مقدمة:

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنه، كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الاتصالية ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي باعتبار الاتصال العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة وذلك بغرض التأثير على سلوكات الأفراد والجماعات والتغيير أو التعديل فيها، وكذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، وبناءا على ذلك تتشكل قنوات اتصالية عديدة تعمل على ضمان السير الحسن للموارد المالية والبشرية للمؤسسة الاقتصادية في إطارها الداخلي، وكسب رضا الجمهور وولائه والاستحواذ على المتعاملين جدد، وكذا دعم الروابط بالمؤسسات ذات الصلة بنشاط المؤسسة المفتوحة في إطارها الخارجي، وهذا ما يضمن لها البقاء في ظل سوق العمل والمنافسة .

إن التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبنى على دعم الاتصال بالمحيط الداخلي والخارجي، وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال في ميدان التسيير والتنظيم، حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية، كما أحدثت هذه التكنولوجيا تغييرات جذرية في كيفية نقل المعلومات ومشاركة المعلومات بين الموظفين في المؤسسة الاقتصادية مما سهل العملية الاتصالية .

إذ يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا، احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومة أو المعلومات مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات ، وقوة هذه الأخيرة يتوقف على امتلاكها لأكبر قدر ممكن من المعلومات ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال لقدرتها الهائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في الاسترجاع، وقد أدت التطورات التكنولوجية في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة.

بذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الاقتصادية، التي فلابد أن تواكب التطورات الجديدة حيث لا يمكن اليوم إحداث تغييرات قصوى إلا إذا كانت تتحملها التغييرات في الاتصالات ذلك أن التغييرات في الاتصالات تؤدي إلى تحولات سريعة في العمق، فشبكات الاتصالات المتطورة بمردوديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة فهي تمكن من الاتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى المصادر المعلومات، إذ ساهم ظهور تكنولوجيا الاتصال إلى ظهور الاقتصاد الشبكي المفتوح الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة تقدم منتجاتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان .

والتطور الكبير لهذه التكنولوجيا يمكن التماس داخل التنظيمات الإدارية للمؤسسات الاقتصادية، وهذا راجع لتلك الأساليب العصرية القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من خلال شبكة الانترنيت،

الانترانت، الاكسترانت...الخ، عن طريق إستراتيجية نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيا الاتصال

ولم يتوقف أثر تكنولوجيا الاتصال على اتصال المؤسسة فقط بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق، بل إن تكنولوجيا الاتصال قد أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط، تنظيم، رقابة، تنسيق واتخاذ القرارات، ولا يقتصر تأثير تكنولوجيا الاتصال على هذا فقط بل ساهمت في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليص التكاليف .

إلا أن هذه التأثيرات الايجابية لا تمنع من وجود بعض السلبيات كتقليص الوظائف والقرصنة التي تتعرض لها المعلومات، مما جعل المستخدمين ينقسمون بين مؤيد ومعارض في مواقفهم حيال التكنولوجيا ومع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الاتصال نجد أن بعض المؤسسات في مختلف بقاع العالم وبغض النظر عن نشاطها، نجد أنها تستخدم تكنولوجيا الاتصال في نشاطاتها اليومية لتضاف إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية المستخدمة وذلك للاتصال بالفروع والأقسام وكذا مختلف الفاعلين الداخليين أو الخارجيين على السواء.

1- الإشكالية:

المؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور إذ لو نظرنا للمسنا التأثير الواضح للاقتصاد الشبكي الرقمي عليها، حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة انتقالية من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج الكلاسيكية، إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من الانترنيت والانترانت والاكسترانت، وذلك خاصة بعد جهود الدولة الجزائرية عن طريق إستراتيجية نشر الحواسيب و البحث والتطوير في ميدان تكنولوجيا الاتصال، إلا أن هذا التطور لا يمكن تعميمه على أغلب المؤسسات الجزائرية التي لازالت تعتمد على الطرق التقليدية للاتصال.
ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا وانعكاساتها على الاتصال والمؤسسة، المؤسسة الوطنية لاتصالات الجزائر، لكن عملية تبني المؤسسات للتكنولوجيات الاتصالية لا تعكس بالضرورة تبني الأفراد لها،وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال التالي:

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية؟

2-تساؤلات الدراسة:

وتنبثق من الإشكالية السابقة مجموعة من التساؤلات تتمثل فيما يلي:

1- ما المقصود بتكنولوجيا الاتصال؟ وماهي أهم أبعادها؟

2- ماهي الوسائل التكنولوجية المستخدمة في اتصالات الجزائر؟

3- هل تؤثر بيئة المبحوثين على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال ؟

4- هل استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في تطوير المؤسسة؟

3- الفرضيات:

انطلاقا من التساؤلات التي توصلنا إليها تكون فروض الدراسة كالآتي:

1- هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية .

2- تؤثر بيئة المبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة .

3- استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تطور أداء المؤسسة.

4- أسباب اختيار الموضوع:

-أسباب ذاتية:

-التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الجزائرية.

-التطرق إلى معرفة كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة ميدانيا.

-كسب الخبرة في مجال وإثراء الرصيد المعرفي للاستفادة منه .

-أسباب موضوعية:

-التعمق الأكثر والجدي في موضوع تكنولوجيا الاتصال واستغلالها في المؤسسة وتوضيح أهميتها ومدى استخدامها.

-معالجة موضوع يمس مجال تكنولوجيا الاتصال.

-التعرف على مختلف الآثار التي تتركها هذه التكنولوجيا على مستوى أداء المؤسسات الجزائرية .

5-أهداف الدراسة:

-الهدف الرئيسي:

الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام وأثاره على أداء المؤسسة، وتوضيح الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيات في القضاء على مختلف العوائق التي تعرقل سيرورة المعلومات بدقة .

-الأهداف الفرعية:

-الكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات الاتصال في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسة.

-الوقوف على سياسة المؤسسة المتبعة ،وضمان الاستخدام الأفضل لهذه التكنولوجيات الاتصالية.

-التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية وكذا التحكم في تطبيق الاجراءات المنهجية وتقنيات البحث.

6 - أهمية الدراسة:

-تكمن أهمية هذه الدراسة في إثراء موضوع تكنولوجيا الاتصال التي لأصبحت تساهم في سير شؤون المؤسسات بشكل كبير.

-النظر إلى مزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا الاتصال من خلال مسايرة المؤسسة للتطورات التكنولوجية .

-إبراز دور تكنولوجيا الاتصال في دعم عملية المشاركة وتنمية روح المبادرة والانتماء وإسهامها في تفعيل الاتصال وزيادة التنسيق داخل المؤسسة وخارجها .

7- تحديد المفاهيم:

أ- التكنولوجيا:

التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط، وكلمة تكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها، وتقابلها كلمة " تقنية" والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة "التكنولوجيا" ،وكلمة تكنولوجيا مكونة من مقطعين هما:« "تكنيك" والذي معناه الطريق أو الوسيلة و"لوجي" التي تعني العلم ويكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده » (1).

وعرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها: مجموعة الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب

« وعموما فان التكنولوجيا كما يحددها" زاهر أحمد" تتمثل في ثلاث مفاهيم هي:

1-التكنولوجيا كعملية: هو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات، بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مكلة ما .

2-التكنولوجيا كمنتج: هي محصلة تطبيق الأساليب العلمية، يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات، ويطلق على الآلات hard ware والمواد الخامات soft ware .

3-التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج: من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية إنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج » (2).

ب- الاتصـــال:

« يرجع أصل كلمة "اتصال" communication الى كلمة لاتينية communis ومعناه Common أي مشترك أو عام، وبالتالي فان الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو فعل ما » (3).

1-**عبد الباسط محمد عبد الوهاب:** استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية،(ذ.م.ن)، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص: 82 . 2-
المرجع نفسه، ص،ص: 82-83. 3-**حسن عماد مكاوي، ليلى حسين:** الاتصال ونظرياته المعاصرة، الطبعة الرابعة،القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003،ص: 23.

« أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب على أنها : مشتقة من"وصل" والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه ويعني أيضا" المواصلات والبلاغ » (1).

-ويعرف الاتصال اصطلاحا على أنه:" نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات، بالإضافة للتوزيع والتفاوض .

وقد عرف أحمد ماهر الاتصال بأنه: « عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر » (2).

ج- تكنولوجيـــا الاتصـــال:

ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها:« مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات و الوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات »(3).

إن أغلب التعاريف تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال هي تلك التكنولوجيات التي تجمع بين الاتصال عن بعد و الكمبيوتر . وقد

ورد تعريفها في الموسوعة الإعلامية بأنها:« الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الالكترونية »(4).

وهناك من وسع من مفهومها ليشمل: الوسائل الاكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي، والذي توج باستخدام الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية ذات كفاءة العالية في حمل الرسائل والمعلومات، هذا بالإضافة إلى استخدام الحاسوب وما يتصل به من تقنيات.

1-**بشير العلاق:** نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار اليازوري، عمان، 2010، ص: 13.

2-**أحمد ماهر:** كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2000، ص ص: 24-25.

3-محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، القاهرة، دار الفجر، 2004، ص: 166.

4-**محمد منير حجاب:** الموسوعة الإعلامية، الجزء الثاني، القاهرة، دار الفجر للنشر و التوزيع، 2003، ص: 805.

د- المؤسســـة الاقتصاديـــة:

المؤسسة أساسا عموما حسب ما ورد في المنجد الأبجدي:« مأخوذة من فعل أسس وتعني جمعية أو شركة » (1). والمؤسسة الاقتصادية هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع والخدمات، تختلف باختلاف الحيز الزمني والمكاني الذي يوجد فيه وتبعا لحجم ونوع نشاطه .

وهناك تعريف آخر:« المؤسسة الاقتصادية هي مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية، والتي تستخدم وتسير وتنظم بهدف إنتاج السلع أو الخدمات الموجهة للبيع، وهذا بكيفية فعالة تضمنها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة، كتسيير الموازنات وتقنية المحاسبة التحليلية وجداول المؤشرات» (2).

والمؤسسة الاقتصادية هي شكل اقتصادي وتقني وقانوني واجتماعي لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها، وتشغيل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد لتقييم العمل الاجتماعي بغية إنتاج وسائل الإنتاج، أو إنتاج سلع الاستهلاك أو تقديم الخدمات في مجال النقل و التجارة .

ومهما اختلفت التعاريف الأخيرة فإنها تتفق على كون المؤسسة الاقتصادية شكل قانوني منظم يهدف إلى الربح عن طريق تبادل السلع والخدمات، لذلك فإننا نرى أن المؤسسة الاقتصادية نسق اقتصادي مفتوح مؤطر قانونا، تنشأ به اتصالات داخلية وخارجية من أجل الحصول على الربح .

ه- تحديد مفهوم إجرائي لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية: هي كل التكنولوجيات المتعلقة بالتبادل المعلومات، والتي تساهم في تسهيل اتصال المؤسسة، وتتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات (الانترنيت، الانترانت، الاكسترانت).

1- المنجد الأبجدي: الطبعة الرابعة، بيروت، المؤسسة الوطنية للكتاب، ص: 40.

2- **العربي دخموش:** اقتصاد المؤسسة، الجزائر، منشورات جامعة قسنطينة، 2001، ص: 3.

8- منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة لبلوغ نتيجة ما وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة، وبذلك عرف المنهج بأنه« الأسلوب أو الطريقة الواقعية، التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث »(1).

فالمنهج هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث، كما أن اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة بل إن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب، وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها.

وبما أن دراستنا تتمحور حول: استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، فإنها تنتمي إلى **الدراسات الوصفية** الشائعة في بحوث الاتصال، والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتهاء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة التي تقوم على الحقائق المرتبطة، وقد تم اختيار لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر، وأثر هذا الاستخدام على المؤسسة والاتصال،وللقيام بجمع وجرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام**"المنهج المسحي"**

ويعني منهج المسح:« الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة، من خلال العناصر المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة، من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك » (2).

ونظرا لكون دراستنا لا تتوقف على جرد وجمع المعلومات المتعلقة بالموضوع بل تتعدى إلى تفسير

1- بشير كاوجة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012، ص: 18.

2- أحمد بن مرسلي: مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، الطبعة الثانية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص: 286.

وتحليل البيانات المختلفة ثم استخلاص النتائج العامة، فقد استخدمنا ضمن المنهج المسحي" المسح التحليلي" للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية.

9- أدوات جمع البيانات:

للقيام بأي دراسة علمية نظرية أو ميدانية يقتضي الأمر التعرف على أدوات البحث العلمي المختلفة لتحديد الأداة التي تتلاءم مع طبيعة الموضوع المعالج وقصد الحصول على المعلومات والوصول إلى النتائج التي نسعى ورائها.

وعليه فقد اعتمدنا في دراستنا على ثلاث أدوات أساسية استمارة استبيانية والمقابلة والملاحظة.

1-الاستبيان:« في البحث العلمي هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية ليقدم المبحوث إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة، ويعتبر الاستبيان من أدوات البحث الأساسية الشائعة لاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة علوم الإعلام والاتصال حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه، لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها » (1).

والاستبيان« في تصميمه يقدم في شكل بيانات كمية تقيد الباحث قصد الحصول على معلومات وفق تصور معين ومحدد الموضوعات وتعبر عن آراء ومواقف المبحوثين عن قضية معينة» (2).

2-الملاحظة:« فهي المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة، فالملاحظة هي إحدى وسائل البحث مع أنها جزء جوهري من المنهج التجريبي لأنها تنحصر في أن يواجه الباحث حواسه وعقله إلى طائفة خاصة من الظواهر لمعرفة خصائصها وصفاتها

1- أحمد بن مرسلي: مرجع سبق ذكره ،ص ص220-221.
2- **عمار بخوش:**مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط3، الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص: 67.

سواء كانت شديدة الظهور أو الاختفاء للوصول إلى كشف وكسب معرفة جديدة عن تلك الظواهر، فإذا كان الباحث الملاحظ بصدد دراسة أساليب مخاطبة الآخرين فإن عليه اختيار المجال الذي يحدث فيه التفاعل بطريقة واضحة، كما عليه أن يفكر بأسلوب مهذب لتسجيل ملاحظاته بطريقة منظمة » (1).

3-المقابلة: لغة: مشتقة من الفعل قابل، بمعنى واجه وهي ذلك المواجهة، أي مقابلة الشخص وجها لوجه، ومن ذلك فإن المقابلة في البحث العلمي هي اللقاء المباشر، الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك، في شكل مناقشة حول موضوع معين قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء ومواقف محددة.

وتعرف المقابلة في اللغة الفرنسية بمصطلح l'entrevue de recherche وحسب الباحث: maurice angers فإن« المقابلة هي أداة بحث مباشرة تستخدم في مسائلة الأشخاص المبحوثين فرديا أو جماعيا، قصد الحصول على معلومات كيفية، ذات علاقة باستكشاف العلل العميقة لدى الأفراد، أو ذات العلاقة بالتعرف على الأسباب المشتركة على مستوى سلوك المبحوثين » (2).

إن الشيء الواجب التركيز عليه في إجراء تحضير مقابلة هو الدراسة الجيدة للمجتمع المبحوث للتعرف على كيفية معمقة للجوانب الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية للمبحوثين، والعمل في المقابلة يتطلب الكثير من الخبرة لكسب ثقة المبحوث وجعله يتعامل إيجابيا مع الحوار وهذا بفضل تحسين لقيام بأي تصرف من شأنه أن يحول دون خلق جو من الثقة الواجب توفرها في إنجاز هذا العمل.

1-ناهد عرفة: مناهج البحث العلمي، ط1، القاهرة،مركز الكتاب للنشر، 2006، ص: 193.
2-**أحمد بن مرسلي:** مرجع سابق، ص ص 213،214.

10- مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في« مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي » (1). ومن أجل دراسة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وكذا مساهمتها في التطور ودعم المشاركة التنظيمية ، فقد اخترنا مؤسسة للدراسة وهي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية والمعروفة لامتلاكها المؤهلات التقنية والفنية الهائلة ولها سمعة جيدة وهو ما يفرض على المؤسسة الاهتمام بتطوير واستغلال مزايا تكنولوجيات الاتصال في جميع مصالحها، وهذا العامل سيساعدنا في دراستنا باعتبارها تكنولوجيا الاتصال عنصرا مهما ترتكز عليه الدراسة،ولعل أهم ما قادنا إلى إجراء الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر هو أنها تتوفر على شبكة معلوماتية واسعة هذا ما يسهل علينا استكشاف موضوعنا المتمثل في استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ويوفر لنا إمكانية المتابعة الميدانية.

-عينة الدراسة:

ونظرا لطبيعة الموضوع الدراسة المتعلق أساسا بالتكنولوجيات الاتصال، فان اختيارنا لعينة البحث جاء متوافقا مع واقع مجتمع البحث من حيث إمكانية استخدام تكنولوجيا الاتصال لدى الموظفين، حيث أن هذه التكنولوجيا متوفرة على مستوى المؤسسة ويمارس بها نسبة كبيرة من الموظفين أعمالهم، وعلى هذا الأساس قمنا باختيار عينة قصدية تتمثل في الموظفين لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية الذين بلغ عددهم 50 فردا.

1- موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، الطبعة الثانية، الجزائر، درا القصبة، 2006، ص: 62.

11- حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية**: لقد قمنا بالدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر" بالمدية "
- **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة التطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية، في الفترة الممتدة 04- أفريل- 2015 إلى 07- ماي- 2015، و اخترنا هذه المؤسسة كنموذج لإسقاط الدراسة النظرية عليها، وذلك لمعرفة موقع هذه الأخيرة من استخدام الوسائل الاتصالية المتطورة.

12- الدراسات السابقة والمشابهة:

1- الدراسة الأولى: دراسة شادلي شوقي(2008) تحت عنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، والذي عالج فيه تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع التركيز على التكنولوجيا المرتبطة بالانترنت المستخدمة من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، للتعرف على مدى تأثير أداء المؤسسات بهذه التكنولوجيا باستخدام مجموعة من المؤشرات، وقد توصل الباحث إلى أن مجموع هذه التكنولوجيات تتباين درجة كثافتها على حسب حجم المؤسسات، كما أن هذه التكنولوجيات لها أثر مهم وفعال في تحسين أدائها.

2- الدراسة الثانية: بشير كاوجة(2013) تحت عنوان: دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة. يهدف الباحث إلى إبراز دور تكنولوجيا الاتصال وتأثيره على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية، وقد توصل الباحث إلى أنه يستلزم على المستشفيات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية وهذا لا يأتي إلا بتوفر بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصال وتطبيقاتها، كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة لتستغل على نطاق واسع بالمستشفيات.

3- الدراسة الثالثة: بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة(2014) تحت عنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، بحث مقدم لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة البويرة. دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "بالبويرة"، وقد عالجت فيها الباحثتين دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة بالتركيز على إدخال الوسائل المتطورة لتكنولوجيا الاتصال، وهذا ما أدى إلى تحسين سرعة الاتصال الداخلي وجودته وتنوع طرقه، ووسائله وكذا تنوع الرسائل والمعلومات المرسلة، حيث أن الراهن الحقيقي للمؤسسة يتمثل في مدى قدرتها على الاستغلال الأمثل والكلي لمزايا الشبكات وتسخيرها لصالح الفرد بالمؤسسة، وذلك لما لها من دور وأثر ايجابي في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، كما أن هذه التكنولوجيات أثرت في طريقة سير العمل، فأصبح هناك نوع من ضبط العمل وذلك من خلال المراقبة.

4- الدراسة الرابعة: مراد رايس (2005) تحت عنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر. دراسة حالة مؤسسة مديرية الصيانة لسونطراك " بالاغواط"، وقد عالج الباحث أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، وتوصلت الدراسة إلى أنه تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، ولكن أثرها على البنية الاجتماعية للمؤسسة الجزائرية ليست جلية وواضحة تماما كما هو الحال على المستوى العالمي، وهذا راجع لأن تطبيقات تكنولوجية المعلومات في المؤسسة الجزائرية هي في مراحلها الأولى وبالتالي فان آثارها لا تكون واضحة جدا، وأيضا فالموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية لا تستغل هذه التكنولوجية بصفة كاملة وهذا يعود على أكثر تقدير لضعف درجة التأهيل الموارد البشرية مع هذه التكنولوجيات، وقلة البرامج التكوينية في التكنولوجية توصف أنها

سريعة التقدم والتقادم، إلا أن ما ينقص هذه الدراسة هو تناولها لأثر التكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، وأهملت الدراسة فيما يخص التدريب والتعليم الالكتروني الذي يساهم في تحقيق استدامة التنمية البشرية للفرد على مستوى المؤسسة.

13-هيكلة البحث:

لمعالجة إشكالية البحث المطروحة، وفي ضوء الفروض الأساسية الموضوعة سلفا، ارتأينا أن يشمل مخطط بحثنا أربعة فصول، ثلاثة فصول نظرية و الأخير الفصل التطبيقي. حيث تم في المقدمة طرح الإشكالية وعرض أسباب اختيار الموضوع والأهداف الدراسة والدراسات السابقة مرورا بتحديد المفاهيم وصياغة الفروض، تبيان التصور العام لموضوع البحث، بينما يتناول **الفصل الأول** اتصال المؤسسة، والذي تم التطرق فيه إلى المفاهيم العامة (المفهوم، الأهمية، الأهداف والأنواع)، ثم تعرضنا إلى هيكلة الاتصال ووسائله في المؤسسة، فمهام الاتصال ومعوقاته، لنختم الفصل بعرض دور اتصال المؤسسة ، أما **الفصل الثاني** فيتعلق بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا الاتصال ومراحل تطورها وخصائص هذه التكنولوجيات، وكذا أبعاد تكنولوجيا الاتصال وأهميتها ، أما **الفصل الثالث** فيتعلق باستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، ويتضمن الفصل عرضا حول أشكال تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات ودورها التنموي، وكذلك متطلبات تطبيق تكنولوجيا الاتصال وأثارها على مختلف الجوانب ، أما **الفصل الرابع** يتضمن تعريف المؤسسة وكذا تحليل البيانات الميدانية، بدءا بتفريغ البيانات ووصولا إلى النتائج العامة للدراسة، لنصل إلى خاتمة البحث التي تتضمن أهم النتائج الفصول مع التأكيد على صحة الفرضيات أو نفيها، بغية المساهمة في إثراء دراسة تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية.

14-صعوبات الدراسة:

- أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد هذا البحث هو تشعب الموضوع إذ يمس ثلاثة محاور وهي أولا: اتصال المؤسساتي والذي يتميز بتنوع خصائصه وأهدافه، ثانيا: مفهوم تكنولوجيات الاتصال وأنواعها ثالثا: استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية .
- نقص المراجع المتعلقة بالمادة النظرية، وان وجدت فهي غالبا تحمل الأفكار والمعلومات نفسها.
- نقص الدراسات السابقة حول استخدام تكنولوجيات الاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، والتي يمكن أن تشكل مرجعا مهما للتعرف على ما توصلت إليه الدراسات والبحوث من نتائج تسهم في توجيهنا الوجهة الصحيحة.

- التحفظات التامة في منحنا المعلومات التي نحتاجها في دراستنا، إضافة إلى التخوف الذي لمسناه لدى البعض بعد تسلم الاستمارات، حيث اضطررنا إلى تقديم توضيحات في كل مرة حول سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط .

