





المركز الجامعي أحمد بن يحيى الوششري
تيسمسيلت

المعيار

في الحقوق والعلوم السياسية والاقتصادية
مجلة فصلية محكمة

إصدارات المركز الجامعي تيسمسيلت

المجلد العاشر العدد 02 جوان 2019

EISSN 2602-6376

ISSN 2170-0931

المعيار

المعيار في الحقوق والعلوم السياسية والاقتصادية
مجلة فصلية أكاديمية محكمة مفهسة



المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي قيسميلة - الجزائر -

شروط النشر وضوابطه

- المعيار مجلة علمية محكمة تنشر البحوث الأكاديمية والدراسات الفكرية والعلمية والأدبية التي لم يسبق نشرها من قبل.
- دورية تصدر مرتين في السنة عن المركز الجامعي بتيسمسيلت. الجزائر.
- تُقبل البحوث باللغات العربية والفرنسية والانجليزية.
- ضرورة وجود مختصر أو تمهيد للمقال سواء باللغة العربية أو الأجنبية.
- تخضع البحوث والدراسات المقدمة للمجلة للشروط الأكاديمية المتعارف عليها.
- تخضع البحوث للتحكيم من طرف اللجنة العلمية للمجلة.
- تُقدم البحوث والدراسات مكتوبة في ورقة على مقاس (21/29.7) بهامش 3 سنتيم عن يمين الصفحة و1.5 عن يسارها وهامش 2 سنتيم عن أعلى الصفحة وأسفلها.
- تتم الكتابة بخط (Traditional Arabic) حجم (16)، وفي الهامش بالخط نفسه حجم (14).
- تتم كتابة البحوث كاملة أو الفقرات والمصطلحات والكلمات باللغة الأجنبية داخل البحوث المكتوبة باللغة الفرنسية بخط (Times new roman) حجم (12)، وفي الهامش بالخط نفسه حجم (10).
- تكون الهوامش والإحالات في آخر الدراسة ولا يستعمل فيها التهميش الأوتوماتيكي.
- يُقدم البحث في قرص مضغوط ونسخة ورقية مطبوعة.
- لا يقل حجم البحث عن 10 صفحات ولا تتجاوز 15 صفحة.
- الأعمال المقدمة لا تُردّ إلى أصحابها سواء نشرت أم لم تنشر.
- المواد المنشورة تعبر عن آراء أصحابها، والمجلة غير مسؤولة عن آراء وأحكام الكتاب. كما أن ترتيب البحوث يخضع لاعتبارات تقنية وفنية.

المدير المسئول عن النشر

أ. د. عيساني امحمد.

المعيار

المجلد العاشر العدد 02 جوان 2019

مجلة علمية محكمة تصدر عن المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي

تيسمسيلت - الجزائر

توجه جميع المراسلات باسم رئيس التحرير

عن طريق البوابة الإلكترونية www.asjp.cerist.dz

المركز الجامعي : أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت . الجزائر.

الهاتف/الفاكس : 046573188

www.cuniv.tissemsilt.dz

البريد الإلكتروني:

EISSN 2602-6376

ISSN 2170-0931

رئيس المجلة:

أ. د. دحدوح عبد القادر

المدير المسؤول عن النشر:

د. عيساني محمد

رئيس التحرير:

د. مرسي رشيد.

نائبا رئيس التحرير:

د. علاق عبد القادر، د. عيسى المراجي

هيئة التحرير:

أ. غربي محمد، د. بوراس محمد، أ. د. شريط عابد، د. محي الدين محمود عمر، د. خالد روشو، د. مرسي مشري، د. العيداني إلياس

الهيئة العلمية:

من المركز الجامعي تيسمسيلت: أ. غربي محمد، د. راجي بوعبد الله، د. بوراس محمد، د. علاق عبد القادر، د. روشو خالد، د. لعروسي أحمد، د. مرسي

مشري، د. قرزان مصطفى، د. شعشوع قويدر، د. زرقين عبد القادر، د. دراجي عيسى، د. محي الدين محمود عمر، د. العيداني إلياس، د. عيسى

اسماعيل، د. بوزكري الجيلالي، د. ضويفي حمزة، د. عادل رضوان. من جامعة ابن خلدون تيارت: أ. د. بوزيان أحمد، من جامعة صفاقس، تونس: أ. د.

عبد الحميد عبد الواحد، د. بوكري بن عبد الكريم، من جامعة المنصورة، مصر: د. محمد كمال سرحان، من جامعة طرابلس، ليبيا: د. أحمد شرراش، من

الجامعة الأردنية، الأردن: أ. د. صادق الحايك، من جامعة الجزائر 03، الجزائر: د. فتحي بلغول، من جامعة بلن دباغين، سطيف: أ. د. بوطالبي بن جدو،

من جامعة وهران: أ. د. مختار حبار، من جامعة سيدي بلعباس: أ. د. محمد بلوحي، من جامعة سعيدة: د. عبد القادر راجي، من جامعة تلمسان: أ. د.

محمد عباس، أ. د. عبد الجليل مرتاض، من جامعة تيزي وزو: أ. د. مصطفى درواش، من جامعة مستغانم: د. منصور بن لكحل، من جامعة زيان

عاشور، الجلفة: د. حربي سليم، من جامعة حسنية بن بوعلي، شلف: أ. د. حفصاوي بن يوسف، أ. د. موسى فريد، د. مخلوف أوسماعيل،

UNIVERSITIE PAUL SABATIER TOULOUZE 03. FRANCE: CRISTINE Mensson.

كلمة العدد

تواصل المجلة في هذا العدد السير في خطها الذي رسمته منذ بداية انطلاقها، رامية إلى تبيين البحوث والجهود العلمية الجادة والرصينة، وأن تكون منبراً لإبرازها والرقى بها. وفي هذه الكلمة نشير إلى عدد من المواضيع التي تم اعتمادها في هذا العدد والتي تمس بالواقع والراهن المعيش، نذكر منها موضوعاً عن علاقة النحو بالتراث العربي، وكذا موضوع تحليل الثورة التحريرية في القصيدة الشعرية، وموضوعات نقدية، وترجمة لمواضيع أخرى، وهي عينة ذكرناها على سبيل التمثيل فقط في معرض إشارتنا إلى اهتمام المجلة بالبحوث التي تتناول القضايا الآتية في مختلف المجالات، وهي محاولة لمسيرة الواقع الراهن.

