المراقبة الداخلية لأعمال الموظفين وهل هم في السير الجيد والقيام بأعمالهم على أكمل وجه وهل هم متعاملين مع متطلبات الزبائن وتقديم الأفضل لهم، والبيئة الخارجية في رصد التغيرات وجمع المعلومات الواجب تتبعها.

من خلال رصدنا للإجابة لاحظنا أن بنك التنمية المحلية بفرندة يهتم بشكل كبير في البيئة

الداخلية من خلال ملاحظة المدير ومراقبته لأعمال الموظفين والسير الجيد على الحفاظ على المعلومات وملفات الزبائن والموردين وعدم وجود خطأ في التسيير الحسن لها أما بالنسبة للبيئة الخارجية مادامت (BDL فرندة) تابعة للمديرية المركزية فتبقى من اختصاصها وما على فرع BDL فرندة إلا تتبع هذه التعليمات فقط.

المحور الثاني الخاص بأنظمة المعلومات.

1- النظام الخاص بالمؤسسة في إدارة الوثائق الإلكترونية:

النظام الخاص بالمؤسسة هو نظام SAB ويعتبر هذا الأخير الرئيسي في تكنولوجيا الإعلام للأعمال البنكية فهو يعد، ينفذ ويطور البرمجيات البنكية ويقدم تشكيلة واسعة من البرمجيات تغطي كافة عمليات البنوك ذلك لأن إدارة المعلومة والتحكم في التكنولوجيا الحديثة ورضا الزبائن تبقى من الأهداف الرئيسية لأي بنك.

من خلال ما توصلنا إليه فإنه نظام فعال في إدارة وتسيير الوثائق الإلكترونية من أجل المعاملات الداخلية والخارجية وظائف رئيسية للعمل لكن لم تكن لنا المعلومات الكافية وكيفية عمله لما يحتويه من معلومات الزبائن والموردين وعدم الاطلاع على بعض أمثلة عن الوثائق الإلكترونية وذلك لضمان سرية وأمن المعلومات (الوثائق) تبقى محمية من طرف المؤسسة ولا تخرج عن نطاق العمل وتداولها للعامة.

2- الطرق المستعملة في تسيير الوثائق الإلكترونية:

لقد وفر برنامج **SAB** إدارة حقيقية للوقت من خلال مساهمته في تغطية ودعم حجم كبير من المعاملات وتقليص وقت المعالجة للبنك في مختلف وكالاته حيث ألغى القيود الزمنية فأصبحت العمليات البنكية تتم بمجرد إدخال المعلومات المتعلقة للعملية. فهو يساهم بتسوية العمليات البنكية التي تتم بين :

- طرفين من نفس الوكالة.
- طرفين من وكالتين التنمية المحلية.
- طرفين في وكالتين لبنكين مختلفين مثال: وكالة بنك التنمية المحلية ووكالة بنك الجزائر الخارجي.

لا توجد صعوبات في التعامل معها.

إن ما ذكر بخصوص طرق تسيير الوثائق الإلكترونية كان بالنسبة لكيفية التعامل بها، وإنما الطرق لاحظنا أنها تستخدم أجهزة في تسيير الوثائق والتعامل معها من خلال تصوير الملفات الزبائن الموردين وغيرهم من المتعاملين عبر المسح الضوئي (جهاز سكانير) وإدخال البيانات الشخصية واللازمة وتخزينها في شكل PDF ، أما الوثائق الأصلية (الورقية) فتحفظ في علب الأرشيف، وتستخدم للرجوع إليها عند الحاجة أو خلال مراقبة اللجنة فإنها تقوم باستخدامها من أجل التأكد من البيانات ولا توجد أخطاء في الملفات أو التعرض لبعض المشاكل والتلف أو غيرها من العراقيل، أما بالنسبة لصعوبات في التعامل مع الوثائق الإلكترونية وتسييرها راجع إلى الخبرة والتمرن واختصاص كل موظف وتمكنه من الاستخدام الأمثل لها.

3- تداول الوثائق الإلكترونية في المؤسسة :

تداول جميع الوثائق الإلكترونية وتسييرها خاص بمصلحة واحدة وإنما كل العاملين بالمؤسسة (أفراد المنظمة) تتداول وتتشارك في الوثائق الإلكترونية ولا تقتصر على موظف

واحد وإنما تكون عند العاملين الآخرين ولا تبقى محتكرة عند فرد واحد وفيما يخص الوثائق الأولية (ملفات في شكلها الورقي) تبقى عند الشخص الموكل بالعملية للقيام بإدخال البيانات ومعالجتها ومن ثم إرسالها للآخرين.

من خلال ما توصلنا إليه عند الإجابة تبين أن الوثائق الإلكترونية تتداول عبر كافة الموظفين وذلك عدم تبنيها من طرف شخص معين لأسباب مثال: غياب الموظف المسؤول على تلك الوثائق ووجود عدد من الزبائن فلا بد من اللجوء إلى العاملين الآخرين لتلبية حاجاتهم، لكن حسب المعلومات التي توصلنا لها ليست كل الوثائق يتم تداولها بل تبقى مسؤولية المدير هو يقوم بتوزيع الأعمال والصلاحيات تعود له بمعرفة كل موظف وما يقوم به. وأيضا فإن العاملين ليسوا كلهم يتقبلون هذه الوثائق مثال: الموظف الذي لا يحتاج لهذه الوثائق لا تتداول معه ولا يقوم بالاحتفاظ بها.

4- تسيير الوثائق الإلكترونية من داخل المؤسسة:

إن تسيير الوثائق الإلكترونية مسؤولية فئة معينة والشخص الموكل بعملية التسيير لها دراية بكل الوثائق (الورقية) من ثم معالجتها، تنظيمها، تخزينها واستغلالها فيما بعد (شكلها إلكتروني).

لا بد من مشاركة الكل (العاملين في قطاع بنك التنمية المحلية) في عملية تسيير الوثائق الإلكترونية ما دامت المعلومات لا تخرج عن نطاق العمل في المؤسسة وتبقى محفوظة لديهم، فلا تبقى حكرا عند فئة معينة وإنما عند عملية التسيير لهذه الوثائق تتشارك مع الكل في جميع المجالات وكافة المصالح.

5- إدارة الوثائق الإلكترونية ومبادئ الاساسية:

يتم إدارة الوثائق الإلكترونية على عدة مستويات نذكر منها:

- مصلحة الزبائن (معالجة بيانات جميع الزبائن).

- مصلحة الصندوق والعمليات المحاسبية (معالجة العمليات المحاسبية).
- تطبيقات مختلف تعاملات الشبايك الأمامية والخلفية.
- تطبيقات عمليات إدارية أخرى.

بالنسبة لإدارة الوثائق الإلكترونية فهي تتم عبر مصالح الموجودة في المؤسسة وتسييرها حسب التعليمات والخبرة و الاختصاص فكل مصلحة تقوم بإدارة وثائقها الإلكترونية حسب البيانات والمعلومات المتوفرة لديها وحسب توجه الزبون والخدمات التي تقدمها كل مصلحة

6- المعايير الأساسية لإدارة الوثائق الإلكترونية:

تتمثل المعايير في التسجيل، المعالجة الإلكترونية السليمة وتنظيم البيانات، الرقابة الإلكترونية، الحفظ والحماية للوثائق الإلكترونية

إن إدارة الوثائق الإلكترونية تتطلب معايير من أجل حمايتها واستغلالها عند الحاجة وفق عمليات من أجل الوصول إليها سواء من حفظ ومعالجة وذلك من أجل ضمان الحفاظ عليها دون أن ننسى الرقابة الداخلية أو حتى من طرف لجان مبعوثة من أجل مراقبة ومتابعة السير الحسن لهذه الوثائق سواء من تفقد للأجهزة والبرمجيات والرجوع إلى الوثائق الأصلية (الورقية).

7- أهمية نظام المعلومات الحالي الخاص بتسيير الوثائق الإلكترونية ومدى خدمته لأطراف المؤسسة:

نعم، يخدم نظام المعلومات الحالي (الوثائق الإلكترونية) جميع الأطراف بما فيه المؤسسة ومحيطها الخارجي من زبائن وموردين وكل المشتركين والمتعاملين مع بنك التنمية المحلية بفرندة، يوجد صعوبات لكنها في انخفاض مستمر لأن البرنامج في تطور دائم وبقية مستمرة.

من خلال ما توصلنا إليه فإن نظام المعلومات المتعلقة بالوثائق الإلكترونية يخدم العاملين بالمؤسسة بالنسبة للتعامل معها وتمرنهم على تسييرها أما بالنسبة للمحيط الخارجي فلجوء الزبائن و الموردين لتلبية حاجاتهم وذلك وفق الحفاظ والمعاملة الحسنة وضمان حماية الوثائق الشخصية للمستخدمين (زبائن وغيرها) وعدم وجود مشاكل في التسيير وكل متطلبات البيئة الخارجية.

8- تجديد نظام المعلومات بالنسبة للمؤسسة (فرندة BDL) :

نعم، هناك تجديد متواصل في نظام المعلومات ويتم تغييره وفق متطلبات الحماية والسرية وأمن المعلومة وكذلك من أجل تدارك النقائص.

لا بد من تجديد المتواصل في نظام المعلومات وذلك لعدم ملائمته مع المتغيرات الجديدة أي لا يمكن تبني نظام معلومات قديم والوسائل حديثة وأكد لنظام جديد معرفة متطلبات المحيط الخارجي ومدى مساهمته في حماية الوثائق وعدم تعرضها لمشاكل وأخطار وأمن المعلومات وإن كانت هذه تواكب كل فترة ولا يمكنه أن يستمر على المدى البعيد ومن خلال التجديد في نظام المعلومات ورصد المؤسسة للتطورات هنا تمارس يقظة استراتيجية.

9- أهمية الوثائق الإلكترونية لدى المؤسسة:

تتمثل الأهمية لدى بنك التنمية المحلية من خلال الوثائق الإلكترونية في:

- توفير السرية والأمان للملفات وبيانات كافة الزبائن.
- تسهيل التعامل مع نظام المعلومات المحاسبي.
- سهولة تبادل الوثائق عبر الوكالات والمصالح المختصة.
- الحفاظ على حماية الوثائق الإلكترونية ومدى أهميتها لدى الزبائن والموردين لما تحتويه من خصوصيات الشخصية وحمايتها عبر مصالح مختلفة حسب اختصاص.