تمهيد :

يعتبر اتصال المؤسسة من الفروع الجديدة في العلوم الإجتماعية وقد انبثق عن دراسات النفس الإجتماعي و نظرية التنظيم ونظريات الإتصال، حيث تتناول دراسة عملية الاتصال ، ذلك أن من أهم المهام الأساسية للتنظيم الإداري تلك الخاصة بتسهيل تدفق المعلومات من أجل إتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة،أي أن الإتصال يعتبر بمثابة المصدر والمورد الأساسي للمعلومات بين مراكز اتخاذ القرارات بالمؤسسة ،وفي هذا الإطار ركز الباحثون على دراسة اتجاه الإتصال إضافة إلى كيفية توزيع المعلومات وعلاقة الإتصال بنمط التنظيم المختار،وفي هذا الصدد نحاول التطرق إلى مفهوم الإتصال،أهميته ، أهدافه، وكذا أنواعه بالمؤسسة ثم نعرج إلى إبراز هيكلة الإتصال في المؤسسة ثم مهام الإتصال في المؤسسة .

أولا : ماهية اتصال المؤسسة . في هذا

الجزء سنتناول إتصال المؤسسة من خلال عرض مفاهيمه المتنوعة والمختلفة وكذا توضيح أهميته وضرورته الكبيرة في المؤسسة،ثم نركز على الأهداف المرجوة من هذا الإتصال وأخيرا نرصد أنواعه المختلفة وسنوضح ذلك فيما يلي :

1 – **تعريف اتصال المؤسسة :**

« يمكن اعتبار اتصال المؤسسة من الفروع الجديدة في العلوم الاجتماعية ونظرية الاتصال »[1]،وهذا ما جعل الباحثين في مجال التنظيمات غالبا يخلطون بين الإتصال ومجموعة من الظواهر الأخرى كالقيادة

والضبط. وكان يدرس إتصال المؤسسة كمتغير من المتغيرات التنظيمية عند دراسة مواضيع مثل القيادة في المؤسسة، ولذا عادة ما توضع الصعوبات الموجودة في تعريف الاتصال والاتصال في المؤسسة كتصدير لتحليل نظرية التنظيم من المنظور الاتصالي وعليه فإن التعريفات الخاصة بالمفهومين تكاد تجمع على أنها تشير إلى فكرتين مشتركتين ،فالأولى تتعلق بفكرة تبادل المعلومات والثانية تتعلق بنقل المعنى ،وفي هذا السياق يرتبط اتصال المؤسسة بشبكات الاتصالات التي تظهر داخل المؤسسة ، وهذا ما أجمعت عليه اغلب التعاريف ،وقد قدم "روجرز "Rogers تعريف يؤكد فيه« على اعتبار اتصال المؤسسة عملية مقصودة ، يحدث فيها تبادل للرسائل وتتوج بتحقيق تأثير على سلوك الأفراد بما يخدم الأهداف المتنوعة للمؤسسة، بما يضمن التسيير الحسن و تقديم خدمات جيدة للزبائن »[2].

إضافة إلى أن اتصال المؤسسة« يعتبر شكل من أشكال الاتصال التي تعبر بها المؤسسة عن نفسها مهما كانت طبيعة الجمهور المستهدف وهي ترمي بذلك لخلق شعور حسن إزاء المؤسسة »[3].

1-مصطفى عشوي : أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي ،الجزائر ،د م ن ،1999، ص 11.

2-Lilane Denont ,lugol –alain kempt :communication des entreprise ,2em édition ,Armande colin éditeur ,France,2006,p 322 .

3– **عبد الرحمن عزي ومجموعة من الأساتذة :**عالم الإتصال ،الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية ،1992 ، ص :19 .

وما يمكن قوله عن المؤسسة أنها لا تستطيع أن تكون نظاما مغلقا مكتفية بالإمكانيات الذاتية ومعتزلة عن المحيط الخارجي بل عليها أن تكون نظاما مفتوحا يتضمن مجموع مدخلات و مخرجات وبالتالي فهي تتبادل التأثير و التأثر، وهذا ما يحتم عليها القيام بالإتصال على مستويين الداخلي والخارجي، فعلى المستوى الداخلي يتبادل افراد التنظيم الرسائل والمعلومات في مختلف مستويات التنظيم ، أما على المستوى الخارجي فتتبادل المؤسسة وأفرادها الإتصال والرسائل مع المحيط الخارجي .

وبهذا يمكن القول إن إتصال المؤسسة « هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات بين أعضاء التنظيم ,وذلك يساعد على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى ومعاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف »[1].

وأيا كان مفهوم إتصال المؤسسة فإنه يكتسي أهمية بالغة ، ذلك أن أي مؤسسة مهما كان نوع نشاطها تحتاج دوما إلى وجود عملية اتصالية فعالة ، يتم من خلالها نقل المعلومات اللازمة وتوفيرها وتبادلها بين مختلف الأفراد الفاعلين في المؤسسة، وكذلك بين المؤسسة ومحيطها الخارجي وهذا ما سنحاول التعرف عليها فيما يلي :

2 – أهمية أتصال المؤسسة :

إن التنسيق الجيد يعتمد على حد كبير على سهولة الإتصال وفاعليته ، ذلك أن عملية الإتصال تمثل همزة الوصل أو الربط التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري ، حيث يرى "مورفي "morvie" أن :"الإتصال أساس لكل تنظيم ناجح "[2].

وتتبع أهمية الإتصال في المجال المؤسساتي من اهتمام الإدارة بإيصال رسائلها و تعليماتها إلى العاملين بالمؤسسة فضلا عن الإتصال بالبيئة المحيطة بها، ويمكن تلخيص أهمية الإتصال في علاقته الوثيقة والواضحة بالتخطيط من ناحية وبعملية إصدار القرارات وعملية الرقابة من ناحية ثانية .

1- منال طلعت محمود :مدخل إلى علم الاتصال ،د ط ،الإسكندرية ،المكتب الجامعي الحديث ،2002 ، ص: 2

2- هناء حافظ بدوي:الاتصال بين النظرية والتطبيق ،د ن ،الإسكندرية ،المكتب الجامعي الحديث ، 2003،ص 248.

فمن الناحية الأولى نجد أن أهمية الإتصال تكمن في تمكين القائمين على الإدارة من وضع وإعداد الخطة من معرفة حقيقة الثرة المادية والبشرية الموجودة وعلى الدراسات الإحصائية الدقيقة ، التي تبدأ بمرحلة اختيار البديل الأمثل، وإتخاذ القرار الرشيد يتوقف بلا شك على وجود منافذ جيدة وواضحة للإتصال بكل من يساهم في عملية صنع القرارات ،ومن ناحية ثانية فإن« فاعلية الرقابة تتوقف إلى حد كبير على سهولة الإتصال ووضوح قنواته ، فالإداري لا يستطيع إن يؤدي وظيفته في الرقابة بطريقة مستمرة وجادة مالم تكن لديه شبكة جيدة للاتصال ،يجمع عن طريقها بين كافة أعضاء المؤسسة »[1].

واتصال المؤسسة كذلك يساهم في الرفع من معنويات العامل ويحسسه بأهميته ودوره في المؤسسة ،مما من شانه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسة عن طريق إسهامهم في المشروعات التي تقوم بها ، وكذا زيادة انتمائهم إلى محيط عملهم وتحسين أدائهم.

« كما يساهم الإتصال في توفير المعلومات عن الظروف المحيطة بالمؤسسة لدى عماله وكذا شرح وتفسير القرارات بكل وضوح بما يقطع الطريق على مروجي الإشباعات ، فإذا لم تعتمد الإدارة على الإتصال فإنها ستفتح المجال لظهور نوع آخر من الإتصالات الغير الرسمية وعلى رأسها الإشاعات كما سبق ذكره فالإشاعة نوع من أنواع الإتصال وفيها يتم تداول الأخبار بين العاملين والموظفين بطريقة غير رسمية ،ومن أهم مميزاتها أنها سريعة التداول والانتشار » [2].

3 – أهداف اتصال المؤسسة :

انطلاقا من الأهمية الكبيرة التي يكتسبها إتصال المؤسسة يمكن تحديد مجموعة من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها :

3-1-الأهداف الخاصة بالعاملين:من أهم أهداف إيصال المؤسسة تلك الخاصة بالعاملين،حيث يسعى الإيصال إلى التعريف بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة ، كما يهدف إلى« خلق الرضا والارتياح في المؤسسة وبين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصورة

1-Alex Mucheilli : communication interne et management de crise ,2em édition d'organisation s.a ,paris , 2004,p72.

2-صالح بن نوار: الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية ،مجلة العلوم الإنسانية ،قسنطينة ،العدد22ديسمبر 2004،ص ص 117-130.

مستمرة، وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة ،وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة » [1]، كما إن إتصال المؤسسة بتعريفه العاملين بما يجري في المؤسسة يسعى إلى تبادل المعلومات الهامة،مما يؤدي إلى التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي،فهي عندما تنشر يصبح مفهومها كارثيا بالنسبة للمؤسسة ككل ،ولتفادي ذلك يستحسن مراعاة

التوجيهات التي من بينها توخي الصدق والإخلاص ومراعاة الأمانة في استلام وتسليم ونقل المعلومات ،وكذا تشجيع الآراء البناءة والالتزام بالموضوعية مع الابتعاد عن السطحية في معالجة الأمور.

3-2- أهداف الإتصال الخاصة بالقيادات الإدارية: تدور في مجملها حول تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة،مما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كاف من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة ،مما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل المؤسسة .

3-3- أهداف الإتصال بالنسبة للجمهور: تتلخص في قائمة نظام إتصال به يمكنها من توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها ،وكذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها ،وكذلك طبيعة إنتاجها وخدماتها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة أخرى [2].

ومما سبق نلاحظ أن للإتصال أهمية قصوى في المؤسسة ذلك أنه يسعى لتحقيق أهداف كبيرة تنصب في مجملها في تحسين أداء المؤسسة وكذا خلق الرضا بين جميع الأطراف ،لذلك على كل مؤسسة أن تتوخى الحذر أثناء تصميم برامجها الإتصالية مع الأخذ بعين الاعتبار تحسين الإتصال وقنواته داخل المؤسسة والأهمية الكبيرة التي يتمتع بها.

1-خيري خليل الجميلي :الاتصال ورسائله في المجتمع الحديث ،د ط ،القاهرة ،المكتب الجامعي الحديث ،1997،ص35.

2-:المرجع نفسه، ص 37.

4- أنواع إتصال المؤسسة :

ينقسم اتصال المؤسسة إلى نوعين داخلي وخارجي ،فعلى المستوى الداخلي يتبادل أفراد المؤسسة الرسائل والمعلومات في مختلف مستويات البناء الهيكلي للمؤسسة ،أما على المستوى الخارجي فتتبادل المؤسسات وأفرادها الإتصال أو الرسائل مع المحيط الخارجي من أجل تبادل المنافع وسوف نفصل في هذا الموضوع فيما يلي :

4 – 1- الإتصال الداخلي :

ويوصف هذا النوع من إتصال المؤسسة بأنه أساس النظام الإجتماعي وعماد العلاقات المهنية في المؤسسة ،ذلك أنه يوظف للربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات والحقائق والأفكار ،وفي هذا السياق يصف "كاتز"Katz" ،"كان"kann" المؤسسة بأنها :« وحدة إعلامية لكونها تقوم أساسا على البيانات والحقائق المتبادلة بين أفرادها على إختلاف مستوياتها »[1] ،وقد عرف " رامون بازا قانا " الإتصال الداخلي بأنه :« عملية إرسال وتبادل معلومة ما بين نقطة وأخرى من مركز إلى أخر في المؤسسة ،بغرض التغيير أو التعديل في سلوك أو اتجاه المعنيين سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ،يشمل تنفيذ الأفكار والآراء والتعديلات بطريقة عقلانية ورشيدة »[2] ،أي أن الإتصال الداخلي

عملية تبادل للمعلومات لتحقيق هدف محدد هو التأثير على السلوكات والاتجاهات بطريقة رسمية أو غير رسمية ،و ذلك يتم بتخطيط وإعداد مسبق ومحكم .

والإتصال الداخلي أيضا يعتبر همزة وصل بين هيئات المؤسسة المختلفة وبين السلطة المركزية ،وعملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار قد تكون بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى والأدنى للتنظيم ،كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء الوحدات التنظيمية من نفس المستوى ،وهذا ما يمكن أن يعتر عنه بالإتصال الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي للمؤسسة ،والذي يتولد داخله تنظيم لا رسمي بين الهيئات والأفراد المختلفين .

1-مصطفى حجازي: الإتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية ،الطبعة الثانية ، بيروت، دار الطبيعة،1992 ،ص 19.

2 – Roman Basagan: élément de psychologie social, paris office des publication universitaires,1980 ,p 25.

4-1-1-الإتصال الرسمي :« وهو الإتصال الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسم » [1]،إذ يوجد في كل مؤسسة ما يعرف بشبكات الإتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة والتي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي ،لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها الهيكل ،هذا وساهم الإتصال الرسمي في تدفق المعلومات والتوجهات والتعليمات والأوامر إلى المرؤوسين، مع التعرف على وجهات نظرهم من خلال المعلومات المرتدة ،وينقسم الإتصال الرسمي إلى إتصال هابط أو نازل ، اتصال صاعد ،اتصال أفقي .

1 – الإتصال النازل : يعد هذا النوع من الاتصال الأكثر شيوعا ،« وهو الاتصال من الأعلى إلى الأسفل ،حيث يتم إتصال الرؤساء بمرؤوسيهم بصفة رسمية ،أو من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى ،ويتم من خلاله نقل الرسالة من أوامر تعليمات ،بلاغات و قرارات عبر سلم هرمي من القيادة إلى القاعدة ومن معوقات الإتصال النازل :

-كثرة عدد المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة.

-البعد الجغرافي بين المرسل و المستقبل أحيانا .

-الفروق في الدافعية بين المرسل (الرئيس) و المستقبل (المرؤوس) » [2].

2 – الإتصال الصاعد : تنقل الرسالة في الإتصال الصاعد من الأسفل إلى الأعلى ويعتبر الإتصال الصاعد مكملا للاتصال النازل ،فتفتح الإدارة بذلك طريقا ذو اتجاهين بينها وبين موظفيها ،وترتبط هذه الفكرة بتطور الفكر الإداري الحديث في مجال البحوث التنظيمية ، ويساعد الإتصال الصاعد في إنجاز الكثير من المهام بحيث يبحث العاملون من خلاله عن إشباع الكثير من الحاجات الاقتصادية والاجتماعية ،فيؤدي إلى تحقيق المزيد من التقارب والتفاهم وزيادة التحريك الصاعد مما يؤثر بالإيجاب على أداء المؤسسة ،وتوجد الكثير من الأسباب التي تدفع المرؤوسين إلى استعمال الإتصال الصاعد ،وطبقا لقول "كاتز"وكان"« قد يختار المرؤوسين نقل المعلومات بإتباع طريقة الإتصال وذلك بالنسبة لكل من

---

1 – هناء حافظ بدوي: مرجع سبق ذكره ،ص 151.

2– إبراهيم شيحا عبد العزيز:أصول الإدارة العامة ،الإسكندرية ، منشأة المعارف ،1993، ص253.

- تحديد الوظيفة والأداء و المشكلات
- مشاكل الزملاء من العاملين
- الممارسات التنظيمية والسياسات
- المهام المطلوب تنفيذها وكيفية التنفيذ » [1].

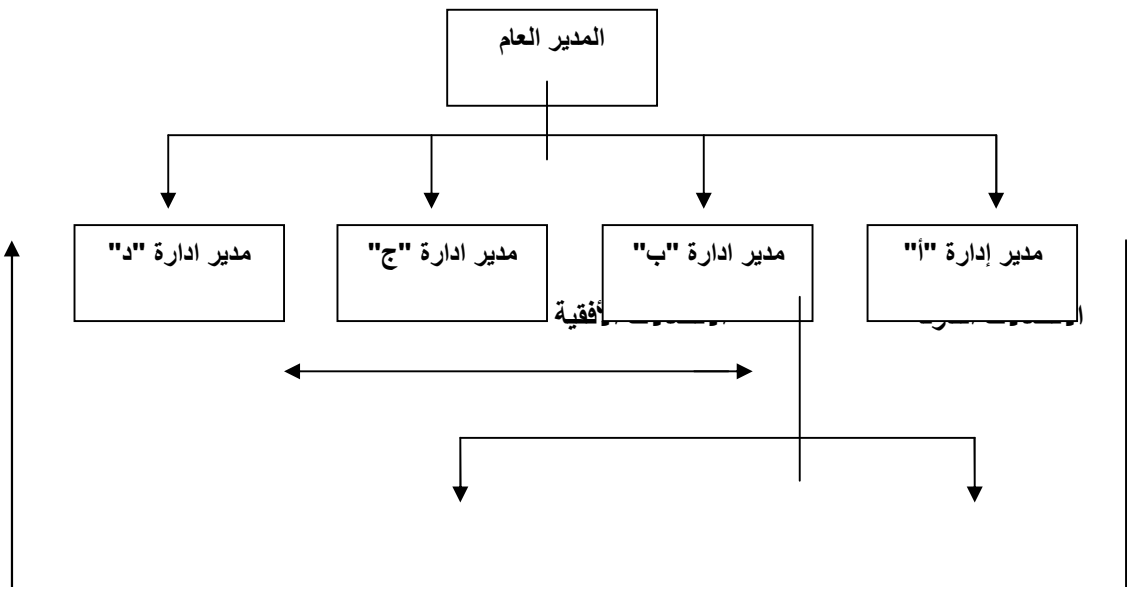
ومما لا شك فيه أن هناك علاقة بين الإتصال الصاعد وبين مدى ثقة المرؤوسين في رؤسائهم ،ويمدنا الإتصال الصاعد الفعال بعد من العطاءات منها:

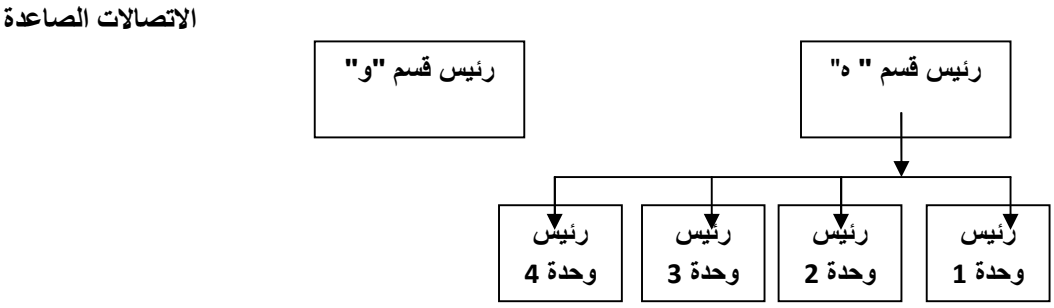
- حصول الإدارة على تحسين صورة العمل من حيث الإنجازات ومعالجة المشكلات والاستعدادات والإحساس بمشاعر المرؤوسين على كافة المستويات
- تمكن الإدارة من اكتشاف الكثير من المشكلات قبل تعمقها
- حصول الإدارة على تقارير مفيدة عن الوظائف وذلك من خلال تحسين اختيار المستويات الإشرافية للأشياء التي من شأنها مزاولة الاتصال الصاعد
- مهمة الإدارة في الاضطلاع بمسؤوليتها وحصولها على حلول لفضل للمشاكل المختلفة ،وذلك من خلال الاعتماد على الإتصال الصاعد ومساعدة وتشجيع المرؤوسين على مزاولته.

3 – الإتصال الأفقي : يعتبر الإتصال الأفقي أساسي لفاعلية العملية الإتصالية ،فهو يتم عبر الإدارات و المراكز الوظيفية أي بين الأفراد الذين يعملون في نفس المستوى الإداري ،ويتم عن طريق تبادل وجهات النظر والمداولات والنقاشات أي بحث مختلف المسائل بين رؤساء الأقسام من أجل القيام بعمل متكامل ومتناسق ،وبالتالي الوصول إلى تفاهم متبادل وحلول مناسبة.

ولا يمكن تفضيل نوع من الإتصال الرسمي على آخر كما يمكن الاستغناء عن أي نوع من الأنواع المذكورة ذلك أن لكل نوع مزايا ودور في المؤسسة ،والشكل الآتي يوضح أنواع الإتصالات في المؤسسة .

1- إبراهيم شيحا عبد العزيز: مرجع سابق الذكر، ص: 255.





الشكل رقم(1): نموذج للاتصالات الإدارية النازلة والصاعدة والأفقية [1].

---

1 – محمد ناصر العديلي :السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كلي مقارن ،السعودية ،معهد الإدارة العامة ، د ن، 1995،ص 470.

4-1-1-1-فعالية الاتصال الرسمي : وضع "ستيرس"R.M.Steers" في كتابه :" Oganizational Effectives Behavoir View « يتضمن مخططا استراتيجيا لتطوير فعالية الإتصال الرسمي ويرتكز على مجموعة من التوصيات في كل اتجاه من اتجاهات الاتصال الرسمي وفي النازل يوصي ب:

- تقديم التعليمات الخاصة بكل وظيفة بطريقة واضحة ،بحيث يفهم الموظف وبدقة ما تنتظر المؤسسة منه .

- ضرورة تفسير الأسباب التي قد تؤدي إلى إصدار بعض التعليمات حتى يتسنى للفرد فهم المغزى من العمل المؤدى.

- توقع تغذية رجعية متكررة حول نوعية الأداء المحقق للمحافظة والاهتمام بتحقيق الهدف.

- تعدد قنوات الإتصال من أجل رفع احتمالات وصول وتبليغ الرسالة .

- إعادة تكرار الرسائل المهمة حتى يتسنى الفهم والتبليغ » (1).

وعلى المستوى الصاعد:

- ضرورة توفير الجو الملائم الذي يسمح للمرؤوسين بإبلاغ رسائلهم و موافقتهم وآرائهم السلبية أكثر من الإيجابية دون الخوف من العقاب.

- يجب على المسؤول أن يكون على دراية بأن المعوقات الوظيفية يحس بها المرؤوسين أكثر وأسرع من المسؤولين .

- كلما كانت الحواجز الاجتماعية والمهنية قليلة كلما اتسع المجال لحرية التعبير.

- الأخذ يعين الاعتبار المعلومات الصاعدة من المرؤوسين ومحاولة التحسيس بها أو تجسيدها بغرض التعزيز من فعالية الإتصال داخل المؤسسة.

1- فوزية بودريوة: واقع الاتصال بالمؤسسة التربوية الجزائرية، دراسة ميدانية بثانوية ابن تيمة، لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع وتنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2006-2007، ص: 31.

وعلى مستوى الإتصال الأفقي :

- يجب أن تكون العلاقات بين أفراد الفريق الواحد أو الوحدة الواحدة متينة حتى تكون هناك ثقة بينهم

- إعطاء الأولوية للتعاون بين مختلف وحدات المؤسسة وعدم اعتبار نجاح وحدة ما لا يأتي إلا بفشل وحدة أخرى .

- ترقية وتطوير الاجتماعات يسمح بالتبادل المعلوماتي بين مختلف وحدات المؤسسة .

- من الأفضل وكلما سمحت الظروف بذلك اتخاذ القرارات المشتركة بين مختلف الوحدات والفروع.

وما يمكن قوله في النهاية هو إعطاء الأهمية القصوى للإتصال الرسمي مع الأخذ بعين الإعتبار العوامل المذكورة سابقا، وهذا حتى يكون ناجحا وفعالا وذو تأثير في التنظيم المؤسساتي بأكمله.