المدير المسئول عن النشر

أ. د. عيساني محمد

فهرس المجلة

ص.ت	كلمة العدد
ص 01	- أثر التمكين النفسي في إبداع موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريريج زروخي فيروز، جيحيق زكية، د. لجلط ابراهيم
ص 18	- أثر الثقافة التنظيمية على الأداء التسويقي بالمؤسسة الصناعية: دراسة حالة وحدة فارورات الغاز بباتنة د/اسماعيل نسرين، أ.د/ يحيياوي إلهام
ص 38	- إعداد وتطبيق النموذج العشوائي ذي الفترة الواحدة مع العجز لتحديد القرارات المثلى للشراء من المواد الأولية في المؤسسة الصناعية -دراسة تطبيقية د. عيسى حجاب، د. محمد علي الجودي
ص 52	- استخدام التكنولوجيا الحديثة لتسهيل منظومة تسيير الزبائن في المؤسسة الاقتصادية - حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز - د. قرابصي سارة، أ.د. يحيياوي الهام
ص 67	- التغيير التنظيمي وإشكالية تجسيده في المنظمات نماذج نظرية وإجراءات تنفيذية أ. خبيزي سامية
ص 77	- الديمقراطية التشاركية البيئية لتحقيق التنمية المحلية في الجزائر د. عبد اللاوي جواد
ص 91	- المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول في إطار الاقتصاد الرقمي - دراسة حالة البنك المحمول الأمريكي: Wingspan.com Bank د. بورقية فويدر د. عمري ريم، أ. عمري سامي
ص 108	- برامج التدريب و تنمية الابداع داخل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الصناعية الجزائرية - دراسة حالة عينة من المؤسسات الممولة من الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة ولاية عين الدفلى - د. أحمد بن يحي ربيع، د. فرحات عباس
ص 127	- تأثير تبني استراتيجية السوق الأزرق على تحقيق الميزة التنافسية استعراض تجارب بعض الشركات العالمية د. صفيح صادق، د. صدوقي غريسي، د. بوشخي محمد رضا
	- تقييم أداء صناديق الاستثمار وفق المؤشرات المركبة - دراسة حالة سوق الكويت للأوراق المالية-

ص 140	د. حاج قويدر قورين، د. عمر عبو، د. كمال قسول
ص 162	- عقوبة العمل للنفع العام الحل البديل من أجل تفعيل السياسة العقابية في الجزائر د/بن شنوف فيروز، د/شامي أحمد،

استخدام التكنولوجيا الحديثة لتسهيل منظومة تسيير الزبائن في المؤسسة الاقتصادية

- حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -

The use of modern technology to facilitate the system of customer management in the economic institution

- The case of the Algerian company for the distribution of electricity and gas -

د. قرابصي سارة

أ.د. يجياوي الهام

جامعة باتنة 1، الجزائر

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطور وسائل الاتصالات الإلكترونية ومزجها مع الزبون الذي أصبح يعتبر محور الاهتمام، فتم تطوير أدوات وتقنيات تساعد على جذبته والمحافظة عليه من خلال الاستخدام الواسع للتكنولوجيا. ويتم ذلك عبر أنظمة وبرامج تقوم بتشبيك العلاقات مع الزبون عبر مراكز اتصال خاصة وتعظيم تفاعله من خلال شخصنة العلاقة معه، فأصبح لزاما على المؤسسات الاهتمام بالتكنولوجيا، ولذلك تبرز أهمية هذه الدراسة في تأثير هذه الأخيرة على الطريقة التي يتم بها توزيع المعلومات وهي التي تحدد كيفية اتصال المؤسسة بزبائنهم. وقد قمنا بتطبيق ذلك في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، وقد استخلصنا بأن هذه الأخيرة قد حاولت مواكبة التطورات بإدخالها التكنولوجيا الحديثة لتقوية علاقاتها مع مختلف الجهات التي تتعامل معها.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا الحديثة، وسائل الاتصال، الزبون، الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز.

Abstract :

The aim of this study is to learn about the development of electronic means of communication and to mix them with the customer who has become the focus of attention. The tools and techniques that help to attract and maintain it have been developed through the wide use of technology. This is done by means of systems and programs that connect the customer through private call centers and maximize their interaction through personalization of the relationship. The institutions have an interest in technology, and Therefore, the importance of this study is highlighted in the impact of this study on the manner in which the information is distributed, which determines how the organization communicates with its customers. We have implemented this in the Algerian company for the distribution of electricity and gas. We have concluded that the latter has tried to keep abreast of the developments by introducing modern technology to strengthen its relations with the various parties that deal with it.

Keywords: Modern Technology, Communication means, the customer, the Algerian company for the distribution of electricity and gas.

مقدمة:

يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا، احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومات مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات، وقوة هذه الأخيرة تتوقف على امتلاكها لأكثر قدر من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها. ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين، وسرعتها الفائقة في الاسترجاع، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة، تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة. مع تطور هاته التقنيات، استجابت معظم المؤسسات بكافة مستوياتها لمتطلبات البيئة الجديدة، ووجب لزاما عليها اللحاق بالعالم المتطور. وبالتالي، يمكن القول أن التكنولوجيا الحديثة بكل أنواعها سواء المتمثلة في الانترنت وتشعباتها المختلفة أو الأجهزة الالكترونية واللاسلكية، تشكل جميعها فرصا متاحة لتحسين الإدارة بالمؤسسات.