ما توصلنا إليه من نتائج ومحاولة معرفتنا لبعض الإجابات عن الوثائق اتضح لنا مدى أهمية الوثائق الإلكترونية والسرية التامة لدى المؤسسة من أجل الحفاظ على المعلومات و بيانات الأشخاص المتعاملين مع بنك التنمية المحلية وعدم البوح بها وحمايتها من طرف مصالح وعلى مستويات مختلفة وتبادلها داخل المؤسسة و الوكالات دون تداولها للعامه هذا ما يجعل التعامل مطمئن حول خصوصياته.

10- تجديد نظام المعلومات الخاص بوثائق إلكترونية يكون من طرف:

البيئة الداخلية أي مدى استفادة ومساعدته للموظفين أو جميع أفراد المؤسسة وهل لقت تجاوب مع المحيط الداخلي، دون أن ننسى التطورات الحاصلة في المحيط الخارجي ومتطلبات المستفيد ونقائص التي يعاني منها النظام .

لا بد من مراعاة المحيط الداخلي وملائمته لدى نظام المعلومات (تسيير الوثائق) وممارسة اليقظة الاستراتيجية من خلال رصد التطورات وتكنولوجيا الحديثة ولا بد أيضا من النظر إلى متطلبات و حاجات المشتركين من الزبائن و الموردين وغيرهم .

11- مصير الوثائق في بنك التنمية المحلية بفرندة:

الوثائق الإلكترونية الموجودة على مستوى مصالح بنك التنمية المحلية يتم تحويلها عبر الشبكات الإلكترونية ونظام المعلومات إلى المصالح المختصة الموجودة في المديرية الجهوية و المركزية وأكد تتمثل في السرية و التأمين لها

للحديث عن الوثائق الإلكترونية لا سيما معرفة مصير الوثائق المصدرة (الورقية) فهي في المؤسسة عند أخذ كل البيانات وتسجيلها وحفظها وفق وسائل وبرمجيات يتم الاحتفاظ بها في علب و توجيهها إلى مصلحة الأرشيف الخاصة ببنك التنمية المحلية وأحيانا تترك في مكتب المسؤول (الموظف) ومن ثم الحفاظ عليها أيضا في شكلها الإلكتروني بعدم تتم معالجتها وفق نظام خاص بها من طرف مصالح مختصة وإرسال كافة الوثائق والبيانات والأعمال إلكترونيا إلى المديرية الجهوية من ثم المركزية فحسب المعلومات

المجموعة كانت في النظام السابق تجمع الملفات ،الوثائق الإلكترونية خلال أسبوع تبعثها المؤسسة كلها إلى إدارة العليا أما مع النظام الحالي فعند الانتهاء من الاعمال وتدوين كامل البيانات الخاصة بالمتعاملين من قروض، حسابات أو غيرها من الخدمات فإنها تبعث فور الانتهاء منها دون انتظار أسبوع كامل.

12- الوثائق الإلكترونية المهمة بالنسبة للمؤسسة:

تتمثل الوثائق الإلكترونية المهمة في المؤسسة على:

- بيانات معلومات الزبائن والموردين
- حسابات الزبائن والمتعاملين مع بنك التنمية المحلية الشخصية
- الوثائق المحاسبية الإلكترونية
- طلبات القروض
- الرصيد لدى المستفيدين (الرصيد البنكي)

من خلال ما لاحظناه كل الوثائق الإلكترونية مهمة لدى المؤسسة سواء تلك المتعلقة بالعاملين داخل بنك التنمية المحلية أو حتى الزبائن والموردين والمشاركين المتمثلة في الحسابات البنكية والتي تحتوي على كلمة السر والخصوصيات الشخصية وكل مصلحة لديها الوثائق الخاصة بها وتتعامل معها وحتى الوثائق الأصلية الأولية (الملفات الورقية) هي مهمة وأساسية للمؤسسة و ذلك عند وجود خلل في تسير الوثائق الإلكترونية او طلب اللجنة المكلفة بالمراقبة و التطلع عليها وتكون وفق شروط لذوي الاختصاص في مصلحة الأرشيف وغيرها من الخدمات التي تتضمن الوثائق الإلكترونية وكل موظف لديه كلمة مرور (سرية) خاصة به تمكنه من خلال الدخول بها الاطلاع عليها.

المحور الثالث: واقع اليقظة الاستراتيجية وعلاقته بالوثائق الإلكترونية:

1- تجديد نظام المعلومات (تسيير الوثائق) يعد يقظة استراتيجية:

نعم، إن التجديد في نظام المعلومات ومدى تطابقه مع متطلبات العمل والمحيط الخارجي ومعرفة كل ما هو جديد ويواكب الوقت والحاجات العملية يعد يقظة استراتيجية من خلال رصد كل المتغيرات والتطورات الحاصلة خارج البيئة وداخلها ومحاولة التعديل أو التغيير في النظام .

لا بد من الرغبة في تجديد النظام المعلومات يتم رصد المتغيرات والتكنولوجيات الحديثة وتتبع التطورات ومعرفة ما يدور في المحيط الداخلي والبيئة الخارجية وتقديم الأفضل والملائم لكل مستجدات البيئة لا سيما من ممارسة اليقظة الاستراتيجية من أجل التنبؤ بكافة المعلومات والاستباقية المرغوب التغيير فيها وأخذ منها ما يخدم المؤسسة وفق المتطلبات وتطابقها مع الواقع والمستقبل وأخذ مكانة في المحيط واستمرارية العمل وتتبع كل صغيرة وكبيرة الحاصلة على نظام المعلومات وبهذا فهي تمارس يقظة استراتيجية كانت تكنولوجية، تنافسية، وحتى تجارية .

2-السبب في تبني اليقظة الاستراتيجية لدى المؤسسة ببنك التنمية المحلية في أنظمة المعلومات:

إن السبب الذي جعل المؤسسة تمارس اليقظة الاستراتيجية في أنظمة المعلومات من خلال تسيير الوثائق الإلكترونية هو:

- التأثير على المحيط: ممارسة نوع من التأثير على أحد عناصر المحيط، لتغيير المحيط حسب إرادة البنك.
- البحث عن المعلومة: بحث، جمع، معالجة ونشر المعلومة بهدف الاستغلال.
- حماية المعلومة: حماية معلومات المؤسسة من الخطر الخارجي والتسرب اللاإرادي.

3- النظرة المستقبلية في تبني نظام معلومات جديد:

شعارنا "معا للامتياز" بنك التنمية المحلية يسعى دائما للامتياز من خلال منتجاته وخدماته الإلكترونية عبر نظامه المعلوماتي SAB الذي اعتمده حديثا سنة 2015، هذا الأخير يواكب التطورات الإلكترونية في مجال الصيرفة.

النظرة المستقبلية في تبني نظام معلومات جديد تكون حسب مواكبة التطورات والتكنولوجيات الجديدة والإبداع والابتكار في المؤسسة وهذا ما يجعلها في يقظة استراتيجية دائمة ومستمرة من خلال البحث عن نظام معلومات ملائم يخدم جميع الأطراف الداخلية وحتى خارج البيئة، النظام الحالي يكون ملائم وفق التعامل المستمر والتعود أو التمكن على العمل به في تسيير الوثائق الإلكترونية وإدارة السجلات، لكن لا بد من وجود نقائص فالنظام الجديد الذي يأتي محل النظام القديم يدرك هذه النقائص وقد يضيف و يعدل في محتوياته.

4- نظرة التغيير في نظام المعلومات (تسيير الوثائق الإلكترونية) لبنك التنمية المحلية:

لم تود المؤسسة بالتغيير في النظام الحالي لأنه أثبت فعاليته وأهميته في الوسط الداخلي بين العاملين في ظل التطورات الإلكترونية الجديدة.

لا بد من إثبات فعالية النظام الحالي وذلك من خلال التدريب عليه والعمل به في ظل التطورات الحاصلة وأنه ساعد الموظفين وأفراد المؤسسة، لكن ليس ملائم مع الكل فحسب الاختصاص والخبرة الموجودة لديهم فكل فرد يساعده نظام إما السابق ومدى تمكنه من العمل عليه أو تقبله للنظام الحالي. لا سيما في تغيير النظام تحتمه التطورات التكنولوجية والنظرة المستقبلية في التجديد والحداثة.

نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات :

لقد حاولت هذه الدراسة تبيان ومعرفة مدى مساهمة اليقظة الاستراتيجية في تسيير المعلومات والوثائق الالكترونية، من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت في بنك التنمية المحلية بفرنندة ولاية تيارت والتي كانت تهدف إلى تحديد تطبيق اليقظة الاستراتيجية على مستوى المؤسسة وواقعها من خلال التسيير الالكتروني للوثائق، ولا بد من تقديم الاجابات حول التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية سابقة الذكر. فكل ما مررنا به من تحصيل للمعلومات و النتائج المستوحاة من الدراسة الميدانية والمتحصل عليها من مقابلة وملاحظات نستنتج ما يلي:

الاعتماد على اليقظة الاستراتيجية كوسيلة حديثة لرصد المعلومات والمتغيرات والتقدم التكنولوجي فهي تحتل مكانة هامة لدى بنك التنمية المحلية بحيث تعمل على تتبع والتنبؤ بكل شيء يحيط بها سواء كان الأمر يتعلق بالبيئة الداخلية لها من خلال المراقبة المستمرة للأعمال والوثائق والتعامل معها والحفاظ على المعلومات أن لا تتعرض لأي مشاكل والغاية من ذلك اتخاذ الاجراءات والقرارات المناسبة لها، أو من خلال المراقبة الخارجية للمحيط من أجل جمع واستعمال المعلومات التي تخدم المؤسسة وتتماشى مع المتغيرات الحاصلة، والمتوقع حدوثها من أجل مجابتهها والتقليل من مخاطرها.

أما فيما يخص التعامل مع الوثائق الالكترونية والبيانات التي تخص بنك التنمية المحلية وخصوصيات المتعاملين معه، فإن المؤسسة تسهر جاهدة على تقديم كل ما هو أنسب من أجل الاستمرارية في التقدم وتتبع كل جديد يطرأ على بيئتها الداخلية، والمحيط الخارجي من مستجدات وتغيرات التي تحصل على التكنولوجيات والنظم وغيرها. فكل معلومة تتحصل عليها من المحيط الخارجي و ما يحصل عليه من تغير تكتشفه بطرق خاصة بها تعد يقظة استراتيجية وهنا تكون علاقة تكاملية بين التعامل مع الوثائق الالكترونية وتسييرها بأحسن الطرق واليقظة الاستراتيجية لها مثلا في رصد الوسائل الحديثة التي تستخدم لتسيير هذه الوثائق أو البرمجيات أو النظم وغيرها من المتغيرات، لذا نقول ان بين اليقظة الاستراتيجية

والوثائق الالكترونية الخاصة بالمؤسسة توجد علاقة تكاملية توافقية معا في خاصية التعامل والتسيير الالكتروني.