4-1-2- الإتصال غير الرسمي: ويتم خارج إطار القنوات الرسمية للإتصال في المؤسسة ويحدث في جميع المؤسسات دون التقيد بمراكز المتواصلين ورتبهم وعلاقتهم الرسمية ،وفيما يتعلق بالعمل او الحياة الاجتماعية أو الجوانب الشخصية ،ويحدث في جميع الأوقات داخل العمل أو خارجه دون التقيد بشبكات التواصل ،ويعرفه "مصطفى حجازي"بكونه:« شبكة الاتصالات التي تنشأ بين العاملين على أساس شخصي » (1)، ويقوم هذا النوع من الإتصال على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية للأعضاء أكثر من كونه على أساس السلطة والمركز ،وتتركز عملية الإتصال غير الرسمي حول الأهداف الشخصية أكثر من كونه أهداف للمؤسسة نفسها ، ويتوقف التماسك بين نوعي الإتصال على مدى تجانس أهداف المؤسسة مع الأهداف الشخصية واتجاهات العاملين ،ويساعد هذا الإتصال على معرفة معلومات وأفكار مهمة قد لا يتعين ذكرها بصورة رسمية ،ويساعد أيضا على تنمية الروابط والصداقة والعلاقات الإنسانية الحسنة بين أعضاء المؤسسة.

« ومن ناحية أخرى فإن الإتصال غير الرسمي يمكن استخدامه لتحقيق الأغراض الشخصية لا العامة، ويعمل الأعضاء على احتجاز أو تشويه المعلومات التي لها قيمة بالنسبة لزملائهم وللقادة »(2).

---

1 – مصطفى حجازي :مرجع سابق ، ص 88.

2 – جودة علي جابر :علم النفس الاجتماعي ،د ط ،عمان، مكتبة الثقافة للنشر والتوزيع ،2004،ص 182.

ويعد التعرض للإتصال غير الرسمي يمكننا استخلاص السمات لهذا النوع من الإتصال من أهمها :أن الإتصال غير الرسمي يكون بين جماعات عمل غير رسمية تتسم بعدم الانسجام مقارنة مع جماعات

الإتصال الرسمي وتتكون لتحقيق أهداف هذه الجماعات ،كما يتسم بعدم الاستمرارية نظرا للتغيرات التي تطرأ على الجماعات غير الرسمية ،وتتميز رسائل هذا الأخير بعدم الدقة في الحقائق والتطرف في مضامين هذه الرسائل نظرا لعدم وجود الرقابة ،ويصعب التحكم في هذا الإتصال وذلك لعدم وضوح وتحديد قنوات الإتصال غير الرسمي بصفة عامة .

ولتفادي الآثار السلبية للإتصال غير الرسمي يمكن إتباع المبادئ أو النصائح الآتية:

-« النظرة الموضوعية لأهمية الإتصالات غير الرسمية وإشعار العاملين بأهمية الدور الذي يلعبه هذا النوع من الإتصالات .

- توفير الثقة بين الإدارة والعاملين من خلال تشجيع الإدارة للمرؤوسين على الإقدام لمشاكلهم دون تحفظ أو خوف.

- تبني نظام جيد للإتصالات يضمن انسياب وتدفق المعلومات في كل إتجاه ما يحقق الفعالية مع الإهتمام باسترجاع المعلومات ودراسة الاستفسارات المثارة »(1).

-اهتمام بإنشاء إدارة للإتصالات داخل المؤسسة ،يمكن من خلالها التعرف على أبعاد الإتصالات غير الرسمية والتحكم فيها وجعلها في خدمة أهداف المؤسسة .

وتعد هذه من أهم الجوانب التي لا يمكن لأي مؤسسة و وإدارتها التغاضي عنها.وعن علاقة الإتصال الرسمي بغير الرسمي يقول "دميتري ويس "Dimitri weiss " :إن نسق الإتصال غير الرسمي لا يعزز في العادة الإتصال الرسمي بل العكس ،إنه في سباق معه ويعمل على إضعافه ،صحيح أنه في بعض الأحيان يتم رصده واحتواءه من طرف المديرية التي تستخدمه من ظروف الأزمات لتمرير معلومات موجهة لتعزيز النظام الرسمي ،لكن المديرية يمكنها أن تخلق نسقا "غير رسمي"خاص بها

1– ناجي بن حسين : نظام الإعلام واتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية ،رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة قسنطينة ،1997،1996،ص 191.

بحيث تمكنها من دعم النسق الرسمي باستمرار ويوجهه لتلبية حاجات للضرورة البنيوية الوظيفية للمؤسسة »(1).

وبهذا يمكن القول أن الإتصال الرسمي وغير الرسمي متكاملان لتحقيق أهداف المؤسسة ، وبالتالي يتعين على القائمين على المؤسسة العمل وتوسيع شبكة الإتصال الداخلي بنوعيه واستعماله بشكل ايجابي بما يحقق الأغراض المنطوقة به .

4-2- الإتصال الخارجي :

لقد كان محور إهتمام المؤسسات بالإتصال داخل المؤسسة فقط ،سواء كان ذلك في المدرسة الكلاسيكية (التقليدية) أو مدرسة العلاقات الإنسانية ،إلا أن النظريات الحديثة في الإدارة خرجت عن هذا النطاق وذلك بالنظر الى المؤسسة على أنها جزء من البيئة تؤثر و تتأثر بها ،لذلك فإن المؤسسة الإدارية تعمل على توفير نوع من الإتصالات الخارجية سواء من المنظمات الأخرى أو مع الجماهير حتى تظل علاقتها قوية بهذه البيئة ،وبالتالي فإن الإتصال الخارجي عكس الإتصال الداخلي يوجه إلى الجمهور الخارجي للمؤسسة ،ويعرف على أنه ،"تبادل المعلومات مع الأفراد خارج المؤسسة ويتلقون بالمقابل

ردود ومعلومات يدمجها المسؤولين ضمن شبكة المعلومات داخل المؤسسة ،وبدونها لا يمكن التواجد ولا حتى التموضع البسيط في محيطها الخارجي

4-2-2- اتصال خارجي استراتيجي: وفي هذا النوع نميز بين نوعين من الإتصال : **النوع الأول :** له مهمة إنشاء وتكوين الشبكات ،لأن المؤسسة تبحث عن التواجد وتحقيق الذات في محيطها ،وكذا تنمية علاقات جد ايجابية مع الناشطين في هذا المحيط الخارجي ،مع ملاحظة أن ما تقوم به المؤسسة في هذا الصدد من إتصالات وتبادلات خارجية ليست بالضرورية ولا بالإجبارية ،ولكن هذا لا يمنع المؤسسة من القيام بها حيث تعتبرها وسيلة دفاع يمكن لها أن تخدم المؤسسة في حالة وجود صعوبات أو مشاكل من أي نوع .

---

1 – **إدريس بولكعيبات** :الاتصال في التنظيم وحدود ترشيد القرار ،فعالية الملتقى الوطني الثاني حول اتصال المؤسسة ،منشورات جامعة قسنطينة ،2003،ص ص 120،107.

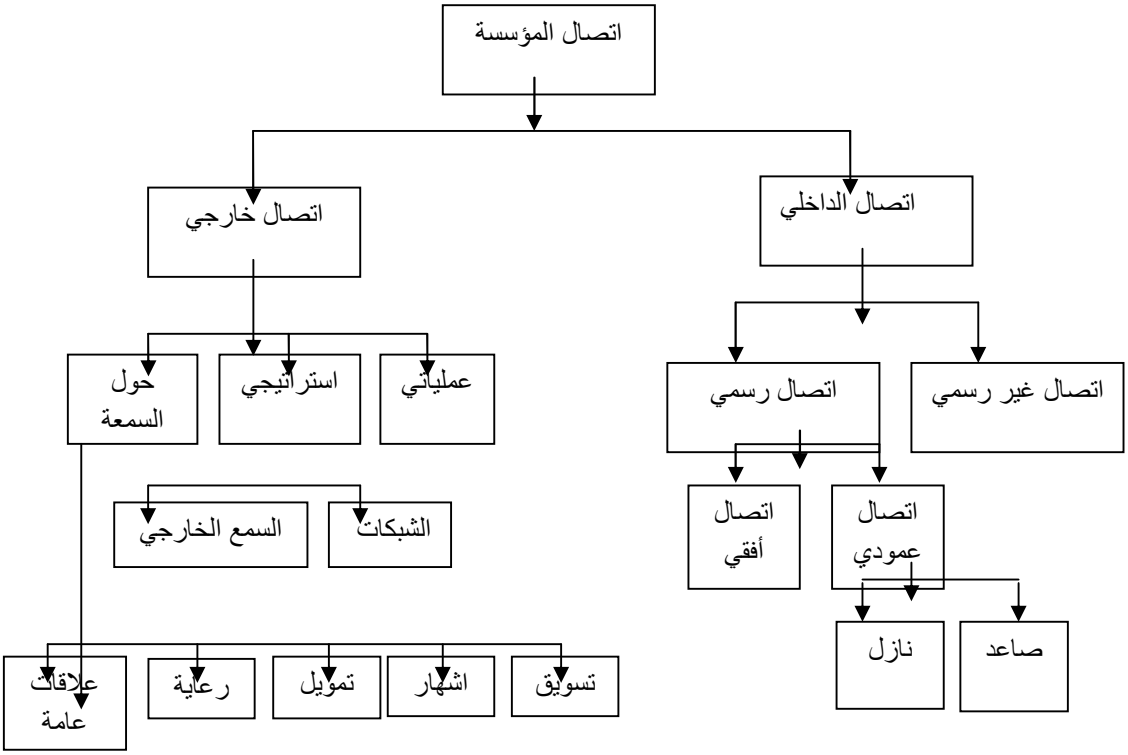
أما النوع الثاني :من هذا الإتصال فهو ما يعبر عنه بالسمع الخارجي ،حيث تضع المؤسسات قنوات الإستقبال للمعلومات الإستراتيجية في محيط تواجدها ،فهي تسعى للتعرف على المنافسة في أقرب وقت ممكن وكذلك إشارات التطور التكنولوجي والتقنيات العصرية والإمكانيات المتاحة والقوانين الجديدة والحركات الاجتماعية التي من الممكن أن تحدث في المجتمع ، هذه المعلومات تغذي المؤسسة بمواد التحليل التي تشكل عوامل مساعدة في اتخاذ القرارات على المدى المتوسط والطويل.

4-2-3- إتصال خارجي حول السمعة :يرى بعض الدارسين المختصين في الإتصال أن هذا النوع "الإتصال الخارجي" في حد ذاته منتشر بكثرة ، والمؤسسة تستعمله بشكل واسع لإيصال إشارتها الخارجية إلى الأهداف ،فقط ما نشير إليه هنا هو أن أفراد التنظيم غير معنيون بالقيام بهذا الإتصال ،لأن المؤسسة ذاتها هي التي تنشط بقصد التعريف بمنتجاتها ،خدماتها وخلق صورة عنها وتحسينها ،ويتخذ هذا النوع من الإتصال أشكالا وصور مختلفة هي :الإشهار ،الرعاية ،التمويل،التسويق .....الخ .

وبين الإتصال الداخلي والخارجي يرى "أبو بكر جميلي " عند الحديث عنهما ،أن التفكير يتجه مباشرة نحو تفضيل الإتصال بالجمهور وتحسين سمعة المؤسسة لدى المحيط الخارجي ،وكيفية مد جسور التواصل بين فئة الزبائن والمتعاملين،وتجد المؤسسة أمامها سند نظري مهم يتمثل في وجود قوالب جاهزة للاتصال الخارجي وفق وجهة النظر التسويقية ،وفي المقابل يتم إهماله بشكل واضح في كثير من حالات الإتصال الداخلي مع أفراد المؤسسة أو تركه للتلقائية،مما يحول دون إشباع احتياجات أفراد المؤسسة من المعلومات التي تشكل حافزا مهما يزيد من ارتباطهم بالمؤسسة وفعاليتهم في أداء مهامهم (1).

وعليه نرى أنه من واجب أي مؤسسة تريد النجاح أن تهتم بالنوعين الإثنين ،ذلك أن لكل نوع وظائفه وأدواره في المؤسسة بما يضمن لها التقدم والرقي مع التركيز على الإتصال الداخلي ،لأنه موجه إلى الجمهور الداخلي الذي من شأنه أن يصبح سندا قويا للمؤسسة فيما يخص الإتصال الخارجي ،حيث أن الإتصال الداخلي الفعال ينشر الثقة ويحفز العمال مما يجعلهم يقدمون صورة حسنة عن المؤسسة ومنتجاتها .

1– بوبكر جميلي :جوانب من إشكالية الاتصال الصاعد في المؤسسة الجزائرية ،فعالية الملتقى الوطني الثاني حول الاتصال المؤسسة 2003،ص 145.



الشكل رقم (2): يوضح أنواع اتصال المؤسسة [1].

1- من انجاز الباحثين .

ثانيا :مهام الاتصال ووسائله في المؤسسة :

من الواضح أن كل مؤسسة تتبنى نمطا وعدة أنماط من الأنماط الاتصالية المتاحة ،هذه الأنماط هي التي تعكس عدد الأشخاص المشاركين في الإتصال وكذا الشخص والأشخاص الذين لهم صلاحية التحكم في العملية الإتصالية دون الآخرين ،كما تتشكل في المؤسسة شبكة أو عدة شبكات اتصالية تحديد طبيعة الإتصال من ناحية ديمقراطية أو أتوقراطية ،وفيما يأتي سنتعرض إلى هيكلة الاتصال في المؤسسة ،وذلك بغرض الأنماط الموجودة وكذا الشبكات الاتصالية ،ثم نختم بدراسة الوسائل الإتصالية التي تتيح عملية الإتصال .

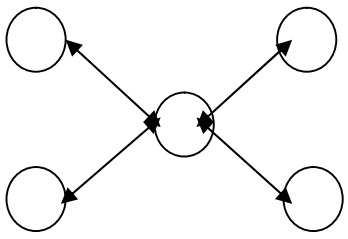
1-هيكلة الإتصال :

1-1- أنماط الإتصال : قام كل من "بافلز"و"باريت" « bevelas-barrelt »ببعض البحوث حول الإتصالات و أهميتها في وضع القرارات ، و كشفت هذه البحوث أن التنظيم اللامركزي أكثر فاعلية في حل المشكلات المعقدة »(1)،كما أظهرت أنماط الإتصالات على نحو الأتي : [1]

1 -1- 1- أنواع الأنماط الإتصالية :

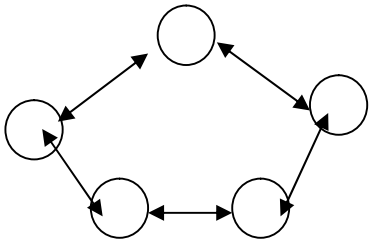
أ- **النمط الأول شكل العجلة :**هذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور أو الرئيس أو المشرف أن يتصل بأعضاء المؤسسة الآخرين و ل يستطيع المؤسسة في هذا النمط الإتصال المباشر إلا بالرئيس ، أي أن الإتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط، و استخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار يتركز في الرئيس أو المدير.

1- **صلاح الدين محمد عبد الباقي :** السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية ،"دار الجامعية للنشر والتوزيع ،2001، ص،ص 233-234.



الشكل رقم(3): يوضح نمط اتصالي شكل العجلة [1].

ب- **النمط الثاني شكل الدائرة :** و هذا النمط يكون كل عضو مرتبط بعضوين أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل إتصالا مباشرا بشخصين آخرين و يمكن الإتصال ببقية الأعضاء بواسطة أحد الأفراد الذين يتصل بهم إتصالا مباشر .

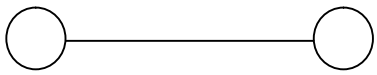


الشكل رقم (4): يوضح نمط اتصالي شكل الدائرة [2].

1- مركز التمييز للمنظمات غير الحكومية ،الإتصال التنظيمي01/03/2015.doc contendconno /www.ngoce.org.

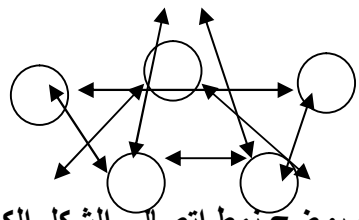
2-- المرجع نفسه .

ج- **النمط الثالث شكل السلسلة :** في هذا النمط يكون الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الإتصال المباشر بفرد آخر أو فردين إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة ، و يلاحظ أن الفرد الذي يقع في منتصف السلسلة يملك النفوذ و التأثير الأكثر في منصبه الوسطي.



الشكل رقم (5): يوضح نمط اتصالي شكل السلسلة[1]

د- النمط الرابع الشكل الكامل المتشابك : في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة (الجهاز) الإتصال المباشر بأي فرد فيها بمعنى آخر أن الإتصال هنا يتجه في كل الإتجاهات ، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات و إلى زيادة إمكانية التعريف فيها ، و بالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة و فعالة .



الشكل رقم (6): يوضح نمط اتصالي الشكل الكامل المتشابك[2].

1- مركز التمييز للمنظمات غير الحكومية، مرجع سابق الذكر.

2—المرجع نفسه.

2-1-1 العوامل التي تؤثر في أنماط الإتصال في المؤسسات : يختلف نمط الإتصال المتبع من مؤسسة إلى أخرى و ذلك راجع لعدة عوامل يمكن إيجاز بعضها فيما يلي :

- حجم المؤسسة : يتأثر نظام و أنماط الإتصالات بحجم المؤسسة و تشعب فروعها ،«فالمؤسسات قد تكون صغيرة أو متوسطة أو كبيرة،الحجم و كلما كان حجم المؤسسة كبير أدى ذلك غلى تعدد المستويات و الوحدات الإدارية ،و يؤدي ذلك إلى إتساع خطوط الإتصال و تشابك قنواتها العديدة و هذا يتطلب نظاما دقيقا للإتصال لتحقق المؤسسة أهدافها ، أما المؤسسات الصغيرة أو متوسطة الحجم تتميز عملية الإتصال بالبساطة و المباشرة بين أطراف الإتصال» (1)، و كبر الحجم المؤسسة و تشعبها يجعل من عملية الإتصال بين أفرادها أكثر صعوبة و تعقيدا.

-درجة التعقيد التنظيمي : إن نمط الإتصال يتأثر بعدة الوحدات (المؤسسات الفرعية) التي تضمنها و بالتوزيع الجغرافي لهذه الوحدات ، فكلما بعدت هذه الوحدات عن بعضها البعض كان الإتصال المؤسسة فيما بينها ضعيف إن لم يكن منعدما. **- عمر المؤسسة :** من المعروف أنه كلما كانت المؤسسة حديثة النشأة كلما اثر ذلك على عملية الاتصالات و شكلها ،لأن الطلب الملح في بداية إنشائها هو جعل عملية الاتصالات ضيقة ما أمكن حتى يتم تحديد دور كل فرد فيها يشكل دقيق و واضح ' أما إذا كان عمر المؤسسة قد مر عليه وقت طويل فإن الاتصالات بين أفرادها تتشابك و تتسع و يزيد معدل الرسمية فيها [2] **-طبيعة العمل :** تختلف المؤسسات عن بعضها البعض من حيث طبيعة العمل و النشاط الذي تمارسه كل منها، لذلك فإن طبيعة هذه الأعمال أو الأنشطة تؤثر على أنماط الاتصالات . **- نوعية الرؤساء و اتجاهاتهم :** فالرؤساء الذين تمتلكهم النزاعات التسلطية و الاتجاهات الدكتاتورية في الإدارة قلما يقبلون المشاركة في الرأي أو النصح أو التعبير أو الاستماع إلى الآراء الآخرين التي تعارض أرائهم، و هذا يؤثر بالضرورة على عملية الاتصالات بالمؤسسة و قد يؤدي إلى توقف هذه العملية أو عدم

1-أحمد مصطفى خاطر، محمد بهجة كشك:إدارة المنظمات الاجتماعية وتقويم مشروعات الرعاية،الإسكندرية ،المكتب الجامعي الحديث،2000،ص289. **2-صالح بن نوار:**الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، قسنطينة،عدد 22ديسمبر 2004،ص ص:117-130.

أدائها لوظيفتها كما يجب أن تكون ، و على العكس من ذلك فإن الرؤساء الذين تتوفر لديهم الاتجاهات الديمقراطية يعملون على تنمية اتصالات فعالة ومستمرة تخدم أهداف المؤسسة و أهداف العاملين فيها .

و يمكن القول كتعليق كما سبق أن اختيار نمط الإتصال المناسب في المؤسسة راجع لعدة عوامل تلخص في حجم المنظمة ، عمرها وكذا درجة تعقيدها التنظيمي و إلى طبيعة العمل و نوعية الرؤساء وليس هناك مقياس لتفضيل نمط على آخر .

و تنبثق عن أنماط الإتصال السابقة عدة شبكات اتصالية :

2-1 شبكات الإتصال :« ينشأ الإتصال في المؤسسة لمساعدة الأفراد على الحصول على أكبر من المعلومات اللازمة لأداء عملهم و التنسيق بينهم و بين أعمال و مهام الآخرين في المؤسسة و بالتالي

يصبح الإتصال نظاما اجتماعيا معقدا يتكون من شبكات الإتصال حيث تخدم هذه الأخيرة الهيكل التنظيمي من جهة عملية تدفق المعلومات من الجهة ثانية »(1) .

1-2-1 تعريف الشبكات الاتصالية :« يقصد بالشبكات الاتصالية الناحية التنظيمية المنظمة بين أفراد الجماعة الواحدة » (2).

أي أن هيكله الإتصال في المؤسسة هو الذي ينظم و يحدد العلاقات الموجودة و المتاحة في المؤسسة

2-2-1 أنواع الشبكات الاتصالية : قام كل من "بافيلاس" و "باريت" BARRET BAVELAS في مجال شبكات الإتصال بدراسة حول الموضوع ووجدوا أن هناك خمسة أهداف رئيسية .

- السرعة في إنجاز العمل .
- الدقة في انجاز العمل .
- التنظيم الداخلي للجماعة .
- القيادة داخل الجماعة .
- الحالة المعنوية داخل الجماعة .

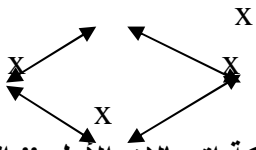
و بناءا على هذه المؤشرات حددت ثلاث شبكات الإتصال تتميز جميعها بوجود اتصالات ذات إتجاهين إلا أنها اختلفت من حيث الشكل التنظيمي الداخلي بحيث تندرج من شبكات ديمقراطية إلا

1-رواية حسن : السلوك في المنظمات ،الإسكندرية، دار المعارف ،2001،ص 235.

2-صلاح الدين محمد عبد الباقي : مرجع سابق الذكر،ص 237.

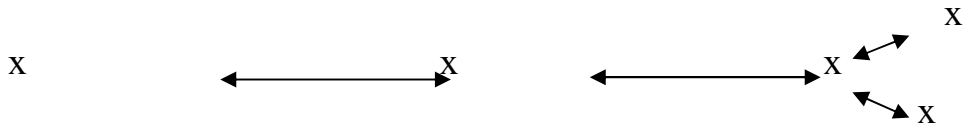
شبكات أقل ديمقراطية و هي على النحو الأتي :

- شبكة الإتصالات الأولى : وهي شبكات أكثر ديمقراطية حيث تتيح لكل فرد فرصة التفاعل مع فرد آخرين داخل الجماعة في نفس الوقت الذي تكون فيه هذه الجماعة المنظمة في شكل دائرة أيدون تحديد واضح من هو رئيسها .