الاشكالية:

لقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان الإدارة، ومنها الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز والتي أدركت أهمية استخدام تلك التكنولوجيا والتي أحدثت تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية. وهذا ما جعلنا نقف عند هذه الشركة لدراسة الإشكالية الآتية والمتمثلة في: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالشركة؟ وللإجابة عن هذا التساؤل اخترنا الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هي استخدامات التكنولوجيا؟

- ما هي الوسائل التكنولوجية الاتصالية التي تستخدمها الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز؟

أهمية البحث:

تنطلق أهمية هذا البحث من أهمية تحسين العلاقة مع زبائن الشركة، الأمر الذي يجعل منه الهدف والوسيلة لتحقيق التفوق والتميز في تقديم خدماتها، بحيث يعتبر استخدام الوسائل والتقنيات الجديدة أمرا أساسيا، فلا شك أن التكنولوجيا ليست الحل لكل المشاكل التي تواجهها المؤسسات، ولا يمكنها أن تحل محل الموارد البشرية بصفة نهائية. ولكن إذا كانت مجرد أداة فإن التكنولوجيا ليس لها دورا محايدا، وتؤدي دورا تنظيميا في تطبيقها والذي يقود إلى تأثيرات محددة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- إلقاء الضوء على مدى وعي المسؤولين بمفهوم التكنولوجيا.
- فهم طرق استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
- إبراز أهمية الوسائل التكنولوجية في تفعيل العلاقة بين أفراد الشركة محل الدراسة والزبون.

منهج الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة، اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة الجانب النظري، بالإضافة إلى الملاحظة العلمية المباشرة والمقابلة مع المسؤول المكلف بالزبائن بالشركة، من أجل إسقاط الدراسة النظرية على واقعها.

وللإجابة على أسئلة الإشكالية، تم تقسيم هذه الدراسة إلى العناصر الآتية:

1. مفهوم التكنولوجيا الحديثة:

1.1 تعريف التكنولوجيا:

عرفت التكنولوجيا على أنها:¹

- فرع المعرفة الذي يتعامل مع إنشاء واستخدام الوسائل التقنية وتربطها مع الحياة، المجتمع والبيئة، بالاعتماد على مواضيع معينة مثل الفنون الصناعية، الهندسة، العلوم التطبيقية والعلوم البحتة وتطبيق هذه المعرفة لأغراض عملية.

- أو هي عملية علمية أو صناعية أو اختراع أو طريقة أو ما شابه.

- مجموع الطرق التي يزود بها الأفراد بالأشياء المادية من أجل حضارتهم.

مما سبق، نستنتج أن التكنولوجيا هي مجموعة من الطرق تعتمد على وسائل تقنية تستخدم لتطوير

المؤسسات والمجتمعات.

2.1 أسباب الانجذاب إلى التكنولوجيا:

التكنولوجيا حاجة ملحة لا مفر منها، فهي تلعب دورا مهما في معظم المجالات، وبمعنى آخر فهي وسيلة

سريعة لحل المشكلات الخاصة بالاحتياجات اليومية للزبائن، ويهدف استخدام التكنولوجيا لتسهيل مهام الزبائن،

حيث توجد أسباب كثيرة لانجذاب الزبون للتكنولوجيا، من أهمها ما يلي:²

✓ الراحة: فاستخدام التكنولوجيا الحديثة يوفر للزبون سبل الراحة والرفاهية.

✓ **السرعة:** توفر التكنولوجيا للزبون سرعة أداء مهامه اليومية وتوفير الوقت والجهد.

✓ **الدقة:** من أهم مميزات التكنولوجيا الحديثة هي الدقة.

✓ **الأمان:** توفر التكنولوجيا الحديثة قدر كبير من الأمان والخصوصية. فيمكن التحقق من الزبون المناسب وإرسال رسائل إنذار، وذلك من أجل توفير عوامل الخصوصية والأمان عند استخدام الكمبيوتر مثلاً.

3.1 مراحل تطور التكنولوجيا الحديثة: مر تطور التكنولوجيا الحديثة بثلاث مراحل رئيسية هي:³

1.3.1 الثورة الرقمية: استخدام شديد لوسائل الإعلام

إن تطوير هذه التكنولوجيات الجديدة يعني أنه في عصر جديد، عصر المعلومات. فأصبح من الممكن الآن تحويل أي وثيقة رقمية، أي تحويلها إلى لغة مبنية في وحدات صغيرة، وهي وحدة أساسية للمعلومات الإلكترونية. تجعل الإشارة الرقمية الاتصالات (وسائل الإعلام) ممكنة، وتتجمع على نفس المعلومات المتوسطة ذات الطبيعة المختلفة، الصور، الرسوم المتحركة، الفيديوهات، الأصوات وبرامج الكمبيوتر. وإن التشفير الرقمي له ثلاث مزايا رئيسية: من الممكن الآن إرسال وتخزين المعلومات على مختلف الوسائط المادية (الكابلات الكهربائية، الألياف البصرية، موجات الأقمار الصناعية، الوسائط المغناطيسية والبصرية وغيرها). كما تتم عملية النقل والنسخ تقريباً دون فقد المعلومات، وأن المعالجة التلقائية للمعلومات سهلة للغاية.

2.3.1 العولمة والسلوكيات الجديدة:

إن بنية الإنترنت تجعل من السهل الكتابة إلى زبون ما على الجانب الآخر من الأرض. هذا يسبب ظاهرة العولمة، لأنه لم يعد هناك حدود. وهكذا، لم يعد يُنظر إلى الأبحاث العلمية بشكل مستقل عن الإنترنت، التي عدلت استخداماتها وعززت الطابع الجماعي والعالمي، حيث أن الباحثين كانوا المهندسين المعماريين وأول مستخدمي الشبكة. وان ثورة تكنولوجيات المعلومات الجديدة ليست مجرد جانب تكنولوجي، أي ظهرت سلوكيات جديدة، فلدى الأفراد الآن انطباع غالباً ما يكون مضللاً، أي أنهم يستطيعون الحصول على إجابات لأسئلتهم على الفور تقريباً. وفي عالم الاقتصاد، أدت الاضطرابات العميقة إلى ولادة مصطلح (الاقتصاد الجديد).