أكد كل ما كانت التطورات والتكنولوجيات الجديدة في المحيط من خلال السبل والتقنيات الحديثة في تبنيها من أجل تسيير ومعالجة الوثائق الالكترونية لدى المؤسسة وتتبعها والعمل على تحسين أدائها من رصد واستباق لها تكون يقظة استراتيجية وتكون سبابة لها.

لا بد من استمرارية العمل في تسيير الوثائق الالكترونية لدى المؤسسة و السهر على الحفاظ عليها وتنظيمها ومعالجتها واستغلالها واسترجاعها عند اقتضاء الأمر فبنك التنمية المحلية يعمل على التسيير المستمر والدائم للوثائق الالكترونية ووضعها في الاطار الأمني من خلال وضع سبل لحمايتها وتأمينها وعدم تداولها بل تبقى خصوصية المؤسسة وتمارس يقظتها الدائمة على هذه الوثائق الالكترونية من طرف برامج حماية وطرق أخرى مثل كلمة المرور لعدم إطلاع عليها إلا للمسؤول عنها أو تحميل تطبيقات خاصة بأمن هذه الوثائق الالكترونية .

إن الفرضيات كلها تحققت لدى المؤسسة وذلك لكونها مؤسسة حديثة فإنها تعمل على تقديم الأفضل وتتحسب لأي تطور فعلى الرغم من تداول مصطلح اليقظة الاستراتيجية كمصطلح حديث فهي تدركه من خلال الميزة التنافسية و التجارية والتكنولوجية التي يتميز بها بنك التنمية المحلية وكل ما ذكر هو من أنواع اليقظة الاستراتيجية .

ويمكننا القول ان بنك التنمية المحلية بفرندة يمارس في واقعه اليقظة الاستراتيجية في تسيير الوثائق الالكترونية من خلال المراقبة الداخلية وتتبع المستجدات وكذا رصد للبيئة الخارجية من متغيرات واستباق للأحداث والتطورات المستقبلية من أجل ضمان الاستمرارية والمنافسة والبقاء في الصدارة دائما، اليقظة الاستراتيجية كانت وسيلة للبحث والتتبع لكل متغيرات وتنافس من يقدم الأفضل وهذا يدعو إلى التجديد والحدثة من جهة، ومن جهة

أخرى كانت سبيل للحفاظ على البيانات والوثائق الالكترونية أي تكون المؤسسة من خلال
اليقظة الاستراتيجية فطنة لكل متغير.

خاتمة

يبدو أن اليقظة الاستراتيجية أصبحت من المواضيع الهادفة التي تحمل في طياتها أبعادا من شأنها أن تلعب دورا فعالا في بيئة متغيرة تمتاز بالمنافسة ومواكبة التطورات وتعمل على توفير المعلومات، ملازمة للحدثة بشكل مستمر ودائم في شتى المجالات.

حيث اليقظة الاستراتيجية في نظم المعلومات لدى المؤسسة باختلاف أنواعها صارت حتمية ضرورية لا بد منها، لها تأثير على مستوى اتصال المعلومة وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين.

وهذا ما حاولنا من خلال دراستنا تسليط الضوء عليه وتحديد ومعرفة ما مدى مساهمة اليقظة الاستراتيجية في نظم المعلومات على ادارة الوثائق و التسيير الالكتروني لها ،يمكن القول أن اليقظة الاستراتيجية في أنظمة المعلومات لدى بنك التنمية المحلية كانت ضرورة حتمية فرضتها التطورات و التكنولوجيات والتغيرات البيئية المعاصرة وباعتبارها عملية مستمرة فإنها تطبق داخل المؤسسة ،وذلك نظرا للأهمية البالغة التي تكتسبها والدور الفعال وعلى هذا الأساس اصبحت نظم المعلومات ينظر اليها أنها المورد الأساسي ،فبقدر ما توفرت عليه هذه المعلومات من الجودة ،دقة والشمولية بقدر ما يزداد الرشد في اتخاذ القرارات والتغيرات البيئية الخارجية ،فوظيفة اليقظة الاستراتيجية توقع الاحداث المستقبلية قصد انقاص الفرص وتجنب التهديدات طبقا لتحقيق والتحكم في المعلومات التوقعية، تجنب العراقيل، لذا نستخلص مما سبق أن اليقظة الاستراتيجية هي تطبيق يتطلب إرادة ووسائل وتفاعل المؤسسة ،فهي تعتمد على جمع المعلومات التي يمكن الحصول عليها (التكنولوجية، التنافسية، التجارية...) لتحقيق أهداف استراتيجية والكشف المبكر للتغيرات المحتمل حدوثها بغية استغلال الفرص وتجنب التهديدات بالتسيير الداخلي للمعلومة ومصادرها ومحاولة رصد التغيرات الحاصلة على البيئة الخارجية وهذا ما جعل الواقع في تبني هذه الوسيلة للاعتماد عليها في الإدارة الاستراتيجية للسير مع التطورات واستباق التطورات المستقبلية وهذا ما يعرف باليقظة الاستراتيجية بين الواقع والمأمول فهي تتميز بالواقع التي تسري فيه الأحداث من رصد للتطورات والتغيرات في الحاضر و ما سيحدث في المستقبل لتكون سباقا

خاتمة

لها سواء كانت متعلقة بالبيئة الداخلية في الإدارة والتسيير للوثائق وامن المعلومات، أو البيئة الخارجية .

النتائج العامة المتحصل عليها من خلال ما سبق ذكره والدراسة الميدانية حول موضوع اليقظة الاستراتيجية في أنظمة المعلومات بين الواقع والمأمول تبين لنا :
تعمل المؤسسة في محيط له ميزة تنافسية، تكنولوجية، تجارية مما يجعلها تتأثر بمتغيرات البيئة الخارجية أكثر .

الفكر الاستراتيجي لا يزال محدود بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية العامة عكس المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تمتاز باهتمام بموضوع اليقظة الاستراتيجية.

الاهتمام بالوظيفة التسويقية والتجارية أكثر من الاهتمام بمفهوم اليقظة الاستراتيجية بشكل عام أي منظور اليقظة لا يزال محدود عند البعض و تمارس على أساس ان هذه التغيرات و رصد وتتبع التطورات هي من أجل المنافسة والتسيير الداخلي و في حقيقة الأمر هي ممارسة لليقظة .

إن البيئة المعقدة وحدة المنافسة وظهور تكنولوجيات حديثة يفرض على المؤسسة وضع وإقامة خلية مختصة في رصد هذه المتغيرات والاشتغال الأمثل للمعلومات لدى البيئة الخارجية.

أما فيما يخص اليقظة الاستراتيجية في أنظمة المعلومات لدى بنك التنمية المحلية فهي تقوم بتتبع ومراقبة كل المتغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية من خلال المراقبة المستمرة والاتصال الداخلي بين أعضاء المنظمة ومتابعة التطورات دون أن ننسى اهتمامها بالبيئة الخارجية في رصد و التنبؤ لكل جديد لضمان الاستمرارية .

الاقتراحات والحلول:

وضع دورات تكوينية وتدريبية لمنظور الفكر الاستراتيجي وكيفية التعامل مع المعلومات وتسييرها في المؤسسات العمومية خاصة لأنها تفتقر لمفهوم اليقظة الاستراتيجية.

على بنك التنمية المحلية أن يكون متحرر بذاته كونه أحد الفروع فقط فهو يتلقى التعليمات والأوامر من المديريات الجهوية والمركزية فإيا هذا أن تكون له إدارة خاصة به يسير أموره بنفسه و يقوم باليقظة بحد ذاتها أي تكون لها لجان مختصة باليقظة.

إنشاء خلية لكل نوع من أنواع اليقظة الاستراتيجية.

يجب على بنك التنمية المحلية تسخير مواردها في تكوين إطاراتها وموظفيها في المجال التكنولوجي خاصة كوننا نعيش في مجتمع معلوماتي يهتم بالتكنولوجيات الجيدة، وترسيخ فيه مفهوم اليقظة والتسيير الإلكتروني للمعلومات.

أن تكون يقظة دائمة في الحفاظ على المعلومات والوثائق الخاصة بالمؤسسة سواء تلك المتعلقة بالزبائن والموردين أو حتى الخاصة بالموظفين كونها تتميز بالسرية يجب التطوير في الحفاظ على أمنها.

يجب الاهتمام باليقظة الاستراتيجية وتخصيص لها ميزانية كونها تتميز بالتغيرات والتنبؤ للمستقبل.

البيبيوغرافية

الموسوعات والمعاجم:

1. أحمد محمد الشامي، السيد حسب الله، المعجم المصطلحات علم المكتبات والمعلومات والارشيف، الرياض، دار المريخ للنشر والتوزيع، 1988.
2. عامر ابراهيم قنديلجي، المعجم الموسوعي في التكنولوجيا المعلومات واتصالات والانترنت، عمان، دار السيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط2، 2016.
3. محمد دياب، معجم المصطلحات في إدارة المعلومات وإدارة المعرفة، طرابلس ليبيا، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016.

الكتب :

5. ابراهيم عبد الله الشديفات بكر، أثر الإدارة الاستراتيجية على تطوير إدارة الموارد البشرية، بالتطبيق على المركز الجغرافي الملكي الأردني، الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2016.
6. ابراهيم عبد الله، الشديفات بكر. أثر الادارة الاستراتيجية على تطوير إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على المركز الجغرافي الملكي الأردني. الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2016.
7. ابراهيم مسند بن عبد الله، المكتبة والبحث، السعودية، وزارة التربية والتعليم، 2008.
8. أحمد عبد الله الغرابي، الارشفة الالكترونية في المملكة العربية السعودية ، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008.
9. أدهم وهيب مطر، التسويق الفندقي ومبيع وترويج الخدمات السياحية والفندقية الحديثة، دمشق، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر، 2014.
10. أشرف عبد المحسن الشريف، الأرشيف الالكتروني في الشركات والمؤسسات العامة، القاهرة، دار الجواهر للنشر والتوزيع، 2015.