الشكل رقم (7): شبكة اتصالات الأولى" الديمقراطية" (1).

-شبكة الإتصالات الثانية : و هي شبكة أقل ديمقراطية حيث تتيح لثلاثة أفراد الفرصة لكي يتفاعل كل منهم مع فردين آخرين ، حيث تتيح الفرصة للباقين لكي يتفاعل كل منهم مع فرد واحد فقط ، وفي نفس الوقت فإن الجماعة منظمة في شكل ثلاث مستويات توضح من هو رئيس الجماعة .

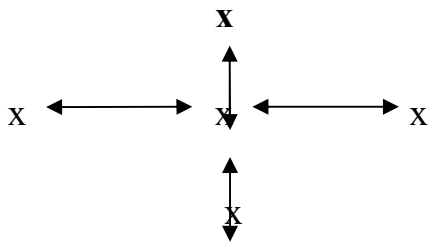


الشكل رقم (8): شبكة الاتصالات الثانية" أقل ديمقراطية" (2).

-شبكة الإتصالات الثالثة : وتعتبر أقل الشبكات ديمقراطية حيث تتيح لكل فرد فرصة التفاعل مع فرد فقط داخل الجماعة و في نفس الوقت فإن الجماعة المنظمة في شكل مستوين أداريين يوضحان من هو رئيسهما .

1-صلاح الدين محمد عبد الباقي : مرجع سابق ،ص 237.

2-المرجع نفسه، ص: 238.



الشكل رقم(9): شبكة الاتصالات الثالثة" أتوقراطية" (1).

وبإلقاء نظرة على أهم نتائج هذه الشبكات الثلاث وعند أخذ الأهداف المتعلقة بالدقة والسرعة والتنظيم الداخلي والقيادة كمؤشر للعمل الذي يجب انجازه والحالة المعنوية كمؤشر بالرضا داخل الجماعة يمكن إجمال هذه النتائج في :

-إن شبكات الإتصال الأتوقراطية تؤدي بشكل حتمي إلى الشعور بالاستياء أما العمل فقد يكون مرضيا أو غير مرضي و يتوقف ذلك على قدرة الفنية لرئيس الجماعة .

-إن شبكات الإتصال أو غير الإتصال الديمقراطية تؤدي بشكل حتمي إلى شعور بالرضا لدى الأفراد، أما من حيث إنجاز العمل فإن الأداء عادة ما يكون متوسطا و ذلك نتيجة لمحاولة التقريب بين الآراء التعارضية .

و يوضح الجدول التالي أهم النتائج الإجمالية لشبكات الإتصال

1-صلاح الدين محمد عبد الباقي : مرجع سبق ذكره ،ص 239.

الجدول رقم (01): أهم نتائج شبكات الإتصال.

الأهداف	شبكة الإتصالات الأولى	شبكة الإتصالات الثانية	شبكة الإتصالات الثالثة
السرعة	بطيئة	عالية	عالية

الدقة	قليلة	جيدة	جيدة
التنظيم الداخلي	لا يوجد شكل مستقر	يوجد شكل مستقر و تبلور بطئ	يوجد شكل مستقر و تبلور بطئ
القيادة	لا توجد	ظاهرة	ظاهرة تماما
الحالة المعنوية	عالية	منخفضة	منخفضة

ولكل شبكة إيجابيات وسلبيات ويتوقف إختيار شبكة الإتصال المناسبة و طبيعتها تبعا لسياسة المؤسسة وأهدافها وكذا النتائج الموجودة من الإتصال .

2 - وسائل إتصال المؤسسة :

تتعد اليوم وسائل وقنوات الإتصال المؤسساتي بشكل واسع وكبير نظرا لتطور السريع في التكنولوجيا والتجديد المستمر لهذه الوسائل ، و المؤسسات اليوم تسعى إلى إمتلاك أكبر قدر ممكن من هذه الوسائل وكذا مواكبة التطورات التكنولوجية الجارية ، وذلك حتى تستعين بها في تحسين وتفعيل العملية الإتصالية في المؤسسة سواء على مستوى الداخلي أم الخارجي .

2-1 تعريف وسائل الإتصال :« هي ما تؤدي بها الرسالة الإعلامية سواء كانت هذه الوسيلة ،لغة ،صحيفة ،إذاعة ،تلفاز،حاسوب أو معرضا » (1)، أي أن الوسائل تمثل مجمل القنوات التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، وتجدر الإشارة أن للوسائل الإتصالية أهمية قصوى ، حتى أن **"ماكلوهان"**« اعتبرها الرسالة في حد ذاتها حيث يقول أن "الوسيلة هي الرسالة " أي أن الوسيلة أهم من الرسالة ، ومع ذلك فإنه يمكن الجمع بين المدلولين إذا اعتبرنا أن طبيعة الوسيلة هي

1-فضيل دليو: تاريخ وسائل الإتصال ،قسنطينة ،، سيرتا كوبي ،2006، ص 14 .

جزء هام من الرسالة ، ولكنها ليست هي كل الرسالة بمعنى أنه إذا كان للرسالة ولخصائصها الذاتية أهمية كبرى في التأثير على المستقبل ، فإنه قد يكون لوسيلة الرسالة دور حاسم في ذلك وقد يصل الأمر إلى حد جعل لكل وسيلة رسالتها » (1).

2-2 أنواع الوسائل الاتصالية المؤسساتية : يمكن تقسيم وسائل الإتصال طبقا لطريقة الإتصال إلى أربعة أنواع أساسية .

2-2-1 وسائل الإتصال الشفوية : ومنها الإتصال المباشر الذي يتم دون إستخدام أداة وسيطة وآخر غير مباشرة يتم على العكس من الأول .

أ- وسائل الإتصال الشفوي المباشرة : وأهم وسائل الإتصال الشفوي المباشر :

-التعليمات و الأوامر : تنفذ في الصورة أوامر تصدر من الرئيس إلى المرؤوس لأداء عمل معين والتي تتأثر إلى حد كبير بالنمط القيادي المتبع.

-الاستشارة : ونقصد بها إستعانة المؤسسة ببعض الأخصائيين في حل المشكلات التي قد تحدث ، وقد تسند هذه المهمة إلى مستشارين من داخل أو خارج المؤسسة وبالتالي الوسيلة هي تقديم الاستشارات.

- المقابلات : وهي عبارة عن مواجهة بين شخصين أو أكثر يقوم بينهم حديث أو نقاش أو تبادل الأفكار حول موضوع معين يخص أحد شؤون المؤسسة أو أفرادها لتحقيق غرض معين .

- الاجتماعات و المؤتمرات : تعبر عنها بالمواعيد الدورية التي يتم فيها تبادل الأفكار و الآراء

والمعلومات و تقييم المؤسسة بصفة عامة ووضع الإستراتجيات المستقبلية .
- **اللجان :** مجموعة من الأفراد تسند إليهم مهام استشارية أو تنظيمية أو تنسيقية ، هذه المجموعة قد تكون دائمة أو مؤقتة يأتي دورها بتحقيق الهدف الذي تسعى إليه . **-البرامج التدريسية :** تهدف إلى تنمية المواهب و زيادة قدرات البشرية ، وتستخدم كوسيلة إتصال حيث يقوم المدرب بإرسال و يقوم المتدربون باستقبال وتبادل الآراء .

1-فضيل دليو: المرجع السابق، ص :24.

ب- وسائل الإتصال الشفوي غير المباشر : وتتمثل أهم هذه الوسائل في :

- **الهاتف :** أداء اتصال غير مباشرة توفر عامل الزمن لكنها قد تفتقر إلى الفعالية التامة نظرا لغياب طرفي الإتصال وحضور طرفين ساعد على فهم الرسالة .
- **نظم الإذاعة الداخلية و المخاطبة العامة :** توجد في المؤسسات ذات الدعم المالي الكبير يتم من خلالها تبليغ التعليمات و انتقال المعلومات دون تشويه أو تحريف ، لكنها تفتقر إلى عدم القدرة على نقل أكثر من رسالة في وقت واحد بسبب خضوع الجميع إلى شبكة إذاعية واحدة .
- **الإتصال الهاتفي التسجيلي :**« و المقصود به تسجيل الرسالة المراد نقلها على رقم هاتف معين ، ويمكن هذا الإجراء استقبال الرسالة في أي مكان حتى خارج المؤسسة ويعتبر هذا الإجراء وليدا التكنولوجيا في محل الإتصال »(1).

2-2-2 وسائل الإتصال الكتابي : نشأت مزاولة الإتصال الكتابي في المؤسسة لعدة أسباب منها :
عدم توافد إمكانية الإتصال الشفهي و ضيق وقت المسؤولين وجها لوجه مع العاملين ، صعوبة نقل الرسالة بصورة شفهية بالإضافة إلى الأثر القانوني في حالة وجود نزاعات تستوجب وجود الدليل الكتابي و غيرها من السباب ، ولذلك فالمكتوب يعتبر الأساسي للاتصال في المؤسسات حيث أن 90 % من الرسائل الداخلية للمؤسسة تمر عبر وسائل الإتصال المكتوبة وأهم وسائل الإتصال الكتابي : - **التعليمات و الأوامر :** بالإضافة إلى كونها من الصور الشفهية إلا أنها قد تأخذ طابعا مكتوبا و تتمثل في المذكرات ،الخطابات الداخلية ، والخارجية والنشرات والكتب الدورية.
- **لوحة الإعلانات و النشرات :** تستخدم لنقل المعلومات والتعليمات للعاملين ، إلا أنه يعاب عليها كونها تفتقد للإهتمام العاملين في المؤسسة .
- **رسالة إلى العمال :**« وثيقة يحررها المدير لتوجيه معلومات إلى العمال في شكل رسالة تسلم إليهم ، للتذكير بموضوع ما ،أو لدعوتهم للاجتماع معين ،ومن أجل إيجابياتها السرعة والتقليل من دور الإشاعة »(2).

1-فضيل دليو: مرجع سبق ذكره، ص 20.

2-محمد عبد الفتاح محمد: العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية الأسس والمبادئ ، الإسكندرية ، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، بدون سنة ،ص 176 .

- **جريدة المؤسسة :** يعتبر من وسائل الإتصال الخاصة التي تكتسب أهمية بالغة في نقل الأخبار والمعلومات عن الأحداث المختلفة التي تتعلق بطبيعة العمل ، ومشكلاته بالعاملين وإسهاماتهم في تقدم العمل ، وما يميز هذه الوسيلة هو عملية إشراك العاملين في إصدارها .« الأمر الذي يساعد على الإطلاع على آراء و أفكار العاملين واقتراحاتهم من خلال ما يساهمون فيه من كتابات وتعليقات »(1).

- **علبة الأفكار أو صندوق الاقتراحات** : تسمح للمستخدمين بتقديم آراء واقتراحات للمؤسسة حول ما يتعلق بحيازتهم لمعلومات مهمة من فوائدها ، وسيلة إتصال بالحصول على تفاصيل أكثر دقة .

-**الأدلة و الكتيبات:** وهي نظام متكامل لتعليمات مكتوبة طويلة الأجل قد يكون محتواها ثابتا أو قد يكون للتعديل والتطوير .

2 -2-3- وسائل الإتصال التصويري : هناك وسائل و قنوات اتصال أخرى تم التوصل إليها حديثا نسبيا وهي مرتبطة بعصر التكنولوجيا صممت خصيصا لتفادي عيوب القنوات الشفهية و المكتوبة و تتمثل أساسا في :

- **الملصقات :** عبارة عن لوحات تلصق عليها الصور والرسومات لنقل أفكار معينة وتعتبر وسيلة قيمة للإتصالات الملين خاصة منهم غير الملمين بالقراءة الجيدة . -

الكاريكاتير: تعبر عن الأفكار بصورة هزلية والتي يحبها جميع العمال ،فهي تنقل المعاني بأسلوب هادف يكون للتوعية.

- **الأفلام :** من الوسائل التصويرية النادرة في المؤسسات نظرا للارتفاع تكاليف إعدادها ، يتم فيها عرض الوثائق والملحقات والآليات التي تخدم نشاط المؤسسة وتساعد العمال على رفع من المستوى.

- **الرسوم البيانية و الخرائط :** تستخدم عادة في إعداد التقارير بإتباع الأساليب الإحصائية والرسوم البيانية وعلى سبيل المثال المؤسسة التي تستخدم الخرائط في المشروعات الجديدة وفيما يتعلق بانسياب خطوط الإنتاج والعمليات التشغيلية بقصد الإيضاح والسهولة .

1-Marie Helen West phalène: le dictionnaire , les pratique , professionnelle, de la communication édition ,triangle paris, 1992 ,p81.

2-2-4- وسائل الإتصال غير اللفظي :« استعراضا فيما سبق كيفية نقل المعاني و الأفكار و تبادل المعلومات من خلال قنوات الإتصال الشفهي ، المكتوب و التصوري و لا تقف وسائل الإتصال عند هذا الحد بل توجد وسائل أخرى غير لفظية تلعب دورا بارزا في تعزيز الإتصال اللفظي »(1)،تتمثل أساسا في حركات الجسم أو ما يعرف بلغة الجسم التي من خلالها يتم نقل المعاني بواسطة حركات و تعبيرات الوجه و الإيماءات ....إلخ و قد تم تصنيف تعبيرات الوجه إلى الإهتمام والإثارة ، الإستماع والبهجة وقد تعد العين من أكثر مكونات الوجه تعبيرا أما الحركات الجسمانية فهي تعد أيضا من العناصر المعبرة بدرجة عالية و تشمل الحركات الفعلية موقع الجسم أثناء الإتصال ،فمثلا المباني ساحة المكاتب تعبر كلها عن المؤسسة و الشخصيات داخلها ، فمثلا المكتب الفاخر يعبر عن شخصية المدير و ترتيب الحجرات المكاتب توضح المركز والقوة و مكانة الفرد في المؤسسة ،و فيما يلي يوضح وسائل الإتصال المؤسساتي .

الجدول رقم(02): يوضح وسائل إتصال المؤسسة.

وسائل الإتصال الشفوي	وسائل الإتصال الكتابي	وسائل الإتصال التصويري	وسائل الإتصال غير اللفظي
التعليمات و الأوامر الإستشارة المقابلات اللجان الإجتماعات،البرامج التدريبية ،الهاتف نظم الإذاعة الداخلية و المخاطبة العامة الإتصال الهاتفي التسجيلي	التعليمات و الأوامر لوحة الإعلانات و النشرات مجلات المؤسسة رسالة العمال الأدلة و الكتيبات صندوق الاقتراحات	الملصقات الكاريكاتير الأفلام الرسوم البيانية والخرائط	الإيماءات حركات الجسم البيانات المكاتب

1- **صلاح الدين محمد الباقي:** السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع،2001، ص: 244.

وإضافة إلى الوسائل المذكورة أصبحت المؤسسة تعتمد على الوسائل التكنولوجية و ذلك لمميزاتها .

ج- الوسائل التكنولوجية : هي التي تجمع بين الصوت و الصورة بفضل التقدم التكنولوجي ، وظهور تقنيات متطورة في المجال ،الإعلام والاتصال، فتوجهت إليها الأنظار واستفادت منها المؤسسات إدماجها ضمن الوسائل التي تعتمدها في عملياتها الاتصالية الداخلية و من هذه الوسائل :

الانترانت : هي شبكة الحواسب الداخلية ، تمكن من الإتصال والتنسيق بين مختلف الأطراف المكونة للمؤسسة و بالتالي تزيد في فاعلية التسيير و ربح الوقت و الجهد .

-البريد الإلكتروني :« يتم عن طريق الكمبيوتر ، وهو يحل محل الإتصال الشخصي إذا يمكن لمسؤول المؤسسة أن يخاطب جميع الأطراف و بالتالي التعرف على التساؤلات و إيجاد الأجوبة »(1).

-الأقراص المضغوطة :« في دعامة تكنولوجية هامة ، فهي وسيلة ملتيميديا ، حيث تستطيع تخزين آلاف المعلومات المصورة و المكتوبة ، ويمكن استرجاعها في آية لحظة »(2).

-الصحيفة الإلكترونية :يمكن استغلال الإمكانيات التي يوفرها الكمبيوتر و تقنية الشبكات الإصدار صحيفة الإلكترونية داخلية تكون عبارة عن فضاء الإلكتروني يلقى فيه كل عناصر من عناصر العملية الاتصالية.

و يمكن التذكير أن التقسيمات الوسائل تختلف من باحث إلى آخر فمنهم من قسمها إلى الوسائل شفهية مكتوبة وسمعية بصرية كما ورد في كتاب Gestion au personnel لجون" jean" "Hélene" ومنهم من قسمها إلى وسائل الإتصال المكتوبة،الشفوية وغير اللفظية كما ورد في الكتاب السلوك الإنساني في المنظمات لـ صلاح الدين محمد عبد الباقي و منهم من قدمها جملة دون تفصيل كما ورد في الكتاب الإتصال بين النظرية و التطبيق لـ هناء حافظ بدوي" لكننا تبينا في هذا البحث التقسيم الذي قدمه"س عامر " ذلك لأننا رأينا أنه يضم جميع أشكال التقسيم الممكنة ويلم بجميع وسائل الإتصال ، ولو أننا استعنا بشروحات باحثين آخرين على سبيل للتوضيح و التوسع أكثر والإلهام بالوسائل التي لم تذكر في تقسيم أخر ، أي أننا تصرفنا في التقسيم و التوسع في الأفكار .

1-شريط حورية :مكانة الإتصال الداخلي في المؤسسة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير معهد علوم الإعلام الإتصال العلوم السياسية، الجزائر،2001-2002، ص 158 .

2-Marie Helen :Opcit ,p90.

2-3- معايير اختيار الوسيلة المناسبة : يتحكم في اختيار المؤسسة لمجموعة الوسائل الاتصالية من الإعتبارات و المعايير ويمكن إيجازها فيما يلي :

-« طبيعة الفكرة المطروحة أو الهدف الذي نسعى إلى تحقيقه من خلال رسالة معينة .

- خصائص الجمهور المستهدف من حيث عاداته الاتصالية و قابلية لتأثير من خلال أسلوب معين يتحقق بشكل فعال عن طريق وسيلة معينة .

- تكاليف استخدام الوسيلة بالنسبة لأهمية الهدف المطلوب تحقيقه .

- أهمية عامل الوقت بالنسبة للموضوع الذي يتناوله الإتصال .

- مزايا كل وسيلة و ما تحققه من تأثير على الجمهور المستهدف .

- عدد الأشخاص المستهدفين بالرسالة الاتصالية .

- توفر هذه الوسائل في حد ذاتها في المؤسسة »(1).

ومن الواضح جد أن الاختيار الوسيلة الموصلة يؤثر في الرسائل المنقولة حيث تزيد أو تقلل من فعليتها ، و تشير التجارب إلى أن كل فرد أو عامل لديه قنوات مفضلة في استقبال الرسائل عن القنوات الأخرى، كما أن إستخدام وسيلتين أفضل بكثير من استخدام وسيلة أخرى وأن المتلقي لا يستطيع أن يحتفظ بالمعلومات الشفهية لمدة طويلة مثلما يستطيع بالمادة المرئية ،لهذا يكون نقل المركب أكثر فعالية حيث يكون مرئيا كما لو كان شفهيا.

1-صلاح الدين محمد عبد الباقي : مرجع سبق ذكره ، ص 250.

3- مهام اتصال المؤسسة :

بعد التحليل الذي قمنا به حول أهمية وأهداف اتصال المؤسسة و كذا أنواعه وأنماطه و شبكاته وكذا وسائله في المؤسسة كل هذا يدفعنا إلى معرفة مهام اتصال المؤسسة وكذا معوقات فعالية في المؤسسة .

3-1- مهام اتصال المؤسسة

تختلف أوجه النشاط الذي تزاوله المؤسسات فمنها من يكون نشاطها صناعي ومنها التحويلي والإنتاجي أو لخدماتي أو الجمع بين أكثر من نشاط،حيث تتنوع نشاطات المؤسسة في العديد من

الإتجاهات بقصد تحقيق أكبر استفادة مع تحديد مراكز تكلفة مختلفة لتعرف على العائد الربحي من كل نشاط .

وبصرف النظر عن الغرض من قيام المؤسسة سواء كان لإنتاج سلعة أو تقديم خدمة ما سواء كان القصد ربحي أو خيري ،« نجد إن المؤسسة تعتمد على الإتصال كدعم رئيسيي في المؤسسة من منطلق المهام التي تؤدي من خلال مزاولة عملية الإتصال ،ويلاحظ أن الإتصال ينفرد بأربعة مهام رئيسية إعلامية ، انضباطية ، تكاملية و اقناعية » (1).

3-1-1- المهمة الإعلامية للإتصالات :« و تظهر المهام الإعلامية للإتصال من خلال تدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية و التنفيذية ، فالمدير الناجح هو الذي يتخذ قرارات ناجحة والقرار الناجح يعتمد على كمية هائلة من المعلومات السليمة في الوقت المناسب و يعتمد تدفق المعلومات على مدى فعالية الاتصال وعلى مستوى التنفيذي نجد أن العاملين بحاجة إلى الكثير من المعلومات المرتبطة بالأداء الوظيفي ، وعلى قدر تدفق المعلومات المرتبطة بأداء معين نجد أن نوعية الأداء تتأثر ،هذا إلى جانب العاملين بحاجة إلى المعرفة الكثير من المعلومات المرتبطة بسياسات المؤسسة ، التغيرات المستمرة و يتم ذلك من خلال المهمة الإعلامية للاتصال »(2).

3-1 -2- المهمة الانضباطية للاتصالات : يعتمد سير العمل بالمؤسسة على مزاولة الكثير من العمليات الإدارية من ضبط رقابة ، رقابة و تنسيق بين الأنشطة المختلفة ، وبالتالي يستلزم سياسات

1-رواية حسن : السلوك في المنظمات ،الإسكندرية، دار المعارف،2001، ص200 .

2-المرجع نفسه، ص: 201.

واستراتجيات ومجموعة من التعليمات والقرارات والإرشادات والمذكرات الدورية و التي توضح الأعضاء المؤسسة ما يجب إتباعه أو ما يجب تجنبه ، ولا يتم كل هذا إلا بمزاولة عملية الإتصال و تستمد المهمة الانضباطية للاتصال بإبعادها من منطلقتين :

- **المنطلق الأول :** يرتبط بتحكم الإدارة في نقل المعلومات بحكم كونها مركز السلطة .
- **المنطلق الثاني :**« من كون انتصار المعلومات و الوسائل و المعاني الصادرة عن الإدارة على ما يتعلق بالعمل و ظروفه »(1).

3-1-3-المهمة الإقناعية للاتصالات : أحيانا لا يكفي تمتع الإدارة بقوة السلطة لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية ،بل يجب أن تتكفل الإدارة للعاملين بالمؤسسة حرية التعبير عن وجهة النظر وحرية الموافقة أو عدم موافقة مع الرؤساء ، و يرتبط ذالك بالمهمة الإقناعية التي يمكن انجازها من خلال مزاولة عملية الإتصال ، و تظهر أبعاد المهام الإقناعية في الإتصال ذو طريقتين ، حيث تعطي الفرصة للمستقبل لإجراء المزيد من الاستفسارات بقصد الإقناع بشيء معين ، و قد أكد تطور الفكر الإداري على أهمية الإقناع في الأداء الوظيفي .