3.3.1 اتجاه جديد (التنقل):

لقد مكن التقدم في مجالات الكهرومغناطيسية ومعالجة الإشارات من وصول التقنيات المخصصة للتنقل، مثل GSM، GPRS تكنولوجيات الاتصال الهاتفي اللاسلكي Wi-Fi، البلوتوث... كل هذه التقنيات جعلت الشبكات خارج حاوية المبنى، مما تسمح للمستخدم العادي بالوصول إلى معلوماته الشخصية أينما كان. وهذه

التقنيات تحظى بشعبية خاصة حالياً. فهم يعتمدون غالباً على بروتوكولات الشبكات الموجودة (خاصة TCP/IP).

2. أدوات التكنولوجيا الحديثة:

تساهم هذه الأدوات في خلق القيمة المضافة اليوم لعدة أشكال: الإنترنت، الإنترنت، الإكسترنات، المراسلة، المنتديات، قواعد بيانات العمل المشتركة (datamining)، وسائل الإعلام المتعددة، خدمة الزبائن... إلخ، وهي تنقسم إلى نوعين هما:⁴

1.2 الأدوات التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة:

تتمثل الأدوات التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة فيما يلي:

❖ قواعد البيانات.

❖ الحواسيب والبرمجيات.

❖ **شبكات الاتصالات:** تتضمن شبكات المناطق المحلية (LAN) التي تتوافق مع حجم الشبكات داخل المؤسسات، مسافة الأسلاك بضع مئات من الأمتار، شبكة المناطق الحضرية (MAN) وهي عبارة عن ترابط لبعض المباني في المدينة، شبكات واسعة النطاق (WAN): مخصصة لنقل البيانات عبر البلد، هذه الشبكات يمكن أن تكون أرضية (استخدام البنية التحتية على المستوى: الكابل، الألياف...) أو الأقمار الصناعية (تركيب المركبة الفضائية لإعادة إرسال الإشارات نحو الأرض).

❖ **رقائق ذكية:** لحماية البيانات، وتستخدم الشركات والمستهلكون الآن البطاقات الذكية في العديد من التطبيقات مثل الخدمات المصرفية، والوصول إلى البريد الإلكتروني، وبدء تشغيل الكمبيوتر وبدء تشغيل الكمبيوتر، والاستفسار عبر الهاتف... إلخ.

❖ **مساحات التواصل:** وتتضمن: الأنترنت عبارة عن تسلسل هرمي للشبكات المترابطة، تربطها الشرايين عالية السرعة وتستخدم بروتوكولا يعمل على أساس بروتوكول TCP / IP هذان البروتوكولين يتم وضعهما لتسهيل الاتصال بين الماكينات. الإنترنت هو انحدار للإنترنت داخل الشركة نفسها، كل مستخدم مجهز بمتصفح قياسي يمكنه الوصول إلى المعلومات المخزنة كصفحة ويب، يتم تبادلها مع أعضاء آخرين في الشركة عن طريق البريد، والمشاركة في المنتديات الداخلية، وهذا نظام اتصال آمن لأن الأعضاء المصرح لهم فقط يمكنهم الوصول إليه. الإكسترنات تدور الشبكة الخارجية حول تطبيق تكنولوجيا الإنترنت على علاقات الشركة مع الزبائن والموردين الرئيسيين. إن اتصال إنترنت بسيط يكفي للاتصال بخوادم الشركات الشريكة. وبمجرد أن يحدد المستخدم سيكون

لديه حق الوصول إلى جميع الموارد التي يوفرها الشريك، مثل خدمات رسائل البريد الإلكتروني، أو صفحات المعلومات المستندة إلى الويب، أو المستندات القابلة للتحميل أو المتدييات.

2.2 الأدوات المستخدمة في تحسين العلاقة مع الزبائن: تتمثل هذه الأدوات فيمايلي:⁵

1.2.2 مراكز الاتصال: هي عبارة عن التكامل بين جهاز الكمبيوتر والهاتف، بحيث يقوم الموزع الآلي سواء كان صوتي أو بريدي أو ويب بجمع البيانات عن الزبائن، إذ يظهر المعلومات الخاصة بكل زبون بصفة أوتوماتيكية بمجرد الاتصال به، وهذا ما يسمح بتقديم الخدمة حسب خصائص كل زبون

2.2.2 الطرق الالكترونية في النعامات النقدية: مثل البطاقات التي تستخدم الأموال في عمليات الشراء والبيع.

3.2.2 الأقراص المدمجة: حلت الأقراص المدمجة محل الكتالوجات مرتفعة الثمن، ويتم استخدامها في التسويق المباشر لكونها أكثر وضوح من الورق مرتفع الجودة.

4.2.2 أجهزة الهاتف المحمول: توفر أجهزة الهاتف المحمول إمكانية التواصل مع الشخص المطلوب مباشرة وبأقل التكاليف من خلال توجيه الاتصالات المباشرة أو الرسائل القصيرة....إلخ.

5.2.2 البطاقات البلاستيكية: تستخدم البطاقات البلاستيكية سواء كانت تحتوي على شرائط ممغنطة أو عبارة عن بطاقات ذكية.

6.2.2 المواقع الالكترونية والإيميل التسويقي: تساهم المواقع الالكترونية في الوقت الحالي في عملية التواصل مع الزبائن أينما كانوا بفضل توفر الانترنت.

7.2.2 مخزن البيانات: مخزن البيانات عبارة عن أداة لجمع البيانات من مصادر مختلفة ليتم تحويلها إلى معطيات متجانسة تساعد على اتخاذ القرارات التسويقية، وتوفير أكبر كم من المعلومات في الوقت المناسب، ومراقبة سلوك الزبون والتنبؤ بالمشتريات.

8.2.2 أداة التنقيب عن البيانات: بعد عملية جذب الزبائن من خلال حملات الإعلان والدعاية يتم جمع المعلومات عنهم وإنشاء قاعدة بيانات ليتم بعد ذلك التنقيب في هذه البيانات واختيار الزبائن المستهدفين ليتم الاتصال بهم، كما يساعد التنقيب في البيانات من تدارك الأخطاء التي قد تقع أثناء إنشاء قاعدة البيانات.