11. أشرف محمد عبيد، إدارة الوثائق الالكترونية، القاهرة، دار الجوهر للنشر والتوزيع، 2015.
12. أشرف محمد عبيد، أمن وحماية الوثائق الالكترونية، القاهرة، دار الجوهر للنشر والتوزيع، 2015.
13. انعام علي الشهريلي، نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات، [د. ط]، عمان، مؤسسة الوراق، 2008.
14. بشير العلق، مبادئ الإدارية، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 1998.
15. جمال العيسى، إدارة نظم المعلومات المكتبية والارشفة الالكترونية، عمان، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2013.
16. جمال عبد الله محمد، نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار المعترف للنشر والتوزيع، 2010.
17. خالد أحمد علي محمود، العولمة واقتصاد المعرفة في ظل اليقظة التكنولوجية والذكاء الاقتصادي، الاسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2019.
18. رواء زكي الطويل، محاضرات في الاقتصاد السياسي، عمان، دار زهوان للنشر والتوزيع، 2010.
19. ضبيان الشامم الزبيدي، نظم المعلومات وأثرها في التخطيط الاستراتيجي، عمان، دار الجنان للنشر والتوزيع، 2001 .
20. عادل غزال، التسيير الالكتروني للوثائق، الجزائر، دار الجمعية للنشر والتوزيع، 2015.
21. عبد الباري ابراهيم درة، محمد سعود جرادات، الادارة الاستراتيجية في القرن الحادي والعشرين النظرية والتطبيق، الجزائر، وائل علم ينتقع به، 2014.
22. عبد الرحمان شعبان عطيات، أمن الوثائق والمعلومات، عمان، دار الجامد للنشر والتوزيع، 2014.

23. عبده خالد الصرايره، الكافي مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات، الأردن، دار الكنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
24. فؤاد إسماعيل نهال، تحليل وتصميم نظم المعلومات الرقمية، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2012.
25. محمد سعيد خشبة، نظم المعلومات المفاهيم والتكنولوجيا، غزة، جامعة الأزهر، 1987.
26. محمد عبد ربه، رائد. نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار الجنادرية للنشر والتوزيع، 2012.
27. محمود سعود ناصر جرادات، الإدارة الاستراتيجية منظور تكاملي حديث، عمان - الاردن، إثراء للنشر والتوزيع، 2013.
28. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، سوريا، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011.
29. منصف، بن خديجة، اليقظة الاستراتيجية، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2018.
30. وهيبه غرارمي، نظم المعلومات التوثيقية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
31. ياسين سعد غالب، نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2018.

32. أحمد توفيق بورحلي، صراح بن لحرش، "واقع اليقظة الاستراتيجية والذكاء الاقتصادي في القطاع البنكي"، أم البواقي، في مجلة الدراسات المالية والإدارية، العدد 01، 2014.
33. أمينة بن علي، "دور اليقظة الاستراتيجية في خلق ميزة تنافسية في السوق المستهدف لمؤسسة تيليكوم الجزائر"، جامعة بشار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، في المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، العدد 10، مج 01، ديسمبر 2017.
34. باية، وقنوني؛ نادية، عبد الكريم "واقع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية" في مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 01، 2020، البويرة، مج 05.
35. حمزة رملي، "دراسة استطلاعية حول واقع اليقظة الاستراتيجية في مؤسسات صناعة الأدوية"، ميله، في مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد 02، 2014.
36. حنان يحي شريف، "نظم المعلومات ودورها في تفعيل اليقظة الاستراتيجية"، جامعة زيان عاشور بالجلفة، في مجلة الحقوق والعلوم الانسانية "دراسات اقتصادية"، العدد 02، مج 32.
37. خير الدين تشوار، "اليقظة التنافسية وأهميتها في المؤسسة"، في المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، العدد 03، 2009.
38. الزهراء، بوتيفور؛ فريدة لكل "اليقظة مساعدة لاتخاذ القرار في المؤسسة" كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران.
39. عبد الحكيم بن سالم، إسماعيل عيساني، "نظام المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الحكومية"، جامعة طاهري محمد بشار، في حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، العدد 02، مج 07.
40. عبد المالك بن سبتي، "التسيير الالكتروني للوثائق"، جامعة قسنطينة، في مجلة المكتبات والمعلومات، العدد 01، مج 02، ديسمبر 2003.

41. عمر ولد عابد، لمين علواطي، "آليات تطبيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، المدينة، في مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد17، جانفي 2017.
42. فاطمة، بوداود. دور الأنترنت في إرساء اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر - وهران. في مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 01، 2019.
43. لطيفة علي كميث، "الأرشفة الالكترونية للوثائق"، ليبيا، في المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات، العدد 43، 2018.
44. محمد صلاح الدين، نسرین صالح، "ممارسات اليقظة الاستراتيجية بجامعة السلطان قابوس"، جامعة عين الشمس، في مجلة كلية التربية، العدد 44، 2020.
45. محمد، قادري، ؛ سعيدة، طيب. "اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية". في مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد03، 2017، غليزان.
46. مليكة، جرمولي. "التسيير الالكتروني للوثائق ودوره في الإدارة الإلكترونية المحلية". في مجلة الفكر للدراسات القانونية والسياسية، العدد08، ديسمبر 2019، جيجل.
47. نصيرة علاوي، "اليقظة الاستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة"، جامعة بشار، في مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 02، 2014.
48. نورهان قرون، حسام الدين غضبان، "تشخيص ممارسات اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، بسكرة، في مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد01، مج 14، 2020.
49. هدى بنت محمد العمودي، "الأرشفة الالكترونية"، السعودية، في مجلة فهد الوطنية، العدد01، 2010.

الملتقيات:

50. د. رضا زاوش. اليقظة الاستراتيجية كعامل لاستمرارية الأداء. مسيلة: جامعة محمد بوضياف. أستاذ المحاضرة وطلبة دكتوراه. المحور الأول: التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، 13/12 نوفمبر 2017.
51. سعيد، كرومي؛ أحمد عمر، ستي. أهمية اليقظة الاستراتيجية في تحسين القرارات الاستراتيجية للمؤسسة. الملتقى الدولي الرابع حول: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 08-09 أكتوبر 2010.
52. عبد الفتاح، بوخمخ، عائشة، مصباح. دور اليقظة الاستراتيجية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية. الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي. الملتقى الدولي الرابع حول: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، 08-09 نوفمبر 2010.

الأطروحات والرسائل الجامعية:

53. أنيسة، قمان. محاولة بناء خلية لليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كأداة للتنمية الصادرات خارج المحروقات. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2014.
54. حنان، يحي شريف. تأثير نظام المعلومات على اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2018.
55. خديجة، بوخرصة. اليقظة الاستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. قسم استراتيجية في إدارة الأعمال، جامعة محمد بن احمد 2 وهران، 2015.

56. رتيبة، نحاسية. أهمية اليقظة التنافسية في تنمية الميزة التنافسية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. فرع الإدارة التسويقية، جامعة الجزائر، 2003.
57. سالم، باشيو. التسيير الالكتروني للمعلومات ووثائق المؤسسات. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. علم المكتبات والتوثيق. قسم العلوم إنسانية، جامعة الجزائر، 2015.
58. فهيمة، عباس. أهمية اليقظة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. قسم العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة بن يوسف خدة الجزائر، 2009.
59. قادري، محمد. اليقظة الاستراتيجية والابداع في المؤسسة الاقتصادية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه.
60. محمد خير، عزات كساب. متطلبات النجاح والوثائق الالكترونية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. إدارة وأعمال، الجامعة الاسلامية غزة عماد للدراسات العليا، 2018.
61. نصيرة ، علاوي. اليقظة الاستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. قسم تسيير الموارد البشرية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2011.
62. نور الدين، قوجيل. دور اليقظة الاستراتيجية في ترشيد الاتصال بين المؤسسة ومحيطها. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. شعبة الإعلام والاتصال وحاكمية التنظيمات، جامعة باجي مختار عنابة، 2012.
63. اليمين، فالتة. اليقظة وأهميتها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه. قسم عوم التسيير، جامعة بسكرة، 2013.
64. يوسف زكريا، رحمان. دور اليقظة الاستراتيجية في بناء الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2015.

المواقع:

- العلوي، شروق. الارشيف الالكتروني وأهميته في المؤسسات و المعلومات، مقال

متاح على الخط <http://www.Infoir.com>

- [http// : www.aproged.org](http://www.aproged.org) Consulte le 26/05/2021.

- عبيد، عصام. إدارة نظم المعلومات والأرشفة الالكترونية وإدارة السجلات، 2014،

الاطلاع على الموقع: [www.shideshare.com archive140916110256](http://www.shideshare.com/archive140916110256) phl

.11:19/2021/05/05

المراجع باللغة الأجنبية:

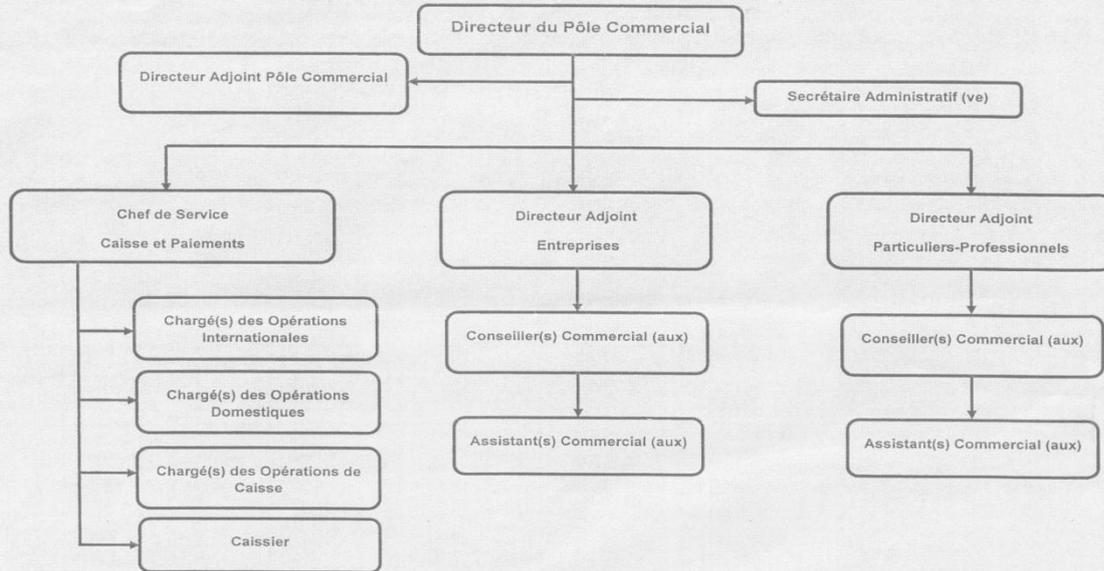
- Humbert Lesca, Veille Stratégique Concepts et Démarche de Mise en Place Dans L'entreprise La Pratique de L'information Scientifique et Technologique, Ministère de L'éducation National, de Recherche et de La Technologie.