3-1-4-المهمة التكاملية للاتصالات : تتبع أبعاد المهمة التكاملية للإتصال من كونه تعبير عن الممارسات المختلفة حيث يتفاعل الأفراد من أجل التكامل الذاتي و الجماعي و تساعد هذه المهمة على سيادة روح الوحدة بالمؤسسة ،« مما يستلزم توفير وسيلة يستطيع بها الموظف التعرف على نفسه من خلال الإنتماء إلى مجموعة ما بالمؤسسة ومن طبيعي أنه لا يمكن تحقيق المهام التكاملية بالمؤسسة دون مزاولة لعملية الإتصال حيث تعتمد الإدارة على الإتصال في صورة المختلفة لمحاولة الربط بين أهداف المؤسسة و أهداف الأفراد و خلق جو من التكامل البناء لتقليل احتمالات النزاعات المختلفة »(2)، و

بالفعل فلإتصال المؤسسة عدة مهام تصب كلها في خدمة المؤسسة ، وذلك من خلال تسهيل اتخاذ القرارات ، تنمية الموارد البشرية ،تسهيل مزاولة كافة العمليات الإدارية من تخطيط تنسيق ، رقابة ، متابعة وتوظيف ...الخ ، وتدليل الصعوبات التي تواجه المؤسسة سواء كانت فنية أو اجتماعية أو مادية .

1-صلاح الدين محمد عبد الباقي : مرجع سبق ذكره ،ص :252.

2-المرجع نفسه، ص256.

4- معوقات إتصال المؤسسة :

لكي يعطي الإتصال ثماره لابد على المؤسسة أن تحقق جميع الظروف الملائمة لذلك ، وذلك بال حد من العراقيل التي من شانها تحريف و تشويه المعلومات المنقولة أو الحد من تأثيرها الإيجابي في مجالات استخدامها و الإقامة الحواجز في عملها .

والمعوقات الإتصالية من أهم المواضع التي تحظى باهتمام الإدارات ، ذلك أن من شأن هذه المعوقات إحداث تأثيرها سلبية و ذلك ابتداء من إرسال الرسالة إلى غاية استقبالها .

ومن دراسة أجريت على ما يزيد من 750 من العاملين الشركات الأمريكية أمكن تحديد أهم معوقات عملية الإتصال و حصرها في ثلاث أنواع هي :

4-1- معوقات الاختلافات الفردية : لا شك أن العاملين كثيرا ما يختلفون في حاجاتهم ، رغباتهم اتجاهاتهم ،عقائدهم، تقاليدهم ، عاداتهم ، واجهات نظرهم و اهتماماتهم .....إلخ و نتيجة لذلك يتفاوت إدراكهم وزنهم للأمور بطرق متباينة تتواكب وتتوافق مع آرائهم و ميولهم و اتجاهاتهم ،« ومن ثم يتوقف تفسير الفرد و فهمه المضمون الإتصال على طريقة و أسلوب تفكيره و على حالته المزاجية و النفسية والمعنوية وعلى توازنه الإجتماعي وهذا ما يعبر عنها بالمعوقات الإدراكية حيث تعتبر القدرات الإدارية للمرسل إليه المعلومات من العوامل الأساسية لفعالية الإتصال ، فالقصور والتحفيزات الإدراكية التي يتصف بها الأفراد تؤثر في تلقيهم للمعلومات و استعابهم لها ، و كذلك في المعنى الذي يعطونه لهذه المعلومات و في درجة تأثير هذه المعلومات عليهم »(1)، حيث أن فهم مضامين الإتصال يأخذ أشكالا مختلفة من فرد إلى أخر ، متأثرين بالاختلافات الفردية والتنوع الثقافي والمعرفي وهذا أما من شأنه إعاقة العملية الإتصالية ، ولا يتوقف الأمر هنا فحسب بل يلاحظ أيضا أن فرصة الإتصال تكون متيسرة وسريعة بين عاملي المستوى الإداري الواحد ونقل فعاليتها بين العاملين في المستويات الإدارية المختلفة بل و يلاحظ أيضا أن كمية المعلومات تتضاءل كلما انتقلنا من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا في المؤسسات و هذا إما يعيق العملية الإتصالية في سيرورتها العادية .

1-صلاح الدين محمد الباقي : مرجع سابق ص: 247.

4-2 معوقات طبيعية التنظيم المؤسسات : تختلف التنظيمات الداخلية و أساليب العمل من مؤسسة إلى أخرى تبعا لإختلاف الأهداف و الخطط و السياسات وطبيعة العمل و الأحجام و إمكانيات المادية والبشرية ،و كذا حالة العاملين ومن أهم الاختلافات :

-مركزية و لامركزية التنظيم المؤسسات : من حيث المركزية تحرص المؤسسات على حصر حق

اتخاذ القرارات في فئة محدودة من الإداريين (مركزية) ، بينما يعمل بعض الأخذ إلى توسيع قاعدة من يملكون الحق المذكور (اللامركزية) أي توسيع سلطة إتخاذ القرار على مراكز التنفيذ ، على أنه لكل من المركزية واللامركزية أثر عمليات الإتصال ففي التنظيم المركزي يتعين على العاملين الرجوع إلى فرد معين عند اتخاذ القرار يجب أن تتوفر لديه القدر الكافي من المعلومات الصحيحة عن مراكز التنفيذ المختلفة ، مما يعرقل سيرورة اتخاذ هذا القرار و يحد من فعاليته ،و من ثم تتعسر عملية الإتصال .

« بينما في التنظيم اللامركزي تسير عملية الإتصالات نظرا لحصول الشخص المسؤول على البيانات اللازمة من عمله المحدود و من عدد حدود مرؤوستيه كما تزيد فاعلية تلك العملية » (1).

- **عدد المستويات الإدارية داخل المؤسسة** : فإذا زاد العدد فإن المعلومات سواء الصاعدة أو الهابطة تتعرض للعديد من عمليات التفسير و التأويل و الحذف و الإضافة المتعددة في مضمونها ، مما يفقده الكثير من الحقيقة معناه و يضعف من تأثيره و يحد من فاعليته الإتصال بوجه عام ، أما إذا أقل عدد المستويات الإدارية داخل المؤسسة التي تمر بها المعلومات ، فإن ، فان هذه المعلومات تنجو إلى حد كبير من أضرار تلك المخاطر ،علاوة على حصر عمليات الإتصال في عدد محدود من العاملين مما يزيد من فرص التفاهم المتبادل و يرفع بالتالي من كفاءة و فاعلية الإتصال.

- **تجانس جماعات العاملين :** إن فاعلية الإتصالات في نقل المعلومات هبوطا و صعودا و أفقيا تزداد بازدياد مدى ما يتوفر من تجانس بين العاملين داخل المؤسسة الذين يشكلون أطراف الإتصال ، والمقصود هنا مدى التوافق في الدرجة الثقافة المستوى الاقتصادي والاجتماعي لهؤلاء العاملين ، و هو ما يجب أن يأخذه المنظمون و الإداريون في اعتبارهم عند إنشاء جهاز الاتصال و إضافة إلى المعوقات المذكورة ،هناك جملة من المعوقات يمكن تلخيصها .

1-رواية حسن : مرجع سبق ذكره، ص 220.

4-2-1- محتوى و طريقة عرض المعلومات :« حيث يتوقف تأثير عملية الإتصال على ملقى المعلومات وتحقيقها للهدف على قدرات مرسل المعلومات على تقديمها بطريقة تيسر لتلقي المعلومات استعابها والتأثر بها ، ومن بين هذه القدرات وضوح المضمون، تناسق محتوى المعلومات (عدم التناقض) »(1) ،فإن كان عرض المعلومات لا يتماشى مع الملتقى فإن هذا يؤدي حتما إلى إعاقة عملية الإتصال .

4-2-2-الاختيار السيئ للوسيلة الاتصالية : حيث لابد على المرسل اختيار الوسيلة التي تصل إلى كل العاملين بناء على مطابقة خصائص الوسيلة مع خصائص العاملين .

4-2-3- ظروف و بيئة الإتصال : حيث أن بيئة قد تكون لها تأثير فعالية تلقي الرسالة ، فالظروف المادية مثل الحرارة والرطوبة والتهوية و غيرها تؤثر على متلقي المعلومات ، حيث تخلق ضيقا وتوترا مما يعيق انتباهه إلى المعلومات ، كما أن ظروف استقبال الرسالة كالضوضاء مثلا تعوق استقبال المعلومات المرسلة .

وعموما فإنه يجب على كل إدارة تطمع إلى تحقيق أهدافها أن تأخذ هذه المعوقات بعين اعتبار من أجل تخطيط السياسات الاتصالية لتفادي هذه المعوقات التي من شأنها عرقلة سيرورة الإتصال ومهامه بالمؤسسة .

1-صالح بن نوار :الإتصال في المؤسسة ،مخبر بحث علم الاجتماع والاتصال للبحث والترجمة ،الجزائر،د ط ،2003 ،ص 226.

خلاصة الفصل:

يعتبر الاتصال عنصر أساسي في حياة المؤسسة ككل، إذا أنها العملية التي يمكن من خلالها نقل وتبادل الأفكار والمعلومات والآراء، وطرح المقترحات المتعلقة بتحسين أو تطوير العمل، بناء صمعة جيدة للمؤسسة في أذهان الجماهير الداخلية والخارجية، كما أن عملية الاتصال تتم بعدة طرق بحيث يتم بالتخطيط لها مسبقا لتحديد الأهداف الاتصالية ووضع أشكال الاتصال والوسائل التي يتم الاعتماد علي في نقل الرسالة وتعيين المستقبلين وهذا بعد دراسة البيئة الداخلية والخارجة للمؤسسة.

تمهيد:

شهدت التكنولوجيات الإعلام و الاتصال تطورا هائلا في السنوات الأخيرة ما جعلها أحد أهم الوسائل في عصرنا نظرا لايجابياتها الكثيرة فيما يخص تسهيل الاتصال و تسريع سير مختلف الأنشطة ، مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في العديد من النواحي أو أوجه الحياة و بوتيرة عالية، حيث مهدت الطريق لعملية الانتقال من المجتمع الصناعي إلى المجتمع المعلومات، وقد أخذت هذه الثورة تترك آثارها الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و غيرها على المجتمع المعاصر بشكل غير مسبوق كما ونوعا .
سنحاول في هذا الفصل تقديم لمحة عن تكنولوجيا الاتصال و تاريخ تطورها، وأهم الخصائص المميزة لها و تأثيراتها على الفرد و الاتصال.

أولا: ماهيـــة تكنولوجيا الاتصال .

1-1-مفهوم تكنولوجيا الاتصال.

قبل أن نعرف تكنولوجيا الاتصال نحدد ماهية التكنولوجيا عموما ، فالشيء الحديث في التكنولوجيا هو اللفظ ذاته ، أما الظاهرة نفسها فهي قديمة قدم الإنسان .

إن جذور كلمة تكنولوجيا إغريقية ن و تعني الحديثة و المناقشة حول المسائل و القضايا الفنية و الحرفية اشتقت كلمة تكنولوجيا (techno-logos) ، والتي عربت بكلمة تقنيات من كلمة يونانية (Technet) ، وتعني فنا أو مهارة، و كلمة (logos) و تعني علما أو دراسة ،و بذلك فان اللفظان معا يراد بهما « علم المهارات أو الفنون ،أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة» (1).

-أما اصطلاحا :يمكن تعريفها ككل المعارف والمنتجات والعمليات والأدوات وطرق العمل والنظم المستخدمة في إيجاد السلع و الخدمات ، وبهذا المعنى فهي طريقة عمل الأشياء أو هي التطبيق العلمي للمعرفة في ميدان العمل» (2).

ويعرف معجم WEBSTER التكنولوجيا :"بأنها اللغة التقنية و العلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي فضلا عن كونها مجموعة من الوسائل المستعملة لتوفير كل ماهو ضروري لمعيشة الناس و رفاهيتهم "(3).

والتكنولوجيا مصطلح يستعمل لوصف مدى كبير من الاختراعات التكنولوجية خصوصا في مجال الحاسبات و الاتصالات و مما تجدر ملاحظته أن معدل التغيير الذي تحدثه هذه المبتكرات أسرع كثيرا من المعدلات السابقة مما يصعب مهمة امتصاصها و استيعابها من خلال الروتين العادي

1-**مجد الهاشمي**: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، الطبعة الأولى،عمان ، دار أسامة، 2004، ص 44. 2-**طاهر محسن:** الإدارة الإستراتيجية ، منظور منهجي متكامل، الطبعة الأولى، عمان، دار وائل للنشر، 2007، ص 540.

3-**Webster Illustrated** : contemporny dictionary on Encylopedic, édition, Ferguson Publisling Vo U.S.A ,1982,P :755.

ومن هنا لابد من التفكير جيدا في كيفية إدارة هذا التغيير لصالح المجتمع .

تتعدد التعاريف المقدمة لتكنولوجيا الاتصال تبعا للمرتكزات النظرية أو التطبيقية التي انطلق منها المهتمين .

وتعرف تكنولوجيا الاتصال أكاديميا بأنها" القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل واستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل الكترونية "(1).

وهي أيضا " مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية في جميع المعلومات وإنتاجها و تخزينها و استرجاعها و نشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات" (2).

-عموما فتكنولوجيا الاتصال تعرف " بأنها مجموع التقنيات أو الأدوات أو الرسائل و النظم الجديدة المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري الشخصي ، والذي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة والمكتوبة والمصورة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية ونقلها من مكان لأخر وتبادلها » (3).

يمكن القول بأن تكنولوجيا الاتصال هي مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية التخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم أو استقبالها من أي مكان في العالم.

تشير التكنولوجيات الاتصال "إلى جميع أنواع التكنولوجيات المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، و تتمثل في الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال و الشبكات الربط وغيرها

من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات كما أن هناك من يعتبر مفهوم تكنولوجيا الاتصال متداخل بعض الشيء، حيث أن هذه التكنولوجيات لا تعتبر جديدة في ذاتها و ذلك لأن معظمها كان موجودا وما

1-**فاروق سيد حسين:** تكنولوجيا شبكات الحاسبات الآلي، القاهرة، هلا للنشر و التوزيع، 2000، ص : 103.
2- **محمد فتحي:** المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد، القاهرة، مكتبة دار العربية للكتاب، 2005، ص: 44.
3- **محي الدين محمد مسعي:** ظاهرة العولمة (الأوهام و الحقائق)، القاهرة، مطبعة الشعاع، 1999، ص: 26 .

يمكن اعتباره حديثا هو توسع استعمالها في مجالات عدة بما فيها إدارة المؤسسات، و اعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي"(1) .

التكنولوجيات الاتصالية تتمثل أساسا في الأجهزة الحاسبة و ملحقاتها و البرمجيات المتطورة، والتي أدت إلى تحكم أكثر في المعلومات من التجميع و المعالجة و التخزين.

ويعرفها سويلمر بأنها " الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات واختزانها ونقلها باستخدام الحاسبات computers و الاتصالات télécommunications و الالكترونيات المصغرة Micro-Electroni "(2).

وعرفها رولي ROWLEY بأنها " جمع و تخزين ومعالجة وبث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية Hardware أو البرامجSoftware، ولكن ينصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يرجوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات و القيم والمبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خياراته "(3).

1-**بن بريكة عبد الوهاب ،بن العركي زينب:** أثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، عدد 07، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2002، ص: 245. 2-
هارون منصر: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، المسائل النظرية و التطبيقية، الطبعة الأولى، الجزائر، دار الألمعية للنشر و التوزيع، 2012، ص: 15 . 3- **محمد فتحي:** مرجع سابق ، ص: 58.

2- مراحـــل تطور تكنولوجيـــا الاتصال

يمكن تقسيم تطور الحضارة الإنسانية من خلال منظور الاتصالي، وذلك عبر اكتشاف الأدوات والوسائل التي توسع قدراته الحسية على توصيل أفكاره للآخرين، بحيث يمكن القول أن التطور لتكنولوجيا الاتصال يعكس بالفعل تطور الحضارة الإنسانية، و ذلك لكي يشارك الآخرين معلومات في المعنى ومن خلال توصيل معلومات إليهم، والحصول على المعلومات منهم، فالإنسان كائن حي له ذاكرة.

يمكن تقسيم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا الاتصال عبر العصور المختلفة إلى مراحل التالية :

2-1-المرحلة الأولى : المرحلة الشفهية أو مرحلة التعلم .

كانت الوسيلة الاتصال الرئيسية في هذه المرحلة « هي الكلمة المنطوقة والحاسة الأساسية هي حاسة السمع ،ثم أتى تطوير اللغة لكي يعطي القوة للاتصال الإنساني والصور الذهنية التي كانت تصاحب أفكاره السمعية ، لأن الأفراد كانوا يحصلون على معلوماتهم أساسا عن طريق الاستماع إليها، فالاستماع كان يعني الإيمان ويعني التصديق، وكانت أول أشكال الإعلام والاتصال حيث كانت الأخبار تنقل من الفم إلى الأذن، وبانتقالها كانت تضخم بل كانت تغير وتشوه بحيث تضيع حقيقتها في أحيان كثيرة» (1).

2-2-المرحلة الثانية: المرحلة الطباعية

وفي هذه المرحلة عرف الإنسان الطباعة ، أي تجسيد المخطوطات في شكل مادي ، يتم استنساخه يدويا وبكميات وبشكل مقروء أجود نسبيا عن المخطوط، ويعود السبق في اختراع الطباعة إلى الفينيقيين الذين كانوا لهم الفضل في اختراع الورق ، وقد بدأت الطباعة في قوالب خشبية ثم الفخار ، حتى اخترع جوتنبرغ الحروف الطباعية المتحركة عام 1445 م.

و كان اختراع الطباعة بداية للنشر الجماهيري للكتب والجرائد والمجلات ، مم حقق ديمقراطية الإعلام

1-**حياة سعيد جعط:** الصحافة الالكترونية التحديات والمستقبل ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ما بعد التدرج المتخصص، جامعة الجزائر 2008-2009، ص: 27 .

ونقلها من احتكار العلماء إلى الجماهير العادية ، وأصبح كوسيلة اتصال وأداة للتعلم والاعتماد على الذات ، ولكنه ساهم في عزل البشر و أخرجهم من الإطار الاجتماعي، فأصبحوا يدرسون وحدهم ويكتبون وحدهم أيضا، وأصبح التعليم الواحد ممكنا، مما شجع على الاستقلالية الفكر والاكتشاف .

2-3-المرحلة الثالثة : المرحلة الالكترونية

وهي مرحلة ظهرت في منتصف القرن التاسع عشر، و استمرت حتى أوائل التسعينات من القرن الماضي، "و قد بدأت بتجارب و اكتشافات في الاتصالات السلكية و اللاسلكية، و انتهت بالاستمرار وانتشار للأجهزة الاتصالات الجماهيرية التي تشكل الثورة الاتصالية الآن، ويطلق عليها مرحلة الانفجار الاتصالي أو مرحلة الدوائر الالكترونية ،أو المرحلة الوسائل الجماهيرية " (1).

وبفضل تزاوج وتعاون الحاسبات الالكترونية وغيرها من التقنيات ، ظهر مجتمع المعلومات الذي تتزاوج فيه نظم الاتصال والمعالجة البيانات ، وأصبح بإمكان اندماج معدات تخزين الأصوات والصورة

، آلات المعالجة والحساب ، مع الأقمار الصناعية في شبكات الاتصال تمكن الفرد في هذا المجتمع ، من الوصول إلى بنوك المعلومات أو البيانات في أي مكان في العالم ، مما يزيد في قدرته على إنتاج المعلومات و بثها في الحال والتعامل معها.

كما يتيح مجتمع المعلومات للفرد إمكانية أكبر للاتصال مع الآخرين، وتسهيلات أكثر ليتشارك الفرد مع الآخرين في معلوماته و معارفه، وكذلك ليختار و يستمتع بكم المعارف المتوفرة لديه، ثم أن مجتمع المعلومات يتيح للفرد إمكانية توظيف وضبط تواصله ، ليس مع الأفراد فقط، بل مع المؤسسات الإعلام والمعلومات التي يمكن أن تزوده بكل شيء يريده .

1-**حياة سعيد جعط :** مرجع سبق ذكره ، ص : 28 .

2-4-المرحلة الرابعة: المرحلة التفاعلية

وقد بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات و مازالت مستمرة حتى الآن ، وتتميز بسمة أساسية وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية ، تمثلها أكثر من وسيلة لتحقيق الهدف وهو توصيل الرسالة الاتصالية ، ويطلق على التكنولوجيا السائدة لهذه المرحلة: التكنولوجية الرقمية، أو التكنولوجيا متعددة الوسائط .

وفي هذه المرحلة تظهر الحاسبات الالكترونية ، وتتطور جيلا بعد جيل وتدخل في كل مجالات الحياة وقد أدى امتزاج الحاسبات الكترونية بالاتصالات السلكية و اللاسلكية إلى ظهور شبكات المعلومات المحلية و الدولية، ويمكن القول أن هذه المرحلة أحدثت ثورة في نظم المعلومات و الاتصال، وحولت العالم إلى قرية عالمية الكترونية .

إن أبرز ملامح المرحلة الرابعة التي نعيشها الآن في تكنولوجيا الاتصال، هي ظاهرة اندماج وسائط أو وسائل الاتصال والمعلومات ، أو ظاهرة الالتقاء الرقمي .

وتقف الإنترنت عند نقطة التقاء هذين المجالين من التطور كنتيجة مباشرة لتقاطع تكنولوجيا الكمبيوتر وتكنولوجيا الاتصالات ،غير أنها على الرغم من ذلك لا تعدو في نظر الكثيرين من المهتمين بعالم الوسائط الآن أكثر من كونها مجرد علامة، و مرتكز هذا الالتقاء الرقمي هو الثورة الرقمية digital révoletion ، وهو تغيير جذري طرأ على وسائل الاتصال ، وهذا التغيير يعني أن المعلومات أصبحت تخزن بشكل رقمي يتوافق مع الحواسيب.

ويمكن حصر أبرز سمات هذه المرحلة الاتصالية في الجوانب التالية:

أ-« استقرار بعض الأنظمة المستحدثة في الثمانينات :

*أنظمة النشر المكتبي desk top

*أنظمة البريد الالكتروني electronic mail

*أنظمة النصوص المتلفزة televised textes

*أنظمة اللقاء عن بعد « tel meeting »(1) .

ب / التطوير المستمر للوسائل الاتصالية التقليدية:

*الوسائل الالكترونية.

*الوسائل المطبوعة.

*التصوير الفوتوغرافي.

ج / الوسائط المتعددة multi media

"وتعني الملتيميديا من حيث الترجمة إلى اللغة العربية " الوسائط المتعددة "أو " الوسائل المتعددة " ، أما من حيث الدلالة فهي تشير إلى أن وسيلة اتصال الواحدة في عصر مجتمع المعلومات ، تتضمن عدة وسائل في الوقت نفسه، فهي تتضمن الصوت و الصورة الثابتة والمتحركة و النص المكتوب وقد دخل مصطلح الملتيميديا إلى القاموس سنة 1993-1994 " (2) .

ويقول عنها " جون ميشال سيدرو" : "إن الملتيميديا هي شجرة ذات ثلاث جذور: الكمبيوتر، التلفزة، الهاتف، جذع و ثلاثة أغصان : النص، الصوت، الصورة ، وفي نهاية الأغصان توجد الثمار الأقراص المضغوطة، أقراص الصور،الإنترنت ،وإن التزاوج بين عدة تكنولوجيات الاتصال هو الذي منح الميلاد لهذا المنتج والخدمات الجديدة " (3) .

1- بومالي أمينة: أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجية الحديثة في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال الأزمات، جامعة الجزائر، 2009-2010، ص: 69 .

2-**محمد لعقاب :** وسائل الإعلام و الاتصال الرقمية ، الطبعة الأولى، الجزائر، دار الهومة، 2007، ص : 11 .

3-المرجع نفسه ، ص : 11 .