3. علاقة التكنولوجيا الحديثة بالزبائن:

في الممارسة العملية، يتطلب إدارة العلاقة بالزبائن أنظمة أعمال فعالة ومتكاملة، لأنه يفرض نظامًا على مستوى المؤسسة لتطوير صورة واحدة للزبون المشترك عبر المؤسسة. وتتطرق الفئات الرئيسية من أنظمة العمل

القائمة على إدارة علاقات الزبائن إلى أبعاد متعددة للأداء مثل التشغيل والإداري والاستراتيجية والبنية التحتية والتنظيمية. وتشمل أمثلة هذه الفوائد: تحسين القرارات الإدارية وتحسين خدمة الزبائن وزيادة فرص التنمية. وتشمل المزايا الأخرى: زيادة الإنتاجية من تخفيضات عدد الموظفين وكفاءة العمليات الأخرى، تكامل العمليات والبيانات والتكنولوجيا، اتساق وتوحيد العمليات والمعلومات، قياس الأعمال وإعداد التقارير خدمة شخصية ومتجاوبة للزبائن، وزيادة أنشطة المبيعات، ويتم ذلك كما يلي:⁶

1.3 تعزيز تجربة الزبائن: كل من التكنولوجيا المذكورة سابقا تساهم في تحقيق هذه الغاية، تحسّن تقنية IP الصوتية عبر الاتصالات من خلال توحيد الشبكات التي يتم توصيل الاتصالات من خلالها. وهذا لا يقلل من التكاليف فحسب، بل إنه يمكّن وكلاء الاتصال من تحديد مواقعهم في مواقع جغرافية مختلفة. يوفر الاتصال الصوتي المدعوم بالرسائل الفورية والرددشة زيادة مشاركة الزبائن في تقديم الخدمة.

2.3 راحة الزبائن: من خلال توفير قنوات اتصال متعددة، يحصل الزبون على خيار واسع للتفاعل مع مؤسسة تقديم الخدمات الحكومية ويوفر القدرة على التفاعل في الوقت الذي يناسبه.

3.3 وصول خدمة أفضل: يمكن الزبائن من التفاعل مع قواعد بيانات الخدمة بشكل مباشر وآمن دون الحاجة إلى انتظار الاتصال الشخصي.

4.3 الشفافية والمعلومات الشاملة: تتيح خدمات الويب ومنصات تكامل الأعمال قواعد بيانات مختلفة للعمل معًا، وتوفير معلومات شاملة مستقاة من مصادر بيانات مختلفة. هذا يسمح للشفافية في معاملات تقديم الخدمات.

5.3 تكنولوجيا الوجود والتخصيص: يمكن تحقيق مستوى عالٍ من التخصيص في تقديم الخدمات من خلال فهم ملفات تعريف الزبائن. توفر البطاقات الذكية وأنظمة نقاط البيع معلومات حول وجود زبون في نقطة معينة. تساعد المعرفة حول وجود الزبائن في مواقع مختلفة إلى حد كبير في تقديم الخدمة المطلوبة عن طريق الوصول إلى بيانات الزبون.

6.3 إدارة قائمة الانتظار وخفض وقت الدورة: هذه تساعد على ضمان تجنب فترات الانتظار الطويلة دون داع وتقديم خدمات أسرع للزبائن.

7.3 الاتصال: لا يمكن التقليل من أهمية الشبكات الجيدة وأنظمة الاتصالات في تقديم الخدمات للزبون. وينطبق ذلك على تفاعل الزبون مع مؤسسة حكومية لتقديم الخدمات عبر أي قناة اتصال. تساهم تقنية الشبكات في موثوقية تقديم الخدمات.

8.3 التحليلات (تحسين الإدارة واتخاذ القرارات): كل ذلك من خلال عملية تقديم الخدمة، فيتم إنشاء كمية هائلة من البيانات التي تؤدي إلى معلومات قيمة. يوفر تحليل هذه المعلومات رؤى عميقة في عملية تقديم الخدمة بالكامل نفسها وفهم أفضل للزبون. يساعد النظام التحليلي الجيد في اتخاذ القرار ويحسن تنظيم الأعمال.

4. واقع اهتمام واستخدام الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالتكنولوجيا:

سنوضح اهتمام واستخدام الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالتكنولوجيا من خلال مايلي:

1.4 تقديم الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز:

أقر المخطط التنظيمي الجديد المعد من طرف السلطات العمومية إنشاء الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز التابعة لمجمع سونلغاز، حيث أنشئت هذه الشركة سنة 2017 برأس مال يفوق 64 مليار دينار جزائري ويتواجد مقرها بالبلدية، تسير عبر 52 مديرية للتوزيع بـ48 ولاية موزعة عبر التراب الوطني.⁷

تقوم هذه الشركة بعدة نشاطات تمس مجال شراء الطاقوتين (الكهرباء والغاز) ويبيعهما للزبائن النهائيين، كما تسير الشركة نمو وتطور الشبكات والتركيبات الكهربائية والغازية وتضمن معها تلبية كافة طلبات الربط بالتوتر المتوسط والمنخفض والضغط المتوسط والمنخفض في إطار دفاتر الشروط و النظام ساري المفعول.

وتتمحور أهم مهام الشركة حول:

- تكييف الشبكات الحالية مع التكنولوجيات الحديثة لتلبية حاجيات الزبائن.
- تأمين الهياكل والبنيات الأساسية لمواجهة تزايد الاستهلاك وخاصة استهلاك الطاقة الكهربائية والتزايد المستمر في الإنتاج والحوادث واسعة النطاق.
- تلبية طلبات الربط بالكهرباء والغاز في أحسن الظروف.

وفي إطار مهامها وتخصصها، تضمن الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز توزيع وتسويق الطاقة الكهربائية والغازية، ومن أجل ذلك وضعت الشركة في خدمة زبائنها الذين يفوق عددهم 8 810 312 زبون في الكهرباء و4 921 959 زبون في الغاز 190 مقاطعة للكهرباء و181 مقاطعة للغاز بالإضافة إلى 353 وكالة تجارية.

تسير الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز شبكات كهربائية تتكون من 508 172 كلم في التوتر المنخفض و 825 143 كلم في التوتر المتوسط بمجموع 333 316 كلم من الشبكات، هذا من جهة، ومن جهة أخرى، شبكات للغاز الطبيعي تفوق 107,35 92 كلم منها 85 074 كلم من البولي إيثيلان PE .