SOURCE : Fatima Azilal. La Veille Stratégique Outil De -
Surveillance Au Sein Des Banques. Marocaines Faculté Des sciences
Juridiques Economiques Et Sociales De Mohammedia, Université
Hassan ii- Mohammedia.

ملاحق

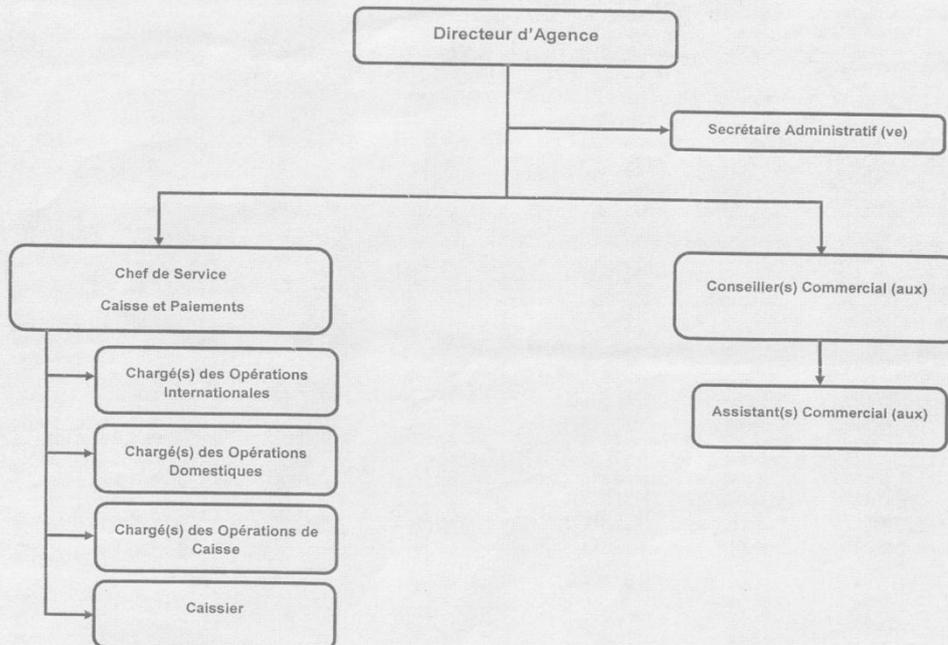
ملحق رقم: (01)

Organigramme de l'Agence Siège du Pôle Commercial



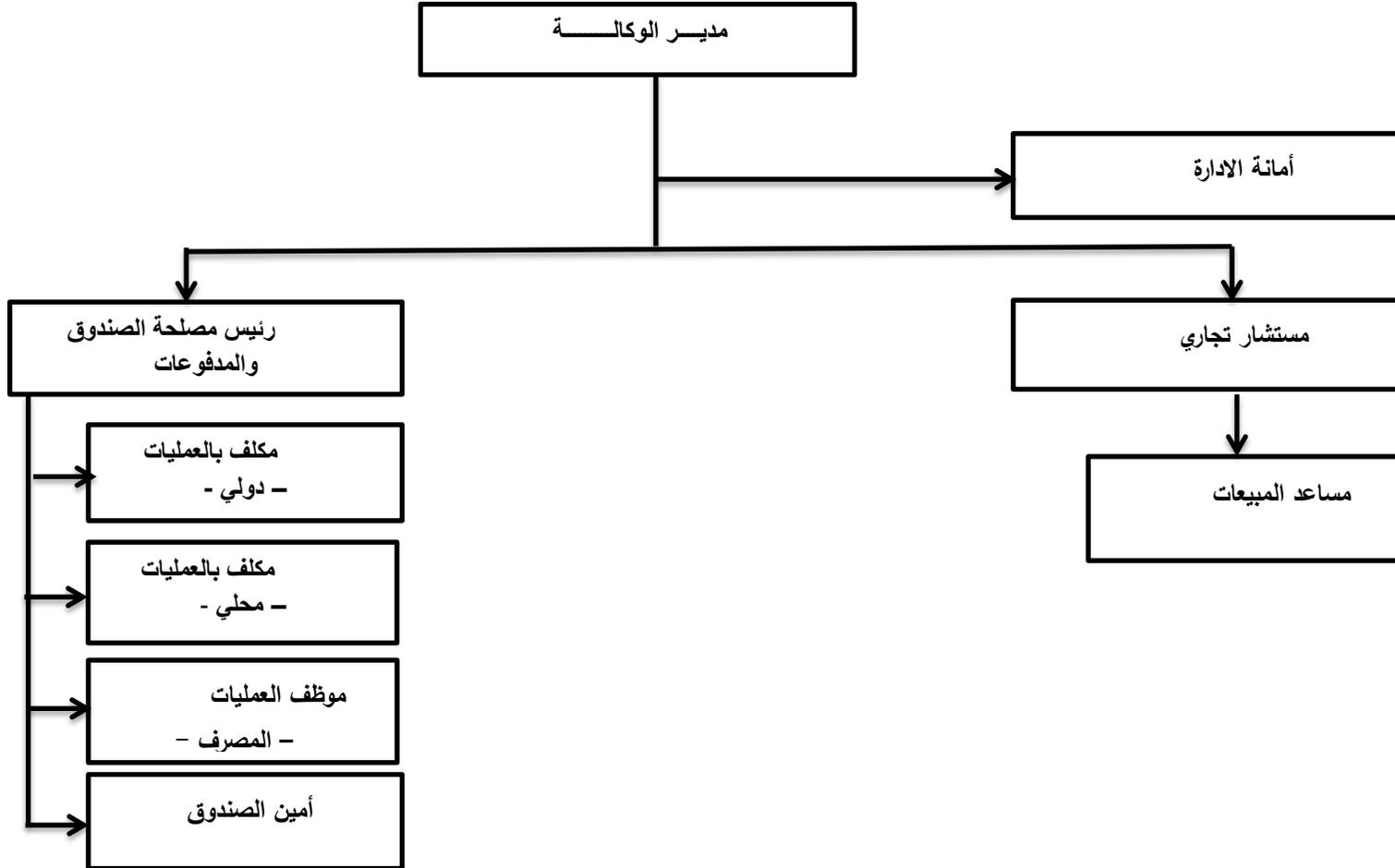
Annexe Décision PDG N° 20 / 2017

Organigramme d'une Agence de 2^{ème} Catégorie



Annexe Décision PDG N° 20 / 2017

مخطط تنظيمي لوكالة بنك التنمية المحلية BDL فرندة



4 بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

DIGITBank, Prenez le relais



Mes Cartes
Messages
Virement
Relevés
Mes comptes

Apple Store Play Store

BDL, Ensemble pour l'Excellence ...

DIGITBank

Prenez le relais avec le mobile banking et bénéficier de multiples fonctionnalités depuis votre Smartphone à tout moment 24/24,7j/7 et en toute sécurité.

En quelques clicks, vous pouvez :

- Consulter vos comptes;
- Ordonner via votre smartphone vos virements de compte à compte ou vers bénéficiaire(s);
- Télécharger et éditer vos relevés de compte;
- Suivre vos transactions effectuées par cartes bancaires;
- Faire opposition sur votre carte en cas de vol ou de perte;
- Commander vos chèquiers et cartes **CB VISA** ;
- Echanger avec votre chargé de clientèle en instantanée.

Pour plus d'informations rapprochez-vous de votre agence

Apple Store Play Store

www.bdl.dz

Service client

NOUVEAU

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

2

Bon de Caisse BDL

Placez pour Fructifier votre argent

- ✓ Rendement
- ✓ Confidentialité
- ✓ Sécurité
- ✓ Garantie
- ✓ Disponibilité



4,70% (3 ans)

5,00% (5 ans)

BDL Banque | Banque de Développement Local BDL | Service Client 00213 20 90 90 90

BDL, Ensemble pour l'Excellence ...

Bon de caisse BDL

Le bon de caisse est un placement financier en dinars algériens sur une durée préalablement convenue et moyennant une rémunération.

Fonctionnalité

- ⊗ Effectuer un placement en toute sécurité et confidentialité à partir de 500.000 dinars ;
- ⊗ Disponibilité de vos placements à tout moment ;
- ⊗ Rendement de vos placements pouvant atteindre 5% du montant global ;
- ⊗ Possibilité d'affecter le bon de caisse en garantie d'un crédit bancaire ;

Rémunération

Le Bon de caisse vous permet de bénéficier d'un rendement en fonction du montant et la durée de votre placement selon les seuils suivants :

| Montant | Taux de rémunération | Durée |
|-------------------------------------|----------------------|-------|
| 10 000 000,00 DA > 10 000 000,00 DA | 4,70 % | 3 ans |
| > 10 000 000,00 DA | 5,00% | 5 ans |

Pour plus d'informations rapprochez-vous de votre agence

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

**PRÊT
SUR GAGES**

**Vos BIJOUX,
pour vos besoins
urgents d'argent.**

PRÊT SUR GAGES

C'est une formule sécurisée et confidentielle qui permet de bénéficier, contre le gage de bijoux ou objets en or, d'un prêt en espèces, sans autre formalité.

Qui peut bénéficier de ce prêt ?
C'est un Prêt destiné à tous les particuliers résidents en Algérie, âgés au minimum de 19 ans.

Quelle est la durée du prêt ?
De six (06) mois renouvelables, sans dépasser trente six (36) mois de durée totale du prêt.

Le plus du prêt
Renouvelable au terme de l'échéance de six (06) mois, fixée initialement.

Pour plus d'informations
rapprochez-vous de votre agence

BDL, Ensemble pour l'Excellence ...

BDL Banque Banque de Développement Local BDL

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

4

BDL
votre **Quotidien**
dans
votre **Carte**
Gold et Classic



BDL, Ensemble pour l'Excellence ...

CARTE CIB & TPE

La BDL vous propose la carte CIB ainsi que le TPE* pour faciliter votre quotidien.

La carte interbancaire BDL, Classic et Gold vous permet de :

- Retirer de l'argent auprès des distributeurs et des Guichets Automatiques des Billets – (DAB / GAB);
- Effectuer des paiements via les Terminaux de Paiements Electroniques- TPE ;
- Effectuer des paiements via Internet.

Avantage
Vous avez la possibilité de faire le suivi de vos opérations effectuées par carte à distance grâce au service e-banking de la BDL.

***Le Terminal de Paiement Electronique BDL**
Est un moyen de paiement permettant de régler une vente par carte CIB, à travers le virement automatique du montant sur le compte du commerçant.