3- خصائـــص تكنولوجيـــا الاتصال

لقد سمحت تكنولوجيات الاتصال " بأن يخرج كل فرد أو مؤسسة من موقعه الاجتماعي الذي يحتله في المجتمع الحقيقي، ويلتحق بتجمعات جديدة تقوم على أساس نظام رقمي وتجمعات لغوية تشغل فضاء الإنترنت ، وهو ما أطلق عليها المجتمعات السيبيرية ونجد ذلك مجسدا خاصة في البريد الالكتروني والمنتديات، ويضمن ذلك السرية وحرية المستقبل الذي يقوم بتسيير وتسيير استهلاكه "(1) .

وعلى الرغم من أن التكنولوجيات الاتصال التي أفرزتها الثورة التكنولوجية تكاد تتشابه في العديد من السمات مع الوسائل التقليدية ،إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها تكنولوجيا الاتصال الراهنة ومن أبرزها :

3-1-التفاعلية Interactivité :

« وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها ، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية ، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد(أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعاله الاتصالية ، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت و كذلك المستقبل ، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ " المشاركين " بدلا من " المصادر " ، ومثال ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة » (2) .

ونتج عن هذا التفاعل انحسار تحكم الدولة في المصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته و قدراته الإدراكية .

1-**مليكة هارون:** الاتصال قي أوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للاتصال، دراسة ميدانية تحليلية على عينة من شباب ولاية تيبازة خلال الصيف 2004، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الاعلام، جامعة الجزائر ، 2004-2005، ص : 139 .

2-**محمود علم الدين:** تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار السحاب، 2005،ص : 177.

3-2-اللاتزامنية : Asynchronisation

« وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه ، فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لتواجد المستقبل للرسالة » (1) .

3-3- قابلية التحرك أو الحركية: Mobilité

تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر وبالشكل الذي يتلائم و ظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس العقود

الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات ، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل : الهاتف النقال ، التلفزيون النقال، الحاسوب المحمول المزود بطابعة الكترونية .

3-4- قابلية التحويل: Convertibilité

« وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية ، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيتال "Minitel " الفرنسي، فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض ،قد زال بعضها و بعضها الآخر في طريقه إلى الزوال فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور العرض أو شاشة التلفزيون أو الأقراص المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل » (2) .

3-5- قابلية التوصيل: Connectivité

« هذه السمة تتمثل بإمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير

1-**عبد الباسط محمد عبد الوهاب:** استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني، دراسة ميدانية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص : 262 .

2-المرجع نفسه، ص ص : 262-263 .

معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يتيح إمكانية تناقلا لمعلومات بين المستفيدين وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلف » (1) .

3-6- اللاجماهيرية: Démassification

« ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد أو قد توجه إلى فرد بعينه ، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقيل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها ، ومثال ذلك محطات البث التلفزي في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك و رغباته » (2) .

وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد أو إلى جماعة معينة ، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي ، وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها .

3-7- الشيوع و الانتشار: Ubikuité

ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم ، وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة ، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية . وفي رأي " ألفين توفلر " A.Tophler " أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها .

3-8- الـكونية: Globalisation

« البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية ن حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال الكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا

1-**الهجرسي.سعد محمد:** الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية، الإسكندرية، دار الثقافة العلمية، 2001، ص: 201.

2-**محمد شطاح :** قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والايدولوجيا، الجزائر، دار الهدى ، 2006، ص ص : 25-26.

من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم » (1) .

وباختصار فقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال في قوله : " الخدمات التي أتيحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الالكتروني إلى الفوتون ونحو الرخيص المتاح دوما ومن الخاص إلى العام، و المتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال ومن الشفرة الانجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات » (2) .

1-**محمود علم الدين :** مرجع سبق ذكره ، ص ص : 179-180 .

2-**محمد شطاح :** مرجع سبق ذكره ، ص : 27 .

ثانيا : أبـــعاد تكنولوجيا الاتصال

1-مزايـا و عـيوب تكنولوجيـا الاتصال :

إن استخدام تكنولوجيا الاتصال مكن من تحسين العديد من الجوانب في حياة الأمم والشعوب، حيث فتحت أفاق جديدة للإنسان المعاصر وفي مختلف مجالات الأعمال ،وقد أدى ذلك إلى زيادة الاستثمار في هذه التكنولوجيات لزيادة الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمؤسسة .

1-1- مزايـا تكنولـــوجيا الاتصـــال:

تتلخص هذه المزايا في : " عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدت من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة ، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم و الإسهام في العلاج ...الخ » (1)، وساهمت تكنولوجيا الاتصال في رفع مستوى جودة المنتوج وذلك لما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية ، ومن مزاياها أيضا سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

ومن أهم المزايا أن تكنولوجيا الاتصال قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث :

***البعد الزمني** : حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين الزمن الإعلامي و الزمن الواقعي .

***البعد المكاني :** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات أو لنقلها ،كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

***البعد الخاص بالوسيلة** : حيث أتاحت " ثورة الاتصال " للمتلقي درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيات .

1-**عبد الباسط محمد عبد الوهاب:** مرجع سبق ذكره ، ص ص : 265-267 .

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال أدى إلى تحقيق العديد من المزايا لهذه الأخيرة تتمثل فيما يلي :

***زيادة المبيعات و الأرباح :**

تعمل تكنولوجيا الاتصال على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمؤسسة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين ، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

***الحصول على مزايا تنافسية :**

حيث تستخدم العديد من المؤسسات تكنولوجيا الاتصال لتحسين وضعها في البيئة التنافسية ،والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج و تطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

***تخفيض التكاليف :**

« تلعب تكنولوجيا الاتصال دورا كبيرا في التقليل من مصاريف المؤسسة وذلك من خلال ، بدلا من دفع تكاليف المكالمات البعيدة يمكن إرسال بريد الكتروني ،استبدال التكاليف لإنتاج وإرسال قوائم البيع بالبريد بتقديم نفس المواد على الإنترنت،وإن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم فوائد التي تجنيها المؤسسات جراء استخدامها لهذه التكنولوجيات في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال و المهام الكتابية بطريقة آلية ، كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج و المخزون ن كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب » (1) .

1-**إبراهيم بختي:** مقياس تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، ماجستير تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2004-2005، ص : 50 .

***تحسين الجودة :**

إن أحد أهم استخدام هذه التكنولوجيا تحسين الجودة المخرجات والمساعدة على التصميمات بالحاسب الآلي ،وخير مثال استخدام المهندس للحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية ويقوم بتخزينها واسترجاعها بكل سهولة من أجل تحسين جودتها ،وعليه فان هذا النظام يوفر الجهد ويقلل الحاجة لمهندسين آخرين.

يمكن استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة فيما يعرف بالتبادل الالكتروني للبيانات حيث تستخدمه المؤسسة للاتصال بالمؤسسة أخرى الكترونيا ثم تتم إجراءات الصفقة باستخدام الاتصال الكتروني وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض و اختصار الإجراءات .

***فعالية اتخاذ القرار :**

دون شك تساعد تكنولوجيا الاتصال على نشر أفضل المعلومات ووصول أسهل لها ومنه المشاركة في عملية اتخاذ القرار ، وهنا يظهر أثر هذه التكنولوجيا على اللامركزية القرار وبحيث يسمح بتفويض سلطة اتخاذ القرارات إلى المستويات المتوسطة من التنظيم الإداري ففعالية دوران المعلومة بفضل وجود نظام معلوماتي أو أنظمة الكترونية مساعدة على اتخاذ القرار وهذا ما حسن في نوعية القرارات المتخذة .

2-1- عـيوب تكنولوجيا الاتصال

كما لا يخلو أي عمل من مزايا وعيوب كذلك تكنولوجيا الاتصال لا تخلو أيضا من العيوب أهمها :

أن هذه التكنولوجيا أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية ، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية ، فليس هناك ضمان بأن هذه التكنولوجيا الاتصال سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير ، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن تفتيت الاتصال أو اللاجماهيرية يؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، والتكنولوجيا شأنها أن تنتهك خصوصياتنا و تتلصص علينا.

« كما أنها تزيد من الفجوة بين الذين لديهم الأموال للحصول على هذه التكنولوجيات ومن لا يملكون هذه التكنولوجيا ، وبالتالي تقسيم المجتمع إلى فئتين ، فئة الثراء المعرفي لمن يمتلكون هذه الوسائل ، وفئة الفقر المعرفي لمن لا يمتلكونها .

عدم استطاعتها حماية المستخدم لها وخاصة المشترك في الإنترنت من بذاءة بعض المواقع مجهولة الهوية والمكان ،فيفاجئ المشترك في الإنترنت على موقعه بغض المناظر المخلة والشتائم القذرة »(1). ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار قيم وعادات الشعوب .

1-**عبد الباسط محمد عبد الوهاب:** استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة ميدانية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص: 269 .

2 – أهمية تكنولوجيا الاتصال

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق الرفاهية للأفراد ، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمؤسسات، حيث جعلت العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت أو أي مكان، وهذا لانتشارها الواسع وسعة تحملها لعدد المشتركين أو حجم المعلومات المنقولة .

« وتوفر تكنولوجيا الاتصال أداة قوية لتجوز الانقسام الإنمائي بين الدول الغنية والفقيرة و الإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر و الجوع الأمية ، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال توصيل المنافع إلى أكثر المناطق انعزالا ، فمن خلال هذه التكنولوجيات يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة ، ويمكن أيضا نشر رسائل خاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمؤسسات وغيرها » (1).

زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال و تقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا ، بالإضافة تمكن الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي ، بغض النظر عن نوعهم أو مكانهم وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي ، ويمكنها المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية .

1-**منصر هارون:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية و التطبيقية، الطبعة الأولى، الجزائر، دار الألمعية للنشر والتوزيع، 2012، ص ص : 16-17 .

« من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وذلك لما لها من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية،

وهذه الأخيرة واسعة الانتشار تتخطى الحدود الجغرافية والسياسية لتصل إلى أي نقطة من العالم كما أنها تقدم برامج ومعلومات تثقيفية و تعليمية ، فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المؤسسات بمختلف أنواعها ، كما أنه تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي من خلالها كبرامج التدريب وغيرها » (1).

ولهذا من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا و تطويرها واستخدامها بشكل فعال مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها و توعيتهم بأهميتها في التنمية و التطور .

1- **منصر هارون** : مرجع سابق، ص : 18 .

3- تأثيـــر تكنولوجيا الاتصال على الوسائـــل، الجمهور و المجتمـــع :

أثرت التطورات الراهنة في التكنولوجيا على الاتصال الجماهيري وعلى وسائله ، ويمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها هذه التطورات على عدة مستويات ، خاصة في جانب تكنولوجيا الاتصال والوسائل الاتصالية المستخدمة وعلى الجمهور والمجتمع في الجوانب التالية :

3-1- التأثيرات على وسائل الاتصال : ويمكن حصرها في

«أن التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها ، فعلى مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي : تدوين الملاحظات ، المذكرات الشخصية ...الخ، إما المستحدثات التكنولوجية فهي: الحاسبات الالكترونية ،وعلى المستوى الاتصال الجماهيري كانت الوسائل هي : الجريدة، الراديو...الخ أما الآن فهناك أنظمة المعلومات الرقمية، الكتاب الكتروني....الخ » (1).

فكل تكنولوجيا الاتصالية جديدة جاءت لتطور تكنولوجيات التقليدية كانت تعد أساسا امتداد للحواس الإنسانية ، بالإضافة إلى بروز ما يمكن تسميته بوسائل الإعلام الجديدة الإنترنت و الهاتف الذكي.

أن الشكل أو النمط الإنتاجي العام الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من المصادر المركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمنية ومكانية ، بينما المنط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة التوازن بين المركز والأطراف.

أن الحدود التي تميز وسائل الاتصال عن بعضها البعض قد زال ، كما أن هذه الوسائل أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي ،حيث أحدثت الثورة المعاصرة طفرة هائلة في ظاهرة الإعلام الدولي أو عالمية الاتصال .

1-**محمود علم الدين:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة ،القاهرة، دار السحاب، 2005،ص ص: 174-176.

3-2- التـــأثيرات على الجمهور:

يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها ، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال على الجمهور في الجوانب التالية :

تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد ،ليصبح هو المتحكم الفعلي في قرار ما يريد تلقيه ،ونتيجة لتلك الانتقائية التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال فانه من المتوقع أن تؤدي على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد تكون غير سارة أو مزعجة أو ليست مسلية ، وزيادة عمليات الإدراك الانتقائي و التعرض الانتقائي.

« أن هذه تكنولوجيا الاتصال تتسم بسمة أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الاتصال ، وهي التفاعل بين المستقبل والمرسل وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية ، وهذا يعطي المستقبل سيطرة أكبر على عملية الاتصال، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليه كما و كيفا من الانتقاء والاختيار »(1).

كما أدت إلى زيادة نفوذ الجماهير بزيادة تنوع الاختيارات الإعلامية أمامه إلى جانب القدر الكبير من التفاعلية الذي أصبحت الوسائل تتمتع به إلى زيادة تمكين الجمهور ، وتفعيل دوره في العملية الاتصالية ومن ثم لزم علينا تغيير النظرة التقليدية لمستقبلي الرسالة الإعلامية ، فلم يعد الجمهور مجموعة من الأفراد المتجانسين الذين لا حول لهم ولكنهم تحولوا إلى عناصر فاعلة في العملية الاتصالية.

إن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثيرها على العادات استخدام الجمهور لوسائل الاتصال.

1-**بن بوزيان عبد الرحيم:** استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإذاعة و أثرها على الموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، 2010-2011، ص: 31.

« وينبغي أن نطلق على الجمهور كلمة أخرى تناسب الطبيعة الجديدة لهؤلاء الأفراد والأدوار المختلفة التي أتيحت لهم للقيام بها في تعاملهم مع تقنيات الإعلام الجديدة ،فيمكن للفظ مثل المستخدمين أو المستهلكين أن يكون أكثر دلالة على طبيعة الجمهور وما يتمتع به من حرية في اختيار وفاعلية في المشاركة » (1).

3-3- تأثيرها على المجتمع :

تظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية، كالاستعانة بها في التشخيصات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية واستحداثها لوظائف جديدة في العمل ،كما اعتبرت مسؤولة عن ارتفاع مستوى المعيشي وذلك نتيجة لانجاز المهام الإدارية والإنتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت للعديد من الأفراد وقضت على العديد من المهام المتعبة والمملة، وبصفة عامة رفعت من مستوى جودة أداء الأعمال الحياتية ، كما برزت تأثيراتها على مجالي الخصوصية والجانب النفسي الاجتماعي.

***الخصوصية :** إن الخصوصية حق الفرد في عدم إفشاء أو نشر معلومات تخصهم، وبعد ربط الحاسوب بشبكة الانترنيت أصبح من السهل الكشف عن أي شخص وفي أي وقت ممكن كان ن نتيجة هذا الأمر أبدى الكثير من الأفراد قلقهم و مخاوفهم خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة بالمعاملات المالية والسجلات الإجرامية ، إلا أن هذه القضايا المتعلقة باختراق حق الخصوصية تنتشر بكثرة في الدول المتقدمة لامتلاكها وحيازتها على أعداد هائلة من التكنولوجيا الاتصال.

***الجانب النفسي و الاجتماعي**: يتوقع علماء الاجتماع أن التزاوج بين الحاسوب والإنترنيت يؤدي إلى العزلة النفسية والاجتماعية للأفراد ،وهذا ما يسمى أيضا الاتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف.

1-**أمينة صبري و خالد جمال عبدو:** مكانة الإذاعات الحكومية و دورها في ظل المنافسة الإذاعات الخاصة، تونس: اتحاد إذاعات الدول العربية، 2008، ص : 78 .

خلاصـــة الفصل :

تعد تكنولوجيا الاتصال من أبرز مظاهر التطور في القرن الحالي، وهذا يرجع إلى تضافر جهود الباحثين ورجال الأعمال، مما أدى إلى الاستثمار في تلك التكنولوجيات وتطويرها لتتأقلم مع كل النشاطات اليومية، وبهذا التحول أصبح العالم قرية صغيرة وأصبح تبادل المعلومات بين الأفراد والمؤسسات بسرعة فائقة ولا تحده مسافة، و أضفت ميزة التفاعلية والتكاملية، فأصبح الاهتمام بهذه التكنولوجيا يتزايد يوما بعد يوم ، ولكن هل باستطاعة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تبني هذه التكنولوجيات للقيام بأعمالها بأحسن وجه، وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل الموالي.

تمهيد:

أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا الاتصال ، مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة وبوتيرة عالية ، حيث مهدت الطريق لعملية الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات ، وكان الأساس في ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هو التلاقي والترابط التي تم بين عتاد وأجهزة الكمبيوتر و البرمجيات وكذا شبكات الاتصال،يعيش العالم اليوم مرحلة جديدة حيث تمثل شبكة الاتصال أحد مظاهر هذه الثورة ، فهي تؤدي دورا أساسيا في صياغة الأنشطة الرئيسية للإنسان في شتى نواحي الحياة، وأصبح الاتصال الالكتروني وتبادل الأخبار ونقل المعلومات في أقصر وقت وبأقل التكاليف من الحقائق الملموسة كل هذا وضع المؤسسات أمام تحدي جديد، ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال و التحكم فيها.

أولا: أشكـــال تكنولوجيا الاتصال في المؤسســـات الاقتصادية الجزائريــة.

إن التطور لتكنولوجيا الاتصال وانتشارها الكبير جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب و منظومة من الشبكات الواسعة والمتنوعة.

1-جهاز الحاسوب (الحاسب الآلي): Computer

نعيش اليوم عصر الثورة المعلومات وتعتبر الحاسبات الالكترونية المختلفة هي أساس هذا العصر المتطور،حيث يعد هذا الاختراع من أهم الانجازات للتكنولوجيات التي أثرت على جميع المستويات، وذلك أنه وفر الجهد الفكري والعضلي وحسن طريقة التي تؤدي بها أغلب الأعمال .

1-1-تعريف الحاسب الآلي:

ويعرف الحاسب الالكتروني بأنه:« هو الآلة التي تجمع بين عدة مهام، جمع وتخزين واسترجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصوت والصورة إذا أريد ذلك » (1).

والحاسب الآلي هو وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات و يجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة تخزينها، ثم انجاز العمليات الحسابية عليها و إجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة.

ويعرف جهاز الحاسوب أيضا:« هو جهاز الكتروني يمتاز بالسرعة والدقة، يتعامل مع البيانات بصورة أوتوماتيكية بواسطة برنامج للتعليمات عاملا على تخزين وإخراج نتائج المعالجة التي عمل على معالجتها » (2).

1-عبد الباسط عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني، دراسة تطبيقية ، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص: 124.

2- **المرجع نفسه**، ص: 124 .

« الحاسب الآلي هو جهاز يقوم بمعالجة البيانات بسرعة ودقة عالية، وفي توافق مع مجموعة تعليمات مزود بها مسبقا، ويشار إلى تلك المجموعة من التعليمات كبرنامج الحاسب آلي program computer،

و بعبارة أخرى يقوم الحاسب الآلي بمعالجة بيانات مدخلة في توافق مع برنامج سبق تزويده به لكي يقوم بإخراج البيانات المطلوبة، ويشار أيضا لمخرجات الحاسب الآلي كبيانات ذات معنى أو كمعلومات ، ويقوم كاتبو برامج الحاسبات بكتابة هذه البرامج مستخدمين لغات مثل: JAVA,BASIC) (1).

وهو كذلك جهاز يستقبل البيانات كمدخلات، ثم يقوم بمعالجتها دون تدخل بشري بواسطة مجموعة من العمليات المخزنة، ثم يقدمها على شكل معلومات وتتكون برامج الحاسوب من تعليمات مكتوبة بلغة يفهمها الجهاز، وهناك المئات من البرامج الحاسوبية مصممة لأغراض مختلفة.

ويتميز الحاسوب بإمكانات وقدرات خاصة نذكر منها:

*السرعة الفائقة في أداء وتنفيذ المعلومات.

*الدقة في تنفيذ العمليات المطلوبة آليا في برامج متعددة مثل: برامج معالجة النصوص .

*الكفاءة العالية في إدارة البيانات ،حيث يقوم الحاسوب بتنفيذ العمليات مثل: التخزين، الاسترجاع، نقل المعلومات من موقع إلى آخر عبر قنوات الاتصال المستخدمة.

*قلة الأخطاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقابة على المدخلات.

1- محمد محمد الهادي: تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات، القاهرة، دار الثقافة العلمية، 2003، ص: 137.

2- مكونات الحاسب الآلي (جهاز الكمبيوتر)

يتكون كل حاسب آلي من جزئين أساسين هما ، أولا مجموعة الأجهزة المادية التي يتكون منها الحاسب، والجزء الثاني هو البرامج وهي مجموعة التعليمات التي تستخدم للحصول على النتائج المطلوبة من الحاسب و هما كالآتي:

2-1-مجموعة الأجهزة المادية للحاسب الآلي : Hardware

« هي المكونات التي يتكون منها الكمبيوتر وهي عبارة عن مجموعة من المعدات والأجهزة ،ويمكن تقسيم هذه المكونات إلى أربعة مجموعات كالآتي:

*وحدة المعالجة المركزية.

*وحدات الإدخال.

*وحدات الإخراج.

*وحدات التخزين » (1).

2-1-1- وحدة المعالجة المركزية: Central Processing Unit

هي بمثابة دماغ الكمبيوتر الذي يمكنه من إجراء كافة الأعمال إلي تطلب منه ولولاه لأصبح الكمبيوتر بدون فائدة أو بالأحرى لم يكن هناك شيء اسمه الحاسوب، فوحدة المعالجة المركزية تقوم بكافة عمليات المعالجة التي توكل إلى الكمبيوتر انجازها ، وكما ذكرنا سابقا أنه قدر على معالجة أي شيء ، حيث يستمد هذه الميزة من وحدة المعالجة المركزية التي يعتمد عليها الكمبيوتر بشكل أساسي ، وتنقسم إلى ثلاثة وحدات فرعية هي: وحدة الحساب و المنطق ، وحدة التحكم، الذاكرة الرئيسية » (2) .

1-**منصر هارون:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة، المسائل النظرية و التطبيقية، الطبعة الأولى، الجزائر،دار الألمعية للنشر والتوزيع، 2012، ص ص: 98-99 . 2-

محمد صالح الحناوي و آخرون: نظم وتكنولوجيا المعلومات في الأعمال في عصر التكنولوجيا، مصر،الدار الجامعية، 2004، ص ص: 296-297.

2-1-2- وحدات الإدخال: Input Units

« هي عبارة عن أجهزة أو وسائل تستخدم لإدخال البيانات إلى الكمبيوتر وبما أن البيانات هي أي شيء يمكن التعبير عنه فان هذا يعني أن وسائل الإدخال ستكون متجددة دوما حتى يمكن إدخال كل ما نود إدخاله للحاسوب ومن أشهر وسائل إدخال البيانات هي: لوحة المفاتيح، الفأرة، الماسحة، كاميرا الفيديو....الخ »(1).

2-1-3- وحدات الإخراج: Output Units

هي الوسائل التي تستخدم لإخراج المعلومات في صورتها بعد المعالجة أي أن وحدات الإخراج تخرج نتائج المعالجة بالصورة المطلوبة وأهم هذه الوحدات هي : الشاشة، الطابعة، مكبرات الصوت، الراسمة....الخ.