ويتعداد إجمالي للعمال يفوق 30 060 عامل معظمهم من الموارد الشابة والمؤهلة، تسعى الشركة إلى تسخير كل طاقاتها وإمكاناتها في تحسين جودة خدماتها التقنية والتجارية المقدمة لزيائنها وهذا من خلال إدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسهيل منظومة تسيير الزبائن واستغلال الشبكات الكهربائية والغازية.

2.4 مهامها وصلاحياتها: تتمثل في:

1.2.4 المهام: الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مكلفة (في حدود صلاحيتها) بتوزيع الطاقة الكهربائية والغازية عبر القنوات وضمان احتياجات الزبائن مع توفر الشروط المطلوبة من حيث التكلفة، جودة الخدمة والأمن.

2.2.4 الصلاحيات: وتتمثل في:

- ضمان جودة واستمرارية الخدمة.

- استغلال و صيانة شبكات توزيع الكهرباء والغاز.

- تطوير شبكات الكهرباء و الغاز من أجل ربط الزبائن الجدد.

3.4 شركة أنظمة المعلومات ELIT:

في 1 جانفي 2009، تم إنشاء شركة أنظمة المعلومات الموكلة إلى الإدارة العامة في الشركة الأم لمجمع سونلغاز، كشركة مساهمة مشتركة تسمى El Djazair Information Technology، من خلال اختصارها إلى ELIT Spa⁸. تم إنشاء ELIT استجابة لاستراتيجية مجمع سونلغاز في تطوير موارد إدارة المشاريع الخاصة بها في مجال نظم المعلومات، وإقامة مركز للخبرات التكنولوجية في خدمة شركائها. رغبة مجمع سونلغاز في أن تعهد بملكية نظم المعلومات إلى كيان متخصص وتركيز قدرات شركائها على أعمالها الأساسية الخاصة بها.

1.3.4 مهام شركة ELIT: إن المهام الموكلة إلى ELIT تقع على مستويين: الاستراتيجي والتشغيلي:

- بالنسبة للمستوى الاستراتيجي تساهم ELIT في استراتيجية مجمع سونلغاز من خلال:

✓ تطوير سياسة المعلومات الخاصة بنظم المعلومات الخاصة بمجمع سونلغاز وسياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

✓ دعم احتياجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بمجمع سونلغاز.

- بالنسبة للمستوى التشغيلي تعمل ELIT على:

✓ تطوير وتنفيذ نظم المعلومات لإدارة وتنظيم الأنشطة المختلفة لمجمع سونلغاز؛

✓ إتاحة موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللازمة لضمان مستوى الخدمة المتوقع؛

- ✓ ضمان الوصول إلى المعلومات والتطبيقات وضمان أمنها وسلامتها وموثوقيتها؛
- ✓ تزويد المستخدمين بالخبرات الفنية اللازمة لتلبية احتياجاتهم.

2.3.4 خدمات ELIT: الخدمات التي تقدمها ELIT تتعلق بـ:

- تطوير تطبيقات الأعمال؛
- أدوات العمل التعاوني؛
- الاستعانة بمصادر خارجية؛
- الشبكات والاتصالات؛
- التدريب والتكوين؛
- المساعدة وتقديم النصائح.

3.3.4 آفاق ELIT: تعتمد ELIT على خطة استراتيجية متوسطة المدى، تحدد التوجهات الاستراتيجية وتنظيم

- تطور نظم المعلومات التي يتم إعدادها على أساس المحورين التاليين:
- تطوير نظام تخطيط موارد المؤسسات بواسطة وسائل خاصة؛
- بناء مركز الاستعانة بمصادر خارجية.

4.3.4 الإنجازات الرئيسية لـ ELIT:

- بالنسبة لمحور (تطوير ERP نظام تخطيط موارد المؤسسات) فإن إنجازاتها تتعلق بالتنفيذ في شركات مجمع سونلغاز، نظم المعلومات الإدارية الخاصة بأنشطة التمويل والحاسبة والموارد البشرية والمبيعات.
- أما بالنسبة للمحور (بناء مركز الاستعانة بمصادر خارجية)، تتعلق الإنجازات الرئيسية بما يلي:

- ✓ إنشاء البنية التحتية وتجهيز وتخزين البيانات عن طريق التكليف من مراكز البيانات وتنفيذ حل الافتراضية وتجهيز منصة (BladeSystems)؛

- ✓ تطوير شبكات النفاذ مراكز البيانات من خلال تنفيذ حل شامل إنترنت (VPN/XDSL ربط حوالي 600 موقع في جميع أنحاء البلاد)؛

- ✓ تأمين جميع البنى التحتية الحالية والمستقبلية من خلال تطبيق حل لتأمين الوصول إلى الشبكة وحلول إدارة الشركات ودليل التوثيق.

4.4 منتجات ELIT: لدى ELIT عدة منتجات نذكرها فيما يلي:

HISSAB (نظام إدارة المالية والمحاسبة): نظام إدارة مؤتمت يساعد في الاحتفاظ بالحسابات مع توفير الوقت والمتابعة المضمونة. وهو نظام لإدارة محاسبة الشركة بالمعايير المدرجة في النظام المحاسبي والمالي الجديد (SCF)، وظائفه: المحاسبة العامة، المحاسبة التحليلية، تسيير الاستثمارات، تنظيم الموردين، تسيير الأصول، معالجة الفواتير، التسوية والمحاسبة والتقارير.

GMT (نظام إدارة الطب المهني): يعتبر النظام الإدارة الأول للطب المهني في الجزائر، ويقدم إدارة فورية للوظيفة الطبية للعمل، خاصة إدارة الملفات الطبية للوكلاء، إدارة الزيارات، التمريض والتطعيم... إلخ، من وظائفه: تخصيص الوصول إلى الميزات والبيانات، تسجيل واحد للملف الطبي للزيارات التخطيطية للوكيل، التأريخ والتتبع من كل عملية إدارة على النظام، سرية وأمن البيانات، الإعلان عن الحوادث المهنية والأمراض المهنية وتوليد التقرير الإحصائي.