Pour plus d'informations rapprochez-vous de votre agence

BDL Banque Banque de Développement Local BDL

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

5

Virement Intelligent

Flexibilité et Agilité
pour Gérer vos Avoirs

Compte chèque

Compte épargne

Virement Intelligent Ecopage - Ecrêtage

Gérez vos avoirs de manière intelligente, flexible et sécurisée.

Objet du virement intelligent

- Transférez les surplus de vos avoirs en les virant vers d'autres comptes de votre choix ;
- Reconstituez vos avoirs automatiquement en cas de besoin à partir de vos différents comptes.

Eligibilité

Toute personne physique âgée de 19 ans et plus, titulaire de compte au niveau de la BDL.

Le +

- Accédez à vos comptes et suivez vos opérations partout et à tout moment en toute sécurité avec le service e-banking de la BDL.

Pour plus d'informations rapprochez-vous de votre agence

BDL, Ensemble pour l'Excellence ...

BDL, Banque | Banque de Développement Local BDL | Service client | +212 521 59 48 00

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

6

قرض كونفور،
لراحتكم



BDL، معاً للإمتياز...

إستفيدوا من قرض يتلاءم مع إحتياجاتكم

الهدف من القرض

- تمويل الحصول على سيارة ،
- تمويل شراء المعدات الإلكترونية و كهربائية ،
- تمويل شراء الأثاث و المعدات المنزلية.

الأهلية

كل شخص مادي يتراوح عمره ما بين 19 إلى 70 سنة،
يثبت عائداً مادي ثابت.

طرق القرض

- قيمة القرض تتراوح ما بين 50 ألف و 15000000 مليون سنتيم ،
- يمكن أن تبلغ قيمة القرض 70 بالمائة كحد أقصى من قيمة الممتلكات المراد تمويله ،
- تعتمد مدة القرض على طبيعة و قيمة الممتلكات المراد شرائه، و تتراوح مدة القرض ما بين 3 أشهر إلى 60 شهر.
- يحدد المبلغ الشهري للدفع حسب قدرة الربون.

نسبة الفوائد

تحدد نسبة الفوائد على حسب الشروط العامة للبنك،
في تاريخ إيداع طلب القرض.

للمزيد من المعلومات
إقتربوا من وخالتيكم.

☎ : 021 64 16 16.
🌐 : www.bdl.dz.

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

7

التحويل الذكي

مرونة و سهولة
لتسيير أموالكم

حساب شيك
حساب توفير

تحويل ذكي

BDL ، معا للإمتياز ...

التحويل الذكي

تسقيف- تسطيح

سيروا أموالكم بطريقة ذكية، مرنة و آمنة.

مجال التحويل الذكي

- ⑤ سيروا فائض حساباتكم بلحويته إليها إلى حسابات أخرى من اختياركم.
- ⑤ حافظوا على مستوى رصيد حسابكم بطريقة آمنة انطلاقا من مختلف حساباتكم البنكية لكل احتياجاتكم المالية.

معايير الأهلية

كل شخص مادي يبلغ من العمر 19 سنة و أكثر، يملك حساب بنكي لدى بنك التنمية المحلية.

و أكثر

- ⑤ اطلعوا على أرصدتكم و تابعوا عملياتكم في كل مكان و في أي وقت بطريقة آمنة مع خدمة البنك الإلكتروني e-BDL

للمزيد من المعلومات تفهروا من وكالات بنك التنمية المحلية

خدمة الزبون
1-213 021 89 48 00

BDL Banque
Banque de Développement Local BDL

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL



8

BDL
votre **Quotidien**
dans
votre **Carte**
Gold et Classic



BDL, Ensemble pour l'Excellence ...

CARTE CIB & TPE

La BDL vous propose la carte CIB ainsi que le TPE* pour faciliter votre quotidien.

La carte interbancaire BDL, Classic et Gold vous permet de :

- ⊗ Retirer de l'argent auprès des distributeurs et des Guichets Automatiques des Billets – (DAB / GAB);
- ⊗ Effectuer des paiements via les Terminaux de Paiements Electroniques- TPE ;
- ⊗ Effectuer des paiements via Internet.

Avantage
Vous avez la possibilité de faire le suivi de vos opérations effectuées par carte à distance grâce au service e-banking de la BDL.

***Le Terminal de Paiement Electronique BDL**
Est un moyen de paiement permettant de régler une vente par carte CIB, à travers le virement automatique du montant sur le compte du commerçant.

Pour plus d'informations
rapprochez-vous de votre agence

BDL Service | Banque de Développement Local BDL

ملحق رقم: (11)

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

9

تعودوا على
التوفير
في كل عمر

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

Habituez vous à
EPARGNER
à tout âge

دفتر التوفير

LIVRET D'ÉPARGNE

BDL، معا للإمتياز ...

BDL, Ensemble pour l'Excellence ...

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

40

BDL

حياتكم اليومية
في
بطاقتكم
الذهبية و الكلاسيكية



سوق
مطعم
بنك و صرافة

BDL، معا للإمتياز...

بنك التنمية المحلية يقترح عليكم بطاقة CIB و موزعات الدفع الإلكتروني لتحسين حياتكم اليومية.

البطاقة البيبنكية لبنك التنمية المحلية، الكلاسيكية و الذهبية تسمح لكم بـ:

- سحب الأموال من موزعات و الشبايك الأوتوماتيكية للسحب.
- القيام بعمليات الدفع من خلال موزعات الدفع الإلكتروني.
- القيام بعمليات الدفع عن طريق الأنترنت.

الإمميزات

من خلال خدمة e-banking لبنك التنمية المحلية يمكنكم القيام بمناجعة العمليات التي فتمت بها عن طريق البطاقة.

مطارف الدفع الإلكتروني لبنك التنمية المحلية هي وسيلة يمكن من خلالها إجراء عمليات الدفع عن طريق استعمال البطاقة البيبنكية، و ذلك من خلال تحويل الأموال أونوماتيكية إلى حساب التاجر.

للمزيد من المعلومات
إقتربوا من وكالتكم

☎ : 021 64 16 16

🌐 : www.bdl.dz

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

11

La BDL

vous accompagne également dans la **PROMOTION IMMOBILIÈRE**

11

PROMOTION IMMOBILIÈRE

Le crédit à la promotion immobilière est un moyen de financement de vos projets immobiliers destinés à la vente.

Montant du crédit
Bénéficiez d'un financement pouvant aller jusqu'à 70% du coût global du projet.

Taux d'intérêt
Le taux d'intérêt est fixé sur la base des conditions générales de la Banque actuellement en vigueur.

Critères d'éligibilité

- ⊗ Disposer d'un registre de commerce autorisant expressément l'activité immobilière ;
- ⊗ Disposer d'une assiette de terrain en toute propriété, devant abriter le projet de promotion immobilière ;
- ⊗ Justifier d'un apport personnel d'au moins 30% du coût prévisionnel du projet.

Comment faire pour bénéficier du crédit à la Promotion Immobilière ?

Etape 01
Identifiez votre projet de promotion immobilière et Remplir les critères d'éligibilité du Crédit.

Etape 02
Rapprochez vous de votre agence et constituez votre dossier.

Etape 03
Bénéficiez de votre crédit avec une possibilité de financement jusqu'à 70% du coût global du projet.

Pour plus d'informations rapprochez-vous de votre agence

BDL, Ensemble pour l'Excellence ...

12

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL



e-BDL

Accédez à vos comptes via Internet

www.bdl.dz

Accès à distance
24H/24
7J/7

Sécurité

MOBILE BANKING



BDL, Ensemble pour l'Excellence ...

e-BDL

Simple, Rapide, Sûr et Disponible
24h/24, 7j/7.

En quelques clicks vous pouvez :

- ☞ Consulter vos comptes ;
- ☞ Télécharger vos relevés de compte ;
- ☞ Télécharger vos fichiers SWIFT ;
- ☞ Régler et encaisser vos factures par prélèvement ;
- ☞ Commander vos chèquiers ;
- ☞ Suivre vos transactions effectuées par vos cartes bancaires.

Le +

- ☞ Accédez à vos comptes partout et à tout moment avec le Mobile banking.
- ☞ Réceptionnez vos soldes par SMS.

Pour plus d'informations
rapprochez-vous de votre agence

W3 Banque Banque de Développement Local BDL

13

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

البطاقات البنكية لبنك التنمية المحلية
Cartes Bancaires BDL

مذكرة المعلومات
Notice d'Informations

BDL, Ensemble pour l'Excellence ...
BDL, معا للإمتياز ...

Cartes Interbancaires



Qu'est-ce que je peux faire avec ma carte CIB ?

Votre carte CIB vous permet d'effectuer des paiements sur TPE, des paiements sur Internet et des retraits sur DAB/GAB en toute sécurité, 24h/24 et 7j/7, à hauteur des plafonds définis dans votre contrat, partout en Algérie.

Comment utiliser ma carte CIB ?

Pour le paiement sur Internet (e-paiement) :

- Sélectionnez vos achats sur le site marchand acceptant la carte CIB ;
- Acceptez les conditions générales de vente et sélectionnez le mode de paiement par « carte CIB »
- Saisissez les informations nécessaires (nom, prénom, adresse, numéro de carte et date d'expiration) ;
- Saisissez le code se trouvant sur le verso de la carte ;
- Saisissez votre code PIN dédié au e-paiement (6 chiffres) et validez l'opération ;
- Gardez votre reçu de paiement comme preuve justificative.

Pour le paiement sur terminal de paiement électronique (TPE) :

- Demandez le paiement par carte au niveau de la caisse du commerçant ;
- Le commerçant introduira le montant de vos achats dans le TPE ;
- Vérifiez le montant saisi par le commerçant et insérez votre carte dans le TPE ;
- Saisissez votre code secret à l'abri des regards et validez la transaction ;
- Gardez votre reçu de paiement comme preuve justificative.

En cas d'usage frauduleux, de perte ou de vol de ma carte CIB, que dois-je faire ?

- Composer immédiatement le numéro vert de la SATIM 30 20 ou le service client BDL au +213 (0) 21 99 48 00 / 33 12 pour mettre votre carte en opposition ;
- Faire opposition sur votre carte, dans les meilleurs délais, au niveau de votre agence.

Quelles sont les précautions indispensables à l'utilisation de ma carte CIB ?

Pour limiter au maximum les risques de fraude, nous vous conseillons de prendre les précautions suivantes :

- Limiter l'utilisation de votre carte strictement à votre propre usage ;
- Ne jamais communiquer votre code confidentiel à un tiers ou le noter sur un document, même aux services des autorités sécuritaires ;
- Ne jamais quitter votre carte des yeux en cas de paiement / retrait et saisir votre code à l'abri des regards indiscrets ;
- Toujours vérifier les montants inscrits sur le terminal de paiement et le ticket remis par le commerçant ;

Quelles sont les précautions à prendre pour limiter la détérioration de ma carte CIB ?