2-1-4- وحدات التخزين: Storage Units

« هي وسائل خاصة تستخدم لتخزين البيانات و المعلومات والبرامج الخاصة بالكمبيوتر وهي مهمة وبالتالي فان وحدات التخزين يتم تخزين البرامج عليها حيث يمكن للحاسوب تشغيلها كما يتم استخدامها لتخزين البيانات المدخلة والنتائج المتوصل إليها ، مرت وحدات التخزين بمراحل عديدة وتطورت بشكل طردي مع تطور الكمبيوتر حتى أصبحت بشكلها الحالين وفيما يلي توضيح لأهم وأشهر وحدات التخزين الخاصة بالكمبيوتر: الأشرطة المغناطيسية، الأقراص المغناطيسية الصلبة، الأقراص المدمجة، القلم التخزيني....الخ » (2) .

1-**مراد رايس:** تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص: 29. 2-**هارون منصر:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة-المسائل النظرية و التطبيقية، الطبعة الأولى ،الجزائر، دار الألمعية للنشر و التوزيع، 2012، ص: 109.

2-2- مجموعة البرامج: Software

« وهي التي تلعب دور المترجم بين الإنسان والآلة، فهي التي تعيد صياغة الإنسان في صورة يمكن للآلة أن تتعامل معها وتحول ناتج هذه الآلة إلى الشكل الذي يستطيع الإنسان أن يستوعبه بسهولة، وهي التي تقوم بتشغيل الأجهزة وتحقق النتائج المطلوبة مثل برامج التشغيل، برامج الترجمة، البرامج المفسرة، وهناك نظم الإدخال الصوتي والتي تقوم بتحويل الصوت البشري إلى نبضات كهربائية يمكن للكمبيوتر

التعامل معها، وظلت الهوة تتسع بين إمكانيات العتاد وقدرة البرمجيات التي لا تزال إلى حد بعيد حرفة لا تخضع للضبط المنهجي الدقيق.

ومطور البرمجيات« هو الذي يلهم صانع المكونات مواصفاته ويحدد لمصنع الكمبيوتر أسلوب عمله، فالبرمجيات تطورت من كونها عنصرا تابعا ومكملا للعتاد، إلى عنصر يدين له الجميع ورمز لسيطرة الفكر على المادة وحدوث تغير جذري في صلب علاقات الإنتاج »(1).

1-**عبد الباسط محمد عبد الوهاب:** استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني دراسة تطبيقية وميدانية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص ص: 125-126.

3- أنواع الحاسبات الآلية .

الحاسبات الآلية منذ أن ظهرت على حيز الوجود وحتى الآن مرت بالعديد من المراحل والتطورات التي أنتجت لنا العديد من أنواع الحاسبات الآلية وقد قام العلماء في هذا المجال بتصنيف الحاسبات الآلية بعدة طرق فمنها من صنفها حسب الحجم والإمكانيات ومنهم من صنفها حسب طريقة عملها ومنهم من صنفها حسب الغرض المصنوعة من أجله .

3-1- الحاسب الآلي الممتاز: Super Computer

« هو حاسب آلي عملاق ذو إمكانيات هائلة يستخدم لمعالجة كم هائل من البيانات ، وله القدرة على تخزين كم هائل من البيانات ، وهو لا يصلح للاستعمال الشخصي أو على مستوى مؤسسة محدودة بل على نطاق دولي حيث يمكنه ربط شبكة حاسبات آلية كبيرة جدا ليقوم بمعالجة البيانات والحصول على النتائج المعالجة و تخزين ما يلزم منها لتكون جاهزة لأي جهاز آلي آخر مرتبط معه » (1).

3-2- الحاسب الآلي الكبير: Mainframe

ويسمى الحاسب الآلي المركزي حيث يستخدم لربط شبكة من الحاسبات الآلية على نطاق واسع قد يكون على مستوى مدينة أو شركة كبيرة وبه إمكانيات هائلة إلا أنها لا تصل إلى مستوى إمكانيات الحاسب الآلي الممتاز.

3-3- الحاسب الآلي المتوسط: Minicomputer

« هو حاسب آلي ذو إمكانيات تؤهله لخدمة شبكة من الحاسبات الآلية على نطاق مؤسسة أو شركة صغيرة حيث يقوم بمعالجة بيانات هذه المؤسسة وتخزينها وتلبية احتياجات الحاسبات الآلية المرتبطة به داخل هذه المؤسسة » (2).

1-**الهجرسي سعد محمد:** الاتصالات و المعلومات والتطبيقات التكنولوجية، الإسكندرية، دار الثقافة العلمية، 2001، ص: 139. 2- **هارون منصر:** مرجع سبق ذكره، ص: 96.

3-4- الحاسب الآلي الصغير: Microcomputer

الحاسبات الآلية الصغيرة لها عدة أشكال هي :

3-4-1- الكمبيوتر الشخصي: Personal Computer

أشهرها على الإطلاق وهو الكمبيوتر الذي نتعامل معه الآن بشكل واسع وهو ينتشر بشكل كبير جدا ،وذلك لرخص سعره أولا ولكونه في تطور مستمر ويعتبر ذو إمكانيات هائلة جدا على النطاق الشخصي.

3-4-2- الكمبيوتر المحمول: Portable Computer

يطلق على الكمبيوتر المحمول اسم LAP TOP هو يشبه إلى حد كبير الكمبيوتر الشخصي إلا أنه صغير الحجم يمكن حمله كحقيبة اليد ويزود ببطارية يمكن شحنها ، وهو يناسب هؤلاء الذين يتنقلون باستمرار وتتطلب طبيعة عملهم السفر من مكان لآخر كرجال الأعمال ، الصحفيين.....الخ .

3-4-3- الكمبيوتر المنزلي: Home Computer

« هو حاسوب يستخدم على نطاق المنزل حيث يستخدمه الأطفال للتعود على الكمبيوتر والاستفادة منه في جوانب خاصة بهم مثل: التعليم و الترفيه، وهو بالطبع أقل إمكانيات من الكمبيوتر الشخص » (1).

1-**فاروق سيد حسين:** تكنولوجيا شبكات الحاسبات الآلية، القاهرة، هلا للنشر والتوزيع، 2000، ص:147.

2- الشـبكات : Les réseaux

« حـتى يتمكن كمبيوتر من الاتصال بآخر لابد من توافر قنوات اتصالية لنقل البيانات ،كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب ولقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الاتصال والعكس، هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات ، والشبكة أساسا هي الرابط بين البيانات الطرفية Terminals للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل على الخط المباشر للبيانات »(1).

إن شبكة اتصالات الحاسب هي مجموعة من الحواسيب المرتبطة مع بعضها بطريقة ربط معينة عبر وسائط تتبع في ذلك لمعايير مختلفة، وفي أبسط أشكالها تتكون شبكة الحاسب من جهازين متصلين ببغضهما بواسطة سلك ويقومان بتبادل البيانات .

« وتعرف شبكة المعلومات أو بالأحرى شبكة معلومات محسوبة على أنها مجموعة من الحواسيب المتنوعة والمختلفة تكون مرتبطة مع بعضها عن طريق وحدات للربط ووسائط نقل البيانات إضافة إلى أجهزة ملحقة بحيث تمكن أي حاسوب من أن يستفيد من أي بيانات والمعلومات والخدمات التي تشارك بها الحواسيب المرتبطة مكونة بذلك شبكة متكاملة » (2).

وقد يشير مصطلح الشبكة إلى العلاقات التجارية التي تربط شركات متفرقة جغرافيا بوكلائها من مختلف القطاعات وتتكون الشبكة في العادة من مجموعة من الشركات تتعاون على نحو متكامل وتخصصي في مشروع إنمائي مشترك من أجل التغلب على المشاكل المشتركة واكتساب الفعالية الجماعية وغزو الأسواق التي لا تستطيع الشركات أن تغزوها منفردة ويمكن أن يحصل تعاون بين الشركات وتعلم متبادل وابتكار جماعي.

1-**محمد محمد الهادي:** تكنولوجيا الاتصالات و شبكات المعلومات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2001، ص: 130.
2-**عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السمرائي:** شبكات المعلومات والاتصالات، عمان، دار الميسرة للنشر، 2009، ص: 25.

وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية في المؤسسات،وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانات كل مؤسسة، وهذه الشبكات هي: الإنترنيت، الإنترانت، الاكسترانت .

2-1- شبكة الانترنيت : Internet

تعد الانترنيت إحدى أهم انجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الانترنيت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الانترنيت إلى أقطابه كلها.

2-1-1- مفهوم الانترنيت وتطورهـا.

الانترنيت هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم، وتكمن فائدة الانترنيت التي تسمى أيضا الشبكة The Net في كونها وسيلة يستخدمها الأفراد والمؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات.

« كلمة انترنيتInternet هي اختصار الكلمة الانجليزية International Network ومعناها شبكة المعلومات العالمية التي فيها ربط مجموعة الشبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق الهاتف والأقمار الصناعية، ويكون لها القدرة على تبادل المعلومات بينها من خلال أجهزة الكمبيوتر المركزية تسمى باسم أجهزة الخادم Server التي تستطيع تخزين المعلومات الأساسية فيها والتحكم بالشبكة بصورة عامة كما تسمى الأجهزة التي يستخدمها الفرد بالأجهزة المستفيدين Users" » (1).

شبكة الانترنيت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الكترونية بينها بلمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات و الصور الثابتة أو المتحركة، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي.

1-**صالح محمد، علاء علي حمدان:** مقدمة إلى الانترنيت، عمان، مكتبة المجتمع العربي، 2008، ص: 9 .

« و قال عنها البحث " فيليب كو" أنها صورة من صور الطريق السريع للإعلام والمعلومات وهي في نفس الوقت نفسه حل عملي فعال لمشكل يصعب حله، اتصال مرن وعالمي للمعطيات بين أدمغة الالكترونية مختلفة التصور » (1).

التعريف الإجرائي للانترنيت: مما سبق يمكن القول أن الانترنيت عبارة عن شبكة واسعة عالمية الانتشار ، تتكون من تشبيك الملايين من أجهزة الكمبيوتر المترابطة والمتناثرة في أنحاء مختلفة من العالم، عبر الخط الهاتفي وهي آخذة في التوسع والانتشار بسرعة كبيرة، كما أن عدد المشتركين فيها يزداد ازدياد هائل.

« بدأت الانترنيت سنة 1969 كشبكة تجربة في الولايات المتحدة الأمريكية USA وكان أهم أهدافها دعم الأبحاث العسكرية في تلك الوزارة، وكانت تتكون من أربعة حواسيب فقط وقد شهدت " أربانت" "Arpanet " منذ ذلك الحين تطورات، فقد انقسمت الشبكة إلى شبكتين الأولى باسم" ميل نات" Milnet" وتقوم بوصل الواقع العسكرية و الثانية احتفظت باسم "Arpanet" واختصت بوصل المواقع غير العسكرية، وقد عززت شبكة الانترنيت عندما قامت المؤسسة الوطنية للعلوم "NCE" الأمريكية باستعمال هذه الشبكة وفي عام 1972 تم توصيل 72 جامعة ومركز أبحاث خاصة بوزارة الدفاع الأمريكية وقد تطورت بعد ذلك حيث زاد عدد المواقع الرئيسية المرتبطة بالانترنيت إلى أكثر من 2000موقع، والفرعية إلى أكثر من ذلك بكثير سنة 1985، وقد تحقق أول مشروع ربط بين شبكة الانترنيت و شركات خاصة بحمل الرسائل الالكترونية لأهداف تجارية سنة 1989، وكانت سنة 1990

إعلانا عن إسدال الستار على مشروع " الأربانيت" وعرض تصميمه وهيكلته للبيع، وتوالت بعد ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل " قوفر" ، والنسيج العالمي للربط بين الشبكات ، و " نت سكيب " وكان دخول ميكروسوفت "Micro Soft " سنة 1995 ميدان التنافس إيذانا بالتطور الواسع في الشبكة » (2).

1-**محمد لعقاب:** وسائل الإعلام والاتصال الرقمية، الطبعة الأولى، الجزائر، دار الهومة ، 2007، ص ص: 39-40.
2-**غالب عوض النوايسة:** خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار الصفاء، 2000، ص ص: 283-285.

2-1-2- خدمات شبكة الانترنيت

تقدم الانترنيت الكثير من الخدمات فهي توفر كما هائلا من المعلومات وتساعد في عمليات الاتصال للمؤسسات والأفراد، وتقوم هذه الشبكة بتقديم الخدمات والمعلومات للأشخاص والإدارات وتتمثل أهم خدماتها في ما يلي:

أ- شبكة خدمة ترابط التغطيةWWW أو خدمة Web :

تعتبر شبكة الويب العالمية من أحدث خدمات الانترنيت حيث يتم Hyper Text تشعبية بواسطتها إظهار النص المكتوب ،« ويقوم مبدأ هذه الشبكة على أساس خيار المستفيد لأحد الموضوعات التي تهمه ومن ثم استعراض المعلومات ذات العلاقة وتعد شبكة نسيجا لعنكبوت العالمية سهلة الاستخدام إلى حد كبير بل ربما أسهل خدمات شبكة الانترنيت، ويتطلب هذا النظام برامج خاصة للإبحار منها برنامجSeope net و برنامج Internet explorer والوصول إلى فهرس المعلومات بالإضافة إلى محركا تبحث مساعدة » (1).

ب- البريد الاكتروني E-Mail :« هو اختصار لـ Electronic Mail و هو عبارة عن نظام للتراسل الالكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الالكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد الكتروني وعنوان بريد الكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات » (2)، وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع لهذه الخدمة هو موقع شركة ميكروسوفت و أطلقت عليه اسم" هوت مايل" "Hot Mail ".

ج- خدمة بروتوكول نقل الملفات: FTP : وهو اختصار لـــ File Transfer Protocol ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفةHosts البعيدة عبر الانترنيت و نقل ما نشاء منها، وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الانترنيت باستخدام هذا البرنامج.

1-BALPE, Jean-Pierre : Hyper document , hypermédias, hypertextes PARIS, Eyrolles, 2009,p :453.
2- **مراد شلباية و علي فاروق:** مقدمة إلى الانترنيت، الأردن، دار الميسرة، 2001، ص: 21 .

د- التخاطب و الدردشة Chat : وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكل فوري وممكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد.

ه- خدمة البحث: تعد من أهم الخدمات التي تقدمها الانترنيت حيث تتم بهذه العملية من خلال محركات البحث وهي عبارة عن أدوات للبحث تمكنك من العثور على الموضوعات التي تهمك ، ومن أشهر هذه المحركات : ياهو، قوقل، التافيستا.....الخ،معظم الحاسبات الانترنيت تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات ، وهذه الخدمة تسمى بخدمة البحث.

و- تلفونات الانترنيت: حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف و التحدث إلى الناس عبر الانترنيت من خلال تثبيت بطاقة الصوت و الميكرفون في جهازك وأحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر إمكانية رؤية المتحدث.

ز- خدمة المجموعات الإخبارية :« هي مجموعة المناقشات الجماعية و المقالات والرسائل العامة التي يدفع الأفراد والجماعات و المؤسسات إلى الشبكة كوسيلة للنشر، يستطيع أي مشترك في الانترنيت الاشتراك في مجموعة أو أكثر وكتابة المقالات في المجموعة التي يشترك فيها » (1).

ي- التلينت Télé Net : وهو عبارة عن نظام يتيح لك طريقة للدخول إلى الكمبيوتر ما موجود في مكان ما على الانترنيت ،أي توفير إمكانية الاتصال عن بعد كما يعطي هذا البرنامج إمكانية الدخول إلى مكتبات المعلومات.

ح- نظام الفهرسة: وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البروتوكول وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الانترنيت دون الحاجة إلى إرسالها بالبريد العادي أو الفاكس، مما يقلص وبشكل ملحوظ فواتير التليفونات والبريد.

1-DORION MARTIN : Internet outil de développement social , Cahiers de géographie du Québec 47 , 2003, pp : 277-292.

2-1-3- استخدامات شبكة الانترنيت في المؤسسات.

أصبحت معظم مؤسسات الأعمال تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الانترنيت في أداء أعمالها المتنوعة، لتأثيرها الايجابي على الأداء حيث إن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة و الاقتصاد و التكنولوجيا، مما يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية ووافية والعمل على عدم الاكتفاء بإدراكها فحسب، بل التنبؤ أيضا بما سوف يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء،« ومن هذا المنطلق نجد أن شبكة الانترنيت قد أحدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية والشاملة المحتاج إليها في كافة المهام و المتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة» [1]، وإضافة إلى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها :

***خدمات الاتصال**: عن طريق استخدام الانترنيت تحولت العديد من المؤسسات المغمورة إلى مؤسسات عالمية وساهمت الانترنيت أيضا في :

-الوصول إلى العميل في كل موقع و أينما وجد ونقل المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول الكترونية ...الخ وذلك بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات .

-توفير الوقت حيث عن طريق البريد الالكتروني تصل كل رسالة إلى المرسل إليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة.

-سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الانترنيت.

***دراسة السوق و التأثير على التسويق**:« ساهمت الانترنيت في زيادة زبائن المؤسسة بالإضافة إلى الموردين والبائعين والموزعين وغيرهم، وبذلك أصبح في إمكان أي مؤسسة أن تقوم بأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الانترنيت، إذ يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة الأوضاع المنافسين،وبالتالي تتعرف المؤسسة على متطلبات السوق وأنسب الأسواق لترويج المبيعات، دراسة الأسعار وكذا دراسة أوضاع المنافسين في ظل الأسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المعلومات المحتاج إليها » **(2)**.

1-**محمد محمد الهادي:** تكنولوجيا الاتصالات و شبكات المعلومات ، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2001، ص: 258.

2-المرجع نفسه، ص: 259.

***المؤتمرات المفتوحة:** تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الانترنيت من خدمات المبتكرة والجديدة التي توافر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها، وخدمة المؤتمرات المفتوحة هي ببساطة عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات من بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الانترنيت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه ، وبذلك فمن مزايا هذه الخدمة:

- تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات و الأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.
- سهولة عقد الصفقات والاتفاقات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة.
- سهولة نشر نتائج المؤتمرات من خلال استخدام الانترنيت.

وعلى المستوى التجاري يمكن استخدام الانترنيت في طلب المعلومات حول منتج معين، أو طلب الفواتير الشكلية أو إرسال طلبات للموردين أو تأكيدها أو إلغائها ، وعليه فقد حل محل الاتصال التقليدي من هاتف وفاكس ،كما تمكن من نقل الرسائل في كل الاتجاهات وكذلك اللوحات الاشهارية، والنماذج التصميمية .

2-2- شبكة الانترانـــت Intranet:

أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلومات تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق ، وتسمى هذه الشبكة بالانترانت.

2-2-1- مفهومـــها:

« شبكة الانترانت هي شبكة داخلية محلية تربط مجموعة موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد أحد مواقع مختلفة، من أجل تسهيل الاتصال وتسيير عملهم من خلال المتصفح، حيث تمنح الانترانت واجهة موحدة على سطح الكمبيوتر لكل المستعملين وهي وسيلة سهلة لتقاسم ومشاركة المعلومات داخل المؤسسة » (1) .

الانترانت هي عبارة عن شبكة داخلية على مستوى المؤسسة، حيث تضم جملة من الحواسيب تكون مرتبطة فيما بينها، وتمكن بذلك مصالح المؤسسة من أن تكون مرتبطة بعضها ببعض، هي تشبه في شكلها الشبكي الانترنيت ، غير أنها في نطاق داخلي فقط .

شبكة الانترانت هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنيت مثل FTP , HTTP ، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة لانجاز الأعمال في عدة مجالات .

يلاحظ أن الجماهير خارج المؤسسة لا يستطعون الدخول إلى مواقع الانترانت لأن المؤسسة تقوم بتصميمها للاستخدام الخاص بأعضائها و العاملين بها فقط ، وبالتالي يمكن القول أن شبكة الانترانت هي شبكة انترنيت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها.

وأهم ما يفرق بينهما: « هو أن الانترنيت مصطلح يشير إلى شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار، بينما مصطلح الانترانت جديد ويسمى " الشبكة الداخلية" وهو ببساطة تطبيق لأعراف والتقنيات التي

1-**شادلي شوقي:** أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة ، الجزائر، 2007-2008، ص: 18 .

توظفها الانترنيت، لكن على نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة » (1)، وبالتالي الانترنيت عالمية الاستعمال بينما الانترانت فهي لشركة أو إدارة أو مؤسسة ومعلوماتها سرية ومقتصرة على عمال المؤسسة فقط .

2-2-2- مزايا شبكة الانترانت:

*إعادة تنشيط بصفة متزايدة ، تغيير التنظيمات الداخلية والخارجية تكون بسرعة أكبر حيث تقوم المؤسسة بزيادة نشاطها في كل المجالات .

*التناسق فالاتصال السريع يسمح للهياكل المعقدة بالعمل بسرعة ، تقسيم العمل والوظائف بين المواقع الجغرافية لا يمنع التبادلات ، مما يؤدي إلى تناسق بين هذه الوظائف وتصبح القيادة غير مسؤولة لوحدها عن تحقيق الانسجام .

*التقليل من استنساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال.

*تشجيع التعاون بين أعضاء المؤسسة حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحسار العمل الفردي .

*إعطاء ثقة أكبر للشركاء الخارجيين حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة .

*تسمح الانترانت بخلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا .

والحقيقة أن الانترانت تسمح بتحقيق قدر كبير من المشاركة التنظيمية للعمال والمستخدمين، وتمكنهم من الاندماج التشاركي في تسير المؤسسة، وفي فهم الآليات التي تسير وفقها المؤسسة، كما تحقق عامل السرعة و الدقة والكفاءة في الأداء ومن ثم خلق نسق اتصالي مرن وفعال وعملي .

*كما تقدم شبكة الانترانت خدمة النظام التفاعلي ممثلة في الرسائل الالكترونية ومجموعات التحاور، حيث يقوم كل فرد بتقديم الموكل له كما توفر خدمة مجتمعات التبادل الافتراضي ، لعل أن من أكبر مزايا

1-**عبد المالك ردمان الدناني:** الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترانت، بيروت، دار الراتب الجامعية، 2001، ص: 62 .

هذا النظام هو إزالة الحواجز البيروقراطية بين السلم الهرمي ، بالإضافة إلى أنه يمكن لبعض الأفراد نشر أعمالهم ومبادراتهم على الموقع حتى يمكن الاطلاع عليها من طرف الآخرين ، كما يمكن لشبكة الانترانت أن تلعب دور التطبيقات المعلوماتية كحجز البيانات والمساهمة تكون في عرض الخدمات إلى أكبر عدد من المستخدمين و بأقل تكلفة وبأسرع وقت .

2-2-3- أنواع شبكة الانترانت .

يمكن تصنيف أنواع الشبكات الحاسبات الآلية وفقا لمعيار رئيسي وهو مدى اتساع النطاق الجغرافي الذي تغطيه و تخدمه الشبكات ، وعليه تنقسم شبكة الانترانت من حيث الامتداد الجغرافي إلى قسمين:

*الشبكة المحلية .

*الشبكة الواسعة .

2-2-3-1- الشبكة المحلية LAN : الشبكة المحلية هي شبكة حاسبات تنقل المعلومات بسرعة عالية ضمن حيز جغرافي محدود ببناية واحدة أو عدة بنايات ، وتربط هذه الشبكة مجموعة من محطات العمل مع بعضها .