ILTIZAMAT (نظام إدارة الالتزام): يهدف إلى توفير إدارة فعالة لإنشاء وإدارة العقود، ويستند إلى اللوائح الجزائرية المعمول بها والتي تحدد قواعد التوقيع، التنفيذ، التسوية والسيطرة على الأسواق، فهو نظام مؤتمت بالكامل يمكن أن تكون فوائده مفيدة فقط لتنظيم الشركة. وتمثل وظائفه في: إدارة المنافسة، إدارة العقود، إدارة الضمانات المصرفية، جدولة الفواتير، تنبيهات استحواب المدير خاصة عند وصول لنهاية تواريخ معينة وتعتبر حاسمة.

Hébergement de solutions IT (استضافة حلول تكنولوجيا المعلومات): توفر ELIT لعملائها بنية تحتية مصممة وفقاً لمعايير الأمان ذات المستوى العالمي، وبفضل أحدث بنية تحتية للجيل، فإنها قادرة على توفير خدمات إقامة تكنولوجيا المعلومات متاحة للغاية وآمنة (مثل: مواقع الويب، التطبيقات، قواعد البيانات والرسائل... إلخ). وتتوفر لدى شركة ELIT: مراكز بيانات قياسية وحديثة للغاية بمساحة تزيد عن 400 متر مربع بمركز بيانات، بيئة آمنة (الأمن المادي والمنطقي)، فريق الإدارة والاستغلال مؤهلين، سعة تخزين كبيرة، منافذ راقية تتكيف حسب الحاجة، القدرة على المعالجة والتخزين وموازنة تحميل الموارد والتجهيز والتخزين.

Sécurité Awareness (الوعي الأمني): إن رأس مال أي شركة يكمن في بياناتها، واليوم لم يعد برنامج أمن الكمبيوتر كافياً لمواجهة هجمات الجريمة الإلكترونية وحدها، فيدرك المخترق تماماً أن الخطأ البشري قابل للاستغلال أكثر من الخطأ التقني. تمتلك شركة ELIT: حلول التدريب بمجموعة من الدورات ومقاطع الفيديو والمسابقات المتاحة للمستخدمين للتعرف على أمان المعلومات، يعد ELIT للوعي الأمني النظام الأساسي لاختيار أفضل ممارسات أمن بيانات الموظفين، اختيار ضمان أفضل مع الوعي الأمني ELIT.

ATTAD (نظام إدارة المخزون واللوازم): إدارة المخزون هي في صميم اهتمامات كل شركة. وتدعم Elit attad عمليات التخزين الخاصة بالشركة؛ تم تصميمه وفقا لمعايير المحاسبة IAS / IRFS. وتمثل وظائفه في: إدارة التوريد لتقييم دخول المخزون من خلال سعر التكلفة، إعداد التقارير والميزات الأخرى (التنبهات، الوصول عن طريق الامتيازات)، إدارة أنواع مختلفة من حركات المخزون، دعم الأرقام التسلسلية وتواريخ انتهاء الصلاحية، المحاسبة المسبقة لسجلات إدارة المخزون وإدارة جرد المخزونات.

NOVA (إدارة الموارد البشرية): إدارة رأس المال البشري الخاص بالشركة هو أيضا في صميم استراتيجية كل شركة، بغض النظر عن حجم الشركة، فإن nova قادر على ضمان إدارة فعالة للموارد البشرية وملفات الرواتب، فهو نظام إدارة مصممة لتوفير إدارة فعالة لوظيفة الموارد البشرية في المقام الأول التسيير الإداري للملفات المهنية. وتمثل مهامها في: التسيير الإداري (ملفات الوكلاء)، إدارة الوقت والأنشطة، معالجة الرواتب، إنتاج تقارير الرواتب، إنتاج البيانات المحاسبية المتعلقة بكشوف المرتبات، إدارة التكوين، إصدار الوثائق الإدارية، إدارة الغياب والعطلات وإدارة التقييمات والترقيات.

ELIT MAIL (البريد الإلكتروني الاحترافي): وذلك يعني إمكانية إرسال، استلام، مشاركة وتخزين الرسائل بكل سهولة. حيث يضمن اتصال سريع وآمن. بالإضافة إلى تبادل البريد الإلكتروني، يقدم ELIT mail جميع الميزات التي تحتاجها الشركة لإدارة العمل التعاوني بفعالية. وتمثل وظائفه في: واجهة مرنة ومريحة، القدرة على الحفاظ على جلسة متصلة إذا كان المتصفح مغلقًا، تخصيص الصفحة الرئيسية، مرونة التلاعب في وظيفة جدول الأعمال (Agenda)، توافر قاعدة معرفية، التسجيل التلقائي لرسالة يتم كتابتها، القدرة على تشغيل حسابات متعددة من واجهة واحدة، توفره في نسخة الهاتف المحمول وواجهة مع أي نوع من دليل الأعمال.

Réseaux Informatiques (تركيب، إعادة تأهيل، تشغيل وصيانة شبكات الكمبيوتر): ضمن فريق مؤهل في تكامل الشبكات المحلية السلكية واللاسلكية، ولديه عدة كيلومترات من الشبكات، توفر ELIT بيئة تسمح للشركة بالاتصال على الشبكات الداخلية والخارجية الآمنة (VPN) وهي شبكة خاصة افتراضية أكثر أمنا لإخفاء البيانات، مراكز البيانات، اللاسلكي، VSAT محطات أرضية ذات أحجام صغيرة أقل كلفة وأقل تعقيدا، الألياف البصرية... إلخ). والهدف من ذلك هو أن تقدم لعملائها مجموعة واسعة من الخدمات المتعلقة بما يلي: الدراسة والهندسة، التثبيت و / أو إعادة تأهيل شبكات الكمبيوتر المحلية والمراقبة والتقارير.