- Eviter tout frottement de votre carte CIB ;
- Tenir votre carte à l'écart de l'eau, des rayons de soleil et des objets métalliques ;
- Si votre carte est défectueuse, vous pouvez demander son remplacement au niveau de votre agence.

Que faire en cas d'incident ?

- Après trois (03) tentatives de saisie erronée de votre code sur un DAB/GAB, votre carte sera automatiquement capturée et bloquée pendant quelques jours. Il y a lieu de signaler l'incident auprès de votre agence.



البطاقات البنكية

ما الذي يمكنني فعله بطاقة CIB الخاصة بي؟

تسمح لكم البطاقة البنكية CIB القيام بعمليات الدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني TPE، خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت و السحب عن طريق موزعات النقد الآلي بكل أمان 24 ساعة/24 و 7 أيام/7 في كل أنحاء الوطن. ويتم تحديد سقف السحب والدفع في عقد التسجيل.

كيف يتم استعمال البطاقة البنكية CIB ؟

- **الدفع عن طريق الإنترنت :**
- قوموا بتحديد قائمة مئتمنينكم على الموقع الإلكتروني الذي يحمل شعار بطاقة الدفع البنكية CIB .
- صادفوا على الشروط العامة للبيع و قوموا باختيار طريقة الدفع بالبطاقة البنكية ثم قوموا بمعالجة الخطوات .
- قوموا بإدخال المعلومات الضرورية (الاسم، اللقب، العنوان، رقم البطاقة، تاريخ نهاية صلاحية البطاقة).
- قوموا بإدخال الثلاث (03) أرقام الموجودة على ظهر البطاقة.
- قوموا بإدخال الرقم السري الخاص بالدفع الإلكتروني (يحتوي على ستة أرقام)، ثم قوموا بالمصادقة على العملية.
- احتفظوا برصيد الدفع كدليل.
- **الدفع عن طريق أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) :**
- أدخلوا الدفع بواسطة البطاقة في المساحات التجارية.

- يقوم التاجر بإدخال مبلغ مئتمنينكم في جهاز الدفع الإلكتروني.
- تحققوا من المبلغ و قوموا بإدخال البطاقة في جهاز الدفع الإلكتروني.
- قوموا بإدخال الرمز السري الخاص بكم بعيدا عن الأضواء و تحققوا من قائمة المئتمنين.
- احتفظوا برصيد الدفع كدليل.

ما الذي يجب أن أفعله في حالة فقدان أو ضياع بطاقتي CIB ؟

- في حالة فقدان أو سرقة بطاقتكم CIB، لا بد من إبلاغ الحادث فورا في مركز الاتصالات "ساتيم" على الرقم 30 20 أو الاتصال على مصلحة خدمة الزبائن لبنك التنمية المحلية على 213 (0) 21 994 800 / 33 12 .
- يجب أيضا طلب تجديد البطاقة على مستوى وكالة بنك التنمية المحلية في أسرع وقت ممكن.

ما هي الاحتياطات اللازمة لاستخدام بطاقة CIB الخاصة بي؟

- بطاقة CIB هي بطاقة للاستعمال الشخصي لا يمكن إعطاؤها للآخرين.
- لا يجب الخشيق عن الرقم السري لشخص آخر، كما لا يجب كتابة الرقم السري في وثيقة.

- يجب إلغاء عملية السحب على أعين الآخرين عند إدخال الرقم السري.
- يجب التحقق دائما من القيمة المالية التي تم إدخالها في أجهزة الدفع الإلكتروني و التذكرة الصادرة من عند التاجر.

ما هي الاحتياطات اللازمة لتقليل من مخاطر إتلاف بطاقتي CIB ؟

- تجنبوا كل احتكاك لبطاقتكم CIB.
- من الأفضل الحفاظ على بطاقتكم بعيدا عن الماء، أشعة الشمس و المعدات المعدنية الحادة.
- يمكنكم طلب بطاقة CIB أخرى في حالة تلف بطاقتكم الأولى على مستوى وكالتكم لبنك التنمية المحلية.

ما الذي يجب أن أفعله في حالة تعرض بطاقتي CIB لحادثة ؟

- بعد ثلاث (03) محاولات لإدخال الرمز الخاص بكم بشكل غير صحيح، سيتم احتجاز البطاقة تلقائيا و تمديد استعمالها لثلاثة أيام، يجب الإبلاغ عن الحادث في وكالة بنك التنمية المحلية التابعة لكم.

ملحق رقم: (16)



بطاقة الدفع

6140 7610 0310 0170

بطاقة الدفع

5143 7610 0340 0170



بطاقة الدفع

6140 7610 0310 0170

بطاقة الدفع

5143 7610 0340 0170



بطاقة الدفع

6140 7610 0310 0170

بطاقة الدفع

5143 7610 0340 0170



BON A SAVOIR !

استقبلوا مختلف عروض الخدمات الجديدة عبر هاتفكم النقال .
Recevez les offres de services et les nouveautés sur votre téléphone mobile .
+ يمكنك الإطلاع و متابعة كل العمليات البنكية عن طريق البطاقة .
24 ساعة/7 أيام بفضل خدمة e-BDL .
Le + : Grâce au service e-BDL, suivez toutes vos opérations effectuées par carte, 24h/24 et 7j/7, au moyen seulement d'une connexion Internet.



BDL Banque



www.bdl.dz



Banque de Développement Local-BDL



Service client
+213 (0) 21 99 48 00/33 12

Cartes Internationales



Qu'est-ce que je peux faire avec ma carte Internationale ?

Votre carte internationale vous permet d'effectuer des paiements sur TPE, des paiements sur Internet et des retraits sur DAB/GAB en toute sécurité, 24h/24 et 7j/7, à hauteur des plafonds définis dans votre contrat, partout dans le monde.

Comment utiliser ma carte Internationale ?

Pour le paiement sur internet (e-paiement) :

- Sélectionnez vos achats sur un site marchand international sécurisé et portant les logos    ;
- Acceptez les conditions générales de vente et sélectionnez le mode de paiement par carte Visa ou Mastercard ;
- Saisissez les informations nécessaires (nom, prénom, adresse, numéro de carte et date d'expiration) ;
- Saisissez les trois chiffres se trouvant sur le verso de la carte ;
- Saisissez le code secret que vous aurez reçu par SMS et qui vous permet de vous authentifier (Protocole 3D-Secure), puis validez l'opération
- Gardez votre reçu de paiement comme preuve justificative.

Pour le paiement sur terminal de paiement électronique (TPE) :

- Demandez le paiement par carte au niveau de la caisse du commerçant à l'étranger ;
- Le commerçant introduira le montant de vos achats dans le TPE ;
- Vérifiez le montant saisi par le commerçant et insérez votre carte dans le TPE ;
- Saisissez votre code secret à l'abri des regards et validez la transaction ;
- Gardez votre reçu de paiement comme preuve justificative.

En cas d'usage frauduleux, de perte ou de vol de ma carte Internationale, que dois-je faire ?

- Composer immédiatement le +216 21 155 840 ou le service client BDL +213 (0) 21 99 48 00/33 12 pour mettre votre carte en opposition ;
- Faire opposition sur votre carte, dans les meilleurs délais, au niveau de votre agence .

Quelles sont les précautions indispensables à l'utilisation de ma carte Internationale ?

Pour limiter au maximum les risques de fraude et de détérioration, nous vous conseillons de prendre les précautions suivantes :

- Limiter l'utilisation de votre carte strictement à votre propre usage ;
- Ne jamais communiquer votre code confidentiel à un tiers ou le noter sur un document, même aux autorités sécuritaires ;
- Ne jamais quitter votre carte des yeux en cas de paiement / retrait à l'abri des regards indiscrets ;
- Saisir votre code à l'abri des regards indiscrets ;
- Signer obligatoirement votre carte au verso lorsque celle-ci vous est remise ;
- Signer les tickets de paiement lorsque cela vous est demandé par le commerçant, en particulier lorsque vous n'avez pas tapé votre code confidentiel. Cette procédure est fréquente à l'étranger ;
- Pour le paiement sur internet, optez pour les sites marchands sécurisés et portant les logos   ;
- Toujours vérifier les montants inscrits sur le terminal de paiement et le ticket remis par le commerçant ;
- Ne jamais répondre à toute sollicitation (e-mail, site web, courrier...) pour obtenir des renseignements personnels (numéro de cartes de paiement, codes d'accès à la banque en ligne...).

IMPORTANT

UNE ASSURANCE VOYAGE* EST INCLUSE DANS VOTRE CARTE INTERNATIONALE.

* En cas de sinistre, appelez le +213 (0) 21 98 00 33 pour une assistance immédiate.

البيطاقات الدولية



ما الذي يمكنني فعله بالبطاقة الدولية ليك التنمية المحلية ؟

تسمح لكم بطاقتكم الدولية القيام بعمليات الدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني TPE، خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت و السحب من موزعات النقد الآلي بكل أمان 24ساعة/7 أيام في كل أنحاء العالم و يتم تحديث سقف السحب و الدفع في عقد التسجيل.

كيف يتم إستعمال بطاقتي الدولية ؟

الدفع عن طريق الإنترنت :

- قوموا بتحديد قائمة مشترياتكم عبر موقع البيع الذي يحمل شعار    صادفوا على الشروط العامة للبيع و قوموا باختيار طريقة الدفع عن طريق بطاقة فيزا أو ماستركارد لم قوموا بتابعة الخطوات.
- قوموا بإدخال المعلومات الضرورية (الاسم، اللقب، العنوان، رقم البطاقة، تاريخ نهاية الصلاحية).
- قوموا بإدخال الثلاث (3) أرقام الموجودة على ظهر البطاقة .
- قوموا بإدخال الرقم السري الذي يتم تلقيه عن طريق رسالة نصية قصيرة SMS و الذي يؤكد هويتكم (بروتوكول الأمان 3D-Secure). ثم قوموا بالمصادقة على العملية.
- احتفظوا بإيصال الدفع كدليل.

الدفع عن طريق آلات الدفع الإلكتروني (TPE) :

- أطلبوا الدفع بواسطة البطاقة في المحاسبات التجارية.
- يقوم التجار بإدخال مبلغ المشتريات في جهاز الدفع الإلكتروني.
- تحققوا من المبلغ و قوموا بإدخال البطاقة في جهاز الدفع الإلكتروني.
- أدخلوا الرقم السري الخاص بكم بعيدا عن الأنظار و تحققوا من قائمة المشتريات.
- احتفظوا بإيصال الدفع كدليل.

ما الذي يجب فعله في حالة فقدان أو ضياع بطاقتي الدولية ؟

في حالة فقدان أو سرقة بطاقتكم، يجب الاتصال فوراً بالرقم +216 21 155 840، أو الاتصال بصحبة الزبائن ليك التنمية المحلية على الرقم +213 (0) 21 994 800 من أجل تجديد البطاقة.

- يجب أيضا طلب تجديد بطاقتكم على مستوى وكالة بنك التنمية المحلية في أسرع وقت ممكن.

ما هي الإحتياطات اللازمة لاستخدام البطاقة الدولية الخاصة بي؟

للتقليل من مخاطر النصب و الإحتيال، ننصحكم باتباع الخطوات التالية :

- البطاقة الدولية هي بطاقة للإستعمال الشخصي لا يمكن إعطاؤها للآخرين.
- عدم الكشف عن الرقم السري لشخص آخر، كما لا يجب كتابة الرقم السري في وثيقة.
- إخفاء عملية السحب و الدفع على أعين المطفلين عند إدخال الرقم السري.
- من أجل دفع مشترياتكم عن طريق الإنترنت، إجتنبوا مواقع إنترنت مؤمنة تحمل شعار    (الأمان فيزا و ماستركارد).
- وقعوا إجباريا على ظهر البطاقة عند الحصول عليها.
- يجب التحقق دائما من القيمة المالية التي تم إدخالها في أجهزة الدفع الإلكتروني و التذكرة الصادرة من عند التاجر.
- في حال تعرض بطاقتكم للإتلاف، يمكنكم طلب بطاقة أخرى في وكالة بنك التنمية المحلية.
- من الأفضل الحفاظ على بطاقتكم بعيدا عن الماء، عن أشعة الشمس وعن المعينات المعدنية الحادة.
- حافظوا على بطاقتكم في أمان، الحفاظ على الرقم السري بعيدا عن البطاقة مع عدم إستعمال البطاقة في مواقع إنترنت غير آمنة.
- لا تتفاعلوا مع الرسائل المجهولة (عبر البريد الإلكتروني، مواقع إلكترونية، رسائل...) التي تحظى بكم معلومات شخصية مثل رقم بطاقتكم أو الرمز السري.

هام

إستفيدوا من تأمين على السفر* مدرج في بطاقتكم الدولية.

* في حال التعرض لحادث، إصلوا على الرقم +213 (0) 21 98 00 33 للحصول على مساعدة فورية.

الملحق رقم: (17)

المحاور الأساسية التي استخدمت في إجراء المقابلة:

المحور الأول الخاص باليقظة الاستراتيجية:

يتضمن المحور بعض الأسئلة تخص اليقظة الاستراتيجية .

01- هل تعتمد المؤسسة على اطراف مسؤولين خلال القيام بعملية رصد وتتبع

المتغيرات داخل وخارج المحيط ؟

02- بما أن هناك يقظة استراتيجية لابد من وجود ممثلي لها. في ماذا يتمثلون ومن

هم؟

03- هل مشاركة أعضاء المؤسسة كلهم. أم أنها تقتصر على فئة معينة ذوي

الاختصاص ؟

04- فيما تمثلت طرق ووسائل اليقظة الاستراتيجية في تجميع المعلومات ورصد

المتغيرات؟

05- ما هو النوع (المجال) المهم والأساسي في اليقظة الاستراتيجية وما السبب في

ذلك؟ مع ذكر الحاجات الأخرى بنسبة للأنواع الأخرى؟

06- ما هي الأهمية والدور الذي تلعبه اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة؟

07- هل لقي بنك التنمية المحلية بفرنندة تجاوب مع التطورات الحاصلة في مجال

التكنولوجيا . وهل تعد هذه التغيرات والمستجدات يقظة استراتيجية ؟

08- هل اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة تقتصر على البيئة الخارجية والداخلية؟

المحور الثاني الخاص بأنظمة المعلومات، تسيير الوثائق الإلكترونية:

- 01-** يا ترى ما هو النظام الخاص بالمؤسسة في إدارة الوثائق الإلكترونية. ممكن موافقتنا ببعض المعلومات؟
- 02-** ما الطرق المستعملة في تسيير الوثيقة الإلكترونية، وهل توجد صعوبات في التعامل معها؟
- 03-** هل تداول جميع الوثائق الإلكترونية وتسييرها لدى الأفراد العاملين بحيث تكون على علم بها. أم أنها خاصة بمصلحة واحدة؟
- 04-** بما أن هناك تسيير للوثائق الإلكترونية داخل المؤسسة يتعامل معها جميع الأفراد أو أنها مسؤولية فئة معينة؟
- 05-** كيف يتم إدارة الوثائق الإلكترونية وما المبادئ الأساسية في ذلك؟
- 06-** فيما تتمثل المعايير المهمة و الأساسية لإدارة الوثائق الإلكترونية؟
- 07-** هل نظام المعلومات الحالي الخاص بتسيير الوثائق الإلكترونية يخدم بشكل كبير أطراف المؤسسة بما فيها الأطراف الأخرى (الزبائن، موردين...) ؟ وهل لديه صعوبات ونقائص.
- 08-** هل هناك تجديد في نظام المعلومات أم أنه يستمر على المدى البعيد؟ ووفق ماذا يتم تغييره؟
- 09-** ما أهمية الوثائق الإلكترونية لدى المؤسسة وكيف تكون سبل حمايتها؟
- 10-** هل النظر في تجديد النظام المعلوماتي الخاص دائما بتسيير الوثائق الإلكترونية (حادثته) يكون من طرف البيئة الداخلية أو من خلال التطورات في المحيط الخارجي وطلبات المستفيد أو من طرف النقائص في النظام؟

11- ما مصير هذه الوثائق الإلكترونية في بنك التنمية المحلية بفرندة ؟ وهل تتمثل بالسرية والتأمين لها من طرف المؤسسة وهل توجد عراقيل في ذلك؟

12- ما هي الوثائق الإلكترونية المهمة بالنسبة للمؤسسة؟

المحور الثالث: تضمن الأسئلة حول واقع اليقظة الاستراتيجية ومدى تعلقها بتسيير الوثائق الإلكترونية وإدارتها.

01- هل التجديد في نظام المعلومات يعتمد على اليقظة الاستراتيجية؟

02- ما الداعي (السبب) الذي يجعل بنك التنمية المحلية يلجأ إلى اليقظة الاستراتيجية في أنظمة المعلومات؟

03- ما هي النظرة المستقبلية من أجل تبني و اللجوء إلى نظام جديد؟ وهل في نظر المؤسسة يكون أفضل من النظام الحالي؟

04- هل يود بنك التنمية المحلية بفرندة في تغيير نظام المعلومات ولماذا ؟

ملخص الدراسة:

تمثلت هذه الدراسة في إبراز مدى مساهمة اليقظة الاستراتيجية في أنظمة المعلومات، فهي آلية لاستماع لتوقعي للمحيط، تلعب دورا مهم وفعال في المنظمة في توفير المعلومات اللازمة التي تؤهلها لمواجهة التحديات ومجابهة الأخطار كما تساعد في الرصد والتوقع بالتغيرات الحاصلة في البيئة أو المحيط قبل وقوعها واستباقية الأحداث في اقتناص الفرص وتجنب التهديدات ذلك لضمان البقاء والاستمرارية المحافظة واتخاذ القرارات المتعلقة بالمستقبل فاليقظة الاستراتيجية لها خاصية التنبؤ بالتغيرات الخاصة في البيئة الخارجية ومتابعة ومراقبة لمحيطها الداخلي وما سيحدث مستقبلا فهي تعمل على الواقع و المأمول ،فبظهور التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والتغيرات الجذرية التي عرفها عالم الأعمال في تداول المعلومات والوثائق وفق تقنيات جديدة ووسائل متطورة جعل المؤسسات خاصة الاقتصادية منها في تبني نظم المعلومات الحديثة ويقظتها الدائمة في توفيرها ضمن متطلبات البيئة الخارجية ومواكبتها للتغيرات لذا تعمل على الحفاظ على المكانة لدى محيطها.

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام اليقظة الاستراتيجية على مستوى بنك التنمية المحلية بفرنندة في عملية اتخاذ القرارات ومتابعة التغيرات سواء في البيئة الداخلية من خلال عملية تسيير وإدارة نظم المعلومات (الوثائق الإلكترونية) كونها أحد الفروع ذات أهمية بارزة في المجتمع تميزها المنافسة تلتزم بتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب ناهيك على طبيعة تعاملاتها الإلكترونية التي تتطلب تعاملات واستخدامات ضمن وثائق الإلكترونية مما يستدعي تبني نظام معلومات يساعد على التسيير الأمثل للوثائق الإلكترونية المختلفة وذلك يستدعي اليقظة الاستراتيجية في البيئة الداخلية و لبيئة الخارجية.

الكلمات المفتاحية: اليقظة الاستراتيجية، أنظمة المعلومات، الوثائق الإلكترونية.

Abstract

This study is represented in highlighting the extent to which strategic vigilance contributes to information systems, as it is a mechanism to listen to our expectations of the environment. It plays an important and effective roles in the organization of providing the necessary information that qualifies it to face challenges and confront dangers. It also helps in monitoring and anticipating changes in the environment or ocean before they occur and anticipating events. In seizing opportunities and avoiding threats, this is to ensure survival, conservative continuity, and decision-making related to the future. Strategic vigilance has the property of predicting changes in the external environment, following up and monitoring its internal surroundings and what will happen in the future. It works on reality and aspiration. Following the emergence of the accelerated development in information technology and the radical changes that the world has known. Business is in the circulation of information and documents according to new technologies and advanced means, making institutions especially economic ones in adopting modern information systems and their constant vigilance in providing them with the requirements of the external environment and keeping pace with changes. Thus, it works to maintain its position in its surroundings. This study aims to discover the reality of using strategic vigilance at the level of the Local Development Bank in Frennda in the decision-making process and following up on changes both in the internal environment through the process of managing information systems (electronic documents), being one of the branches of outstanding importance in society which is distinguished by competition and committed to providing appropriate information In a timely manner. In addition to the nature of its electronic transactions that require transactions and uses within electronic documents which calls for the adoption of an information system that helps in the optimal management of various electronic documents. This calls for strategic vigilance in the internal and external environments.

Keywords: Strategic Vigilance, Information Systems, Electronic Documents.