« وتتمثل في تلك الشبكات التي تغطي مساحات محلية صغيرة، كالتالي تربط بين الحاسبات الآلية داخل مبنى المؤسسة ،حيث تتكون من مجموعة من الحاسبات المرتبطة فيما بينها ينتمون إلى مؤسسة جغرافية صغيرة، وهي أبسط أشكال الشبكات، وعادة تكون سرعة الإرسال وتبادل المعلومات في هذا النوع من الشبكات محصورة بينMbps 10 و Mbps 100 » (1) .

يمكن تعريفها على أنها مجموعة من الأجهزة والحاسبات متصلة مع بعضها لكي تؤدي الغرض الذي تم من أجله بناء هذه الشبكة في مساحة جغرافية محدودة مثل مبنى إداري أو كلية جامعية أو مؤسسة وقد تمتد هذه الشبكة إلى مسافة أقل من 10كلم، وتكون هذه الشبكة مملوكة لمؤسسة ، وتتميز الشبكة

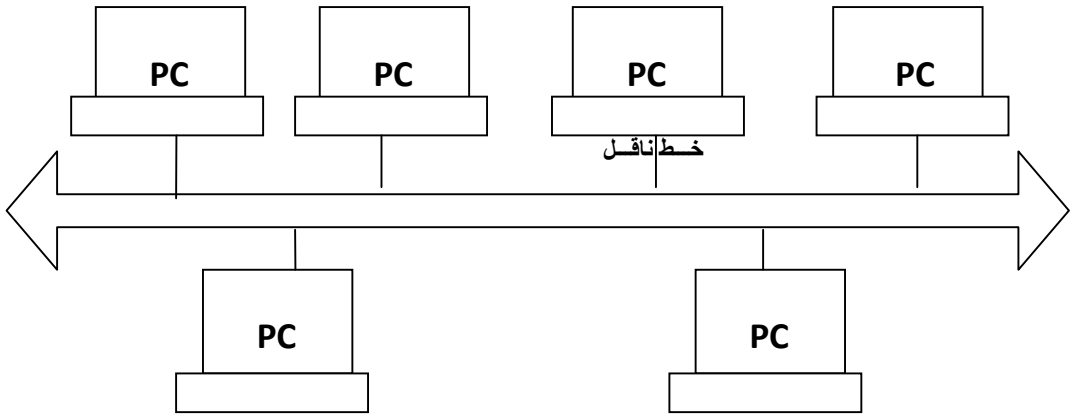
1-**عماد عبد الوهاب الصباغ:** نظم المعلومات ، عمان، دار الثقافة ، 2004، ص: 93 .

المحلية بسرعة التراسل عالية نظرا لقصر المسافة بين وحداتها وتحقيق سهولة الاتصال وتبادل البيانات بين مستخدمي المؤسسة.

والشبكة المحلية بدورها تنقسم إلى عدة أشكال حيث يوجد هناك ثلاثة أشكال وهم: الشبكة الخطية، الشبكة النجمية، الشبكة الحلقية وهي كالتالي :

***الشبكة المحلية الخطية (المثالية)** : تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها بواسطة خط رئيسي ويسمى Segment ، و تربط جميع الحواسيب إليه، وتصل المحطات فيما بينها وكذلك مع مخزن الملفات ، « ويمتاز هذا النوع بسهولة إضافة الحاسبات أخرى لشبكة أو استبعاد بعضها، كما أنه عند تعطل الحاسب على الشبكة فان ذلك لا يعطل بقية الأجهزة الأخرى عن العمل » (1).

الشكل رقم (10) :« نموذج الشبكة المحلية الخطية »(2) **.**

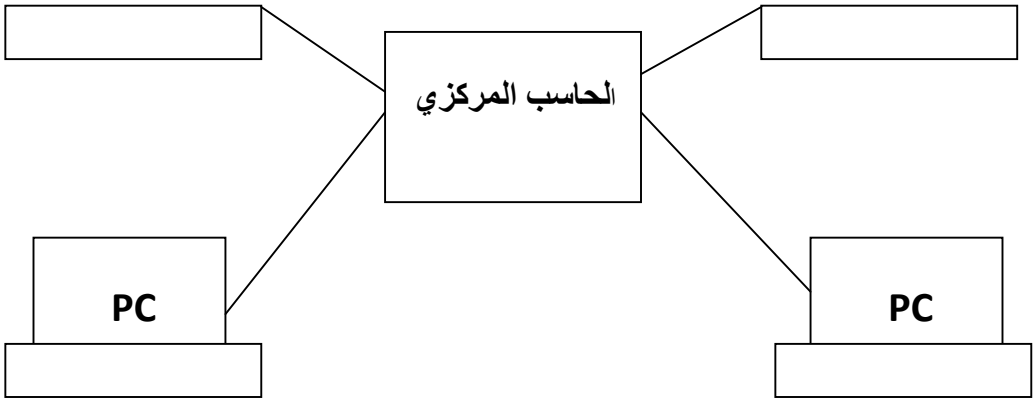


***الشبكة المحلية النجمية:** «وتتكون من حاسب مركزي يسمى الحاسب المضيف متصل بمجموعة من الحاسبات الآلية والوحدات الطرفية التي تكون مرتبطة على شكل نجمة، بحيث تمر جميعا اتصالات

1-**محمد محمد الهادي:** تكنولوجيا المعلومات وشبكات المعلومات، الطبعة الأولى، القاهرة،المكتبة الأكاديمية، 2000، ص: 167.
2-**مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد:** العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات،الشارقة، إثراء للنشر والتوزيع، 2008، ص: 197.

الشبكة من خلال الحاسب المركزي، يحقق هذا النوع الاستفادة من موارد الشبكة بشكل كبير، ولكن يعاب عليه إن تعطل الحاسب المركزي يتسبب في انهيار و توقف الشبكة بالكامل » (1) .

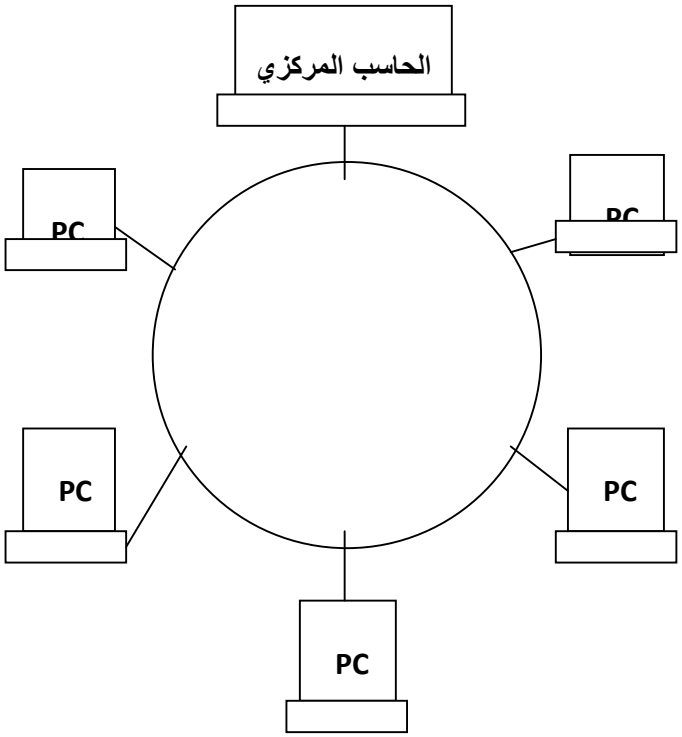




الشكل رقم (11):« نموذج الشبكة المحلية النجمية » (2)**.**

***الشبكة المحلية الحلقية (الحلقة):**« وهي عبارة عن مجموعة الحاسبات متصلة ببعضها على شكل حلقة دائرية مغلقة تسمح بانتقال المعلومات في اتجاه واحد من الحاسب الآلي إلى الحاسب الآلي أو في الاتجاهين معا، وعادة ما يتم استخدام الأسلاك المجدولة و المحورية كقنوات اتصال تربط بين النهايات الطرفية لشبكات الحلقة، كما يعيب على هذه الشبكة بأنها تعطي رخصة استخدام الشبكة لجهاز واحد فقط في وقت واحد، لكن من مزاياها أنها تتمتع بدرجة عالية من الوثوقية فتعطل جهاز واحد لا يترتب عليه تعطل الشبكة » (3) .

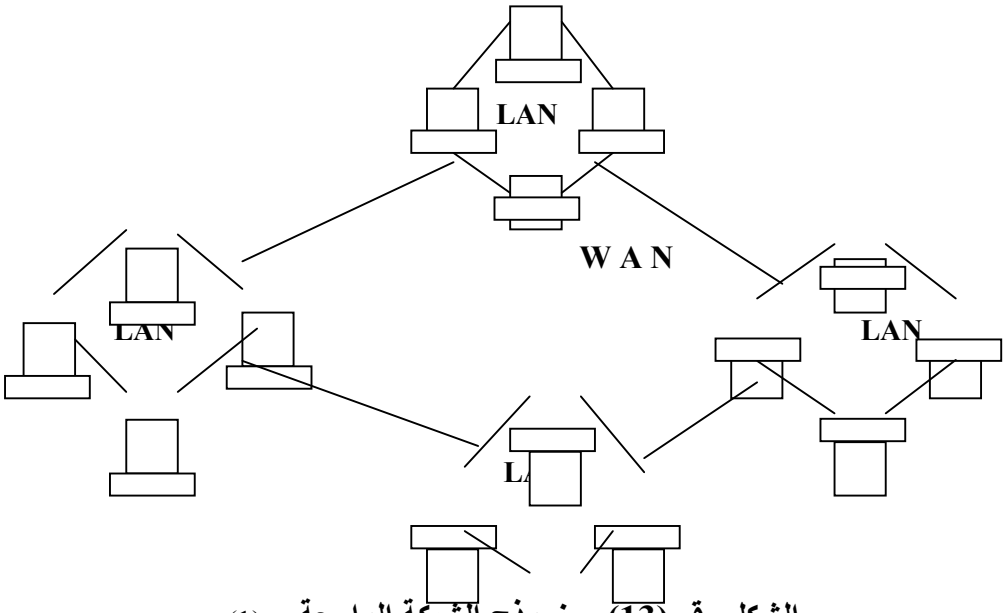
1-**محمد عبد العليم صابر:** نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2007، ص: 230 .2 **-مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد:** مرجع سبق ذكره، ص: 198. 3-**علاء عبد الرزاق السالمي:** تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، عمان،دار المناهج للنشر والتوزيع، 2002، ص: 362.



الشكل رقم (12):« نموذج الشبكة المحلية الحلقية » (1).

2-2-3-2- الشبكة النطاق المتسع (الواسعة) WAN :وهي الشبكات التي تغطي منطقة جغرافية واسعة و تكون تحت إدارة واحدة، و بالتالي هذه النوعية من الشبكات تعتمد على القنوات الاتصال اللاسلكية أو غير محدودة كالأقمار الصناعية ، وهناك أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الاتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة، وقد تبين لنا إمكانية ربط شبكات النطاق الواسع بشبكات النطاق المحدود .

1- فاروق حريزي: دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية و التنمية المستدامة، جامعة سطيف، الجزائر، 2010-2011، ص: 37.



الشكل رقم (13):« نموذج الشبكة الواسعة » (1).

2-2-4- الخدمات التي تؤديها في المؤسسة:

تهدف شبكة الانترانت إلى بث المعلومات داخل المؤسسة و طلب المعلومات عن طريق الوصول إلى قاعدة البيانات الخاصة بالمؤسسة ، وهناك طريقتين لاستخدام الانترانت فإما طريقة الوصول إلى المعلومات المحفوظة داخليا، أو عن طريق التفاعل، كما توفر شبكة الانترانت للمؤسسات العديد من الخدمات تتلخص في:

***المشاركة في الملفات:** حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة و متابعة المتغيرات التي تطرأ عليها أولا بأول، بشكل يساعد على إتمام عمليات البيع و الشراء، ومعرفة وضع الموردين والعملاء وخطوط الإنتاج.

1- بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاديات المالية و البنوك، جامعة البويرة، الجزائر، 2013-2014، ص: 31.

***نقل و تحويل الملفات:** من خلال هذه العملية يستطيع المسؤولون نقل الملفات من قسم إلى آخر، ومن فرع إلى آخر وتحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع على سواء.

***المشاركة في التطبيقات:** قد يكون هناك برامج تكلفتها غالية الثمن، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على أحد الأجهزة، و يقوم العاملون بالمؤسسة بمشاركة زملائهم في هذه البرامج دون زيادة نسخ إضافية من هذه البرامج و ذلك للحد من التكلفة.

***البريد الالكتروني:** البريد الالكتروني عملي و مفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة و سريعة بين الأفراد، فالانترانت تكون فضاء للقاءات والحوار بين الأفراد المؤسسة، دون أن يشترط في ذلك تزامن حضور جميع الأطراف الحوار و بالتالي فرصة بالنسبة للمدير للاضطلاع على الأعمال الاجتماع أو المشاركة الفعلية دون أن يغادر محل عمله.

***المشاركة على خط واحد:** تتيح الانترانت دخول المستخدمين من جهاز كمبيوتر على خط واحد من خطوط الانترانت وتوفير تكلفة الشراء.

***اعتماد أفضل على النظام:**« ففي حالة حدوث عطل في الجهاز، فان باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية » (1) .

***المشاركة في الموارد**: حيث توفر الشبكة مشاركة أكبر في الموارد، على اعتبار هذه المشاركة موجودة منذ القدم، وذلك من خلال أنها تؤدي إلى تحسين قدرات المهام المنجزة للمؤسسات المشتركة في الانترانت وتوحيد العلاقات العضوية بين المهام في المؤسسة وأقسامها وكذا الأساليب والأدوات.

***التحصيل المشترك:** حيث يؤدي ذلك إلى توفير قدرات تكنولوجية متقدمة، تخدم احتياجات المستخدمين و تعمل على توازن الأخطاء الذاتية بين مختلف المحاور المشتركة في الشبكة مما يؤدي إلى التكامل في البيانات والبرامج، وبذلك يصبح في إمكان أي فرد الاتصال عن بعد مع أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في الشبكة للاستفسار عن معلومة معينة.

1-نبيل محمد مرسي: التقنيات الحديثة للمعلومات، القاهرة، دار الجامعة الجديدة، 2005، ص: 156.

***إمكانية الاتصال عن بعد:** أصبح في إمكان الموظفين الاتصال عن بعد خلال الاتصال على الخط المباشر، المشاركة في الوقت والبريد الالكتروني.

***الوصول المباشر:** أي أن شبكة المعلومات الداخلية تهدف إلى تحقيق المزايا الآتية:

- توفير معلومات أكبر مما هو متاح.

-تقديم معلومات على الخط المباشر"Online" تتسم بالسرعة و السهولة في الاسترجاع.

-إمداد الفرد أو المؤسسة بالمعلومات أينما تواجدت.

-التدعيم المركزي المشترك.

إلا أن الملاحظ أن هذه الخدمات لا تتوفر كلها لدى شبكة الانترانت في جميع المؤسسات، فهي تختلف من مؤسسة إلى أخرى بحسب أقدمية إدخال الشبكة و القدرة المادية للمؤسسة وكذلك الأهداف المتوخاة من تبني هذا المبتكر.

2-3- شبكة الاكسترانت : Extranet

ظهرت شبكة الاكسترانت نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام الانترانت و في مقدمتها الاستقلالية، والبعد عن الأطراف الخارجية حيث يرى أن نجتح أي مشروع لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة واتصال دائم مع المحيط الخارجي .

2-3-1- مفهوم شبكة الاكسترانت:

« على عكس شبكة الانترانت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات فان شبكة الاكسترانت تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المؤسسة من المجهزين والعملاء والزبائن ومجموعات المؤتمرين وحملة الأسهم » (1).

« تعد شبكة الاكسترانت نتاج التزاوج كل من الانترنيت والانترانيت، فهي شبكة الانترانت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها، والتي لها علاقة بطبيعة نشاطاتها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر الجدران النارية (نظام أمني)، التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء شركاء الأعمال، أو الموزعين، أو موردين تجمعهم شراكة عمل في المؤسسة الواحدة...الخ » (2) .

- وشبكة الاكسترانت هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة مرور ذلك لأن الشبكة غير موجهة إلى الجمهور العام.

-شبكة الاكسترانت هي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات انترانت ترتبط ببعضها البعض عن طريق الإنترنيت و تحافظ على خصوصية كل شبكة مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها ،أي أن شبكة الاكسترانت هي التي تربط شبكة الانترانت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الانترانت المحلية لكل شركة .

1-شادلي شوقي: آثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة ورقلة، الجزائر، 2007-2008، ص: 21 .

2- **بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة:** مرجع سبق ذكره، ص: 42 .

« وتستخدم شبكة الاكسترانت تقنيات الانترنيت في ربط المسؤولين داخل المؤسسة (المدير الإقليمي، مدير التسويق...) بأطراف من خارج المؤسسة (كبار العمال، مسؤولي المؤسسات الأخرى...)، ونظرا لأن شبكة الاكسترانت شبكة خاصة فهي تتطلب إدخال كلمة السر حتى نتمكن من الدخول إليها والتعامل معها، وذلك بغية حماية بياناتها » (1).

فتكنولوجيا الاكسترانت تحقق مفهوم المؤسسة الواسعة باعتبارها منفتحة على الخارج ، ومن أهم المزايا الأساسية لاستخدامات الاكسترانت تتمثل في :

-أداة قادرة على زيادة فاعلية العمليات التشغيلية والصفقات .

- عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال تدفق المعلومات و السرعة في نقلها .

-تتميز هذه الشبكة بأنها توفر الأمن المطلوب داخل الشبكة لتبادل المعلومات الخاصة بين الشركاء مع بعضها، ووضع الصلاحيات في تبادل هذه المعلومات بينهم .

2-3-2- أنواع شبكة الاكسترانت :

نشأت شبكات الاكسترانت استجابة لمل يتطلبه قطاع الأعمال من شراكات و تحالفات وما يقتضيه من أمن على المعلومات المتبادلة عن طريق الشبكات، مع العناية الشديدة بالصلاحيات ، اصطلح على تسمية هذه الفعالية باسم تعاملات الشركات مع بعضها ، ولهذا فان تصنيفات شبكة الاكسترانت يعتمد على قطاع الأعمال الذي يقسمها إلى عدة أنواع هي:

أ- شبكات اكسترانت التزويد:« تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها آليا للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات، وبالتالي

1-طارق طه: نظم المعلومات والحاسبات الآلية(من منظور إداري معاصر)، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2008، ص: 492.

تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودعات، إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون » (1).

ب- شبكات اكسترانت التوزيع: تمنح هذه الشبكة صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمة الطلب الالكتروني و تسوية الحسابات آليا، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى .

ج- شبكات اكسترانت التنافسية: تعزز هذه الشبكات التنافس في القطاعات الصناعية، إذ تمنح المؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع و الشراء وعن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة كي تنقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة، مما يرفع مستوى الخدمة في ذلك القطاع ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار .

2-2-3- فوائد شبكة الاكسترانت للمؤسسة

لقد تعددت فوائد شبكات الاكسترانت ، وإن الخدمات التي تقدمها هذه الشبكة هي نفسها خدمات شبكات الانترانت ماعدا أنها موجهة إلى جمهور أوسع، وتتمثل أهم فوائدها في :

***تسهيل عمليات الشراء:** إذ يمكن أن تقوم مؤسسة من الشرق بإرسال طلب شراء إلى مؤسسة من الغرب عبر الاكسترانت التي تربط بينهما وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

***متابعة الفواتير:** إذ تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف و القبض و وضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع و الأقسام .

1-**مراد رايس:** أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص: 48.

***خدمات التوظيف:**« تستخدم الاكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات، المعاهد.. مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب كما أن سوق العمل يؤمن احتياجاته عن طريق

الشبكة نفسها، وقد تصل فعالية هذه الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح سوق العمل » (1) .

***تواصل شبكات توزيع البضائع:** يمكن بناء شبكة اكسترانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب و الشحن و تسوية الحسابات، كما يمكن أن تبنى التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب،لأتمتة كامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها.

إن استخدام هذه الشبكة سيتدعم أكثر للاستفادة منها خصوصا وأن هذه الشبكة تعرف تطورا ملحوظا، حيث بدأت تظهر تطبيقاتها بصفة هائلة ككتيبات العرض الالكتروني والتي تزود العملاء ساعة بساعة بالعروض والأسعار وأزمنة الشحن والتوصيل.

ومن خلال هذا نستنتج أن الاكسترانت باتت من التقنيات الرائجة في هذه المرحلة من عصر المعلومات ويتوقع الدارسون أن تحل محل الشبكات ذات الوظائف الخاصة القائمة حاليا، خاصة في قطاع الأعمال والتجارة الالكترونية، لما توفره من أموال و لتحل محل العمليات، إلى جانب التسهيلات الكبيرة في العمليات التسييرية والتفاعل مع الزبائن، ومن التطبيقات العملية لشبكات الاكسترانت التي يمكن تسخيرها في الواقع العملي ومنها: التعامل عن بعد، الارتباط مع باقي فروع المؤسسة، تبادل المعلومات الكترونيا.

1-فاروق حريزي: دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية و التنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010-2011، ص: 45.

3- تكنولوجيا الاتصال و دورها التنموي في المؤسسات .

« تعتبر التكنولوجيات الاتصال من المواضيع التي احتلت دورا بارزا في مجال التنمية بمختلف مجالاتها ومستوياتها، فالتقدم التكنولوجي كفيل بدفع عجلة النمو، فكلما زادت مقدرة المؤسسة على الخلق والاستعمال، كلما كانت أسرع في تحقيق النمو والرقاء الاجتماعي، فالتكنولوجيات الاتصال من المصادر المهمة التي تستعمل في زيادة الإنتاج والتعريف بالموارد وتحسين صورة المؤسسات » (1).

نظرا لأهمية القصوى لاستعمال التكنولوجيات الاتصال بغرض التنمية، فقد ركز المؤتمر الدولي لمجتمع المعلومات على تبني خطة تمكن من وضع إمكانيات المعرفة و تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات في خدمة التنمية و النهوض، باستعمال المعلومات و المعارف من أجل تحقيق الأهداف الإنمائية المتفق عليها دوليا والتصدي للتحديات الجدية لمجتمع المعلومات.

« العلاقة بين المؤسسات و تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي علاقة ذات اتجاهين، فكل منها يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي و الثقافة والهيكل التنظيمي وعمليات التشغيل، إلى

جانب المؤثرات السياسية الداخلية والخارجية، فقد أصبحت المعلومات تدخل وتخرج من المؤسسة بأشكال ثلاث المقروءة والمسموعة والمرئية في آن واحد » (2).

ودخلت تكنولوجيا الاتصال إلى عالم الأعمال أيضا كالمواقع الافتراضية و غيرها من التطورات الجارية لهذه التكنولوجيا ، لذا وجب على المؤسسة أن تعمل جاهدة لمواكبة تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وإدماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة التنمية و تطورها إلى الأمام.

1-بن بريكة عبد الوهاب ، بن العركي زينب: أثر تكنولوجيا الاتصال و الإعلام في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، عدد 07، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2002، ص: 251 .

2-**مزهر العاني، شوقي ناجي جواد:** العمليات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى،عمان،إثراء للنشر والتوزيع، 2008، ص ص: 272-273 .

ويمكن أن تدعم تكنولوجيا الاتصال التنمية المستدامة في مجال الإدارة العامة والأعمال التجارية وذلك من خلال تشجيع الحكومات والمنظمات الدولية والقطاع الخاص