AUDELIT (تدقيق الامتثال): لتكون الشركة قادرة على قياس أدائها وضمان حمايتها، ورصد ومراقبة المعلومات وأمن الشبكات هو ضرورة أساسية لها. يتكون نشاط التدقيق من التحقق من المعايير والممارسات الجيدة

والسياسات الأمنية المطبقة بشكل صحيح على أساس النصوص والإجراءات التنظيمية وكذلك الدراية الفنية والخبرة وخبرات المراجعين.

5. الوسائل التكنولوجية المستخدمة في الشركة:

تتمثل أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة في الشركة فيما يلي:

1.5 الأنترنت: أهم خدماتها:

- التسديد الإلكتروني: لتبسيط الحياة اليومية وتوفير الوقت، لا حاجة الزبون للتنقل وعليه فقط بالدفع الإلكتروني، واستخدام بطاقة CIB الخاصة به وضبط فاتورة الطاقة الخاصة به في عدد قليل من النقرات عبر موقع الشركة على شبكة الإنترنت.

- الاطلاع على فاتورة الطاقة على الإنترنت: طريقة بسيطة ومجانية للاطلاع على فاتورة الكهرباء والغاز (الفاتورة على الإنترنت بمجرد تحديثها)، ويمكن للزبون عرض وطباعة ودفع الفاتورة في الوكالات ومكاتب البريد.

2.5 الأنترنت: أهم خدماتها:

- خدمة TANSIK: يتم الاتصال بين موظفي مجمع سونلغاز ووكالاتها ومقاطعاتها عن طريق البريد الإلكتروني ويسمى tansik وذلك لأنه آمن طور من طرف شركة ELIT، حيث كل موظف لديه بريده الإلكتروني باسمه ورقمه السري. كما يتصل الموظفون ببعضهم البعض عبر الهاتف الداخلي للشركة.

3.5 الوسائل المستخدمة مع الزبائن: وتشمل مايلي:

- خدمة الرسائل القصيرة (أعلمني): أطلقت شركة توزيع الكهرباء والغاز الجزائرية خدمة الرسائل القصيرة عبر الجوال: تسمى (أعلمني)، بفضل هذه الخدمة الجديدة يمكن للزبون أن يتلقى معلومات مفيدة تتعلق بإمدادات الطاقة في منطقتهم مثل: الانقطاعات المبرمجة للكهرباء والغاز، مواعيد دفع الفاتورة، معلومات متنوعة ومفيدة. وللاستفادة من هذه الخدمة ببساطة، عليه بملاً استمارة تتضمن المعلومات الخاصة به وهي سرية تماماً، تتمثل المعلومات في (مديرية التوزيع، الاسم واللقب، العنوان، المرجع الموجود في أعلى الفاتورة على اليسار، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني).

- عداد كهربائي ذو رقاقة إلكترونية: وهو الأول من نوعه في الجزائر، ويتكون هذا المشروع من تجهيز عدادات الكهرباء بأكثر من 50 ألف رقاقة صناعية، باستخدام تقنية GSM-Data و GPRS، بهدف تحسين جودة الخدمات التي تقدمها شركات توزيع الكهرباء والغاز، والشركات التابعة لمجمع سونلغاز. سيتم ضرب عدد الرقائق

بخمسة يصل إلى 250 000 في الخطوة الثانية. وتعمل شركات التوزيع حاليا مع الجامعات لتطوير "عداد ذكي" قادر على تحسين خدمات الزبائن المختلفة ومكافحة الاحتيال في استهلاك الكهرباء.

– **القراءة عن بعد:** هي تقنية تقوم بإزالة البيانات من جهاز القياس عن بعد من خلال تزويد الأخير برفاقة لأغراض إعداد فواتير الطاقة المستهلكة. كما أنه يسجل بيانات أخرى مثل أجهزة الإنذار ومستويات الاستهلاك لكل ساعة.

الخاتمة:

إن الحفاظ على العلاقة مع الزبائن من خلال تخزين كل المعلومات عنهم مثل بياناتهم الشخصية وطرق الاتصال بهم، وكذلك حفظ كل المراسلات مع كل زبون، تاريخها ومحتواها ونتائجها، وتسجيل كل ما ترتب على الاتصال بكل زبون، من أمر شراء أو فاتورة مستحقة أو شكوى من زبون.

إن استخدام التكنولوجيا في المؤسسة تساهم في تسيير العلاقة مع الزبون من خلال:

- تقديم الخدمات للمستهلكين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار.
- الحفاظ على أمن و سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدها.
- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو على العاملين إلى القيادة المرتكزة على المزيج تكنولوجيا – زبون.

المراجع والهوامش:

¹ <https://www.dictionary.com/browse/technology>, **consulter le** : 05/12/2018.

² أماني أحمد مشهور هندي بسملة صلاح الدين الرفاعي، تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة علي سلوك الإنسان في الفراغات الداخلية، مؤتمر الفنون التطبيقية الدولي الخامس – دمياط – رأس البر " الفنون التطبيقية والتوقعات المستقبلية"، مصر، 21-22 مارس 2017، ص 7.

³ Mathieu PIERRE, Sylvain LOIZEAU, **L'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication** : Comment l'ouverture au grand public en a modifié les utilisations initiales,

.<https://perso.crans.org/pierre/documents/Les%20nouvelles%20technologies%20Expose%20HST/les%20nouvelles%20technologies%20version%20finale.pdf>, P 06.

⁴ ALAOUI, <http://www.est-usmba.ac.ma/Alaoui/cours%20internet/CNTICSUP.pdf>,
consulter le : 01/12/2018.

⁵ بن حمو نجاة، أثر استخدام التكنولوجيا ضمن إدارة علاقات الزبائن على تميز المؤسسة دراسة لواقع تطبيق التكنولوجيا ضمن إدارة علاقات الزبائن في مؤسسة كوندور الكترونيك وأثرها على تميزها، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 07 ديسمبر 2016، ص 194.

⁶ AL-KOURI, Ali M, **Critical Thoughts From a Government Mindset**, CHARTRIDGE BOOKS OXFORD, UK, 2013, p 45.

⁷ <http://www.sdc.dz/sdcara/spip.php?article449>, **consulter le** : 29/11/2018.

⁸ <http://www.sonelgaz.dz/elit.html>, **consulter le** : 10/12/2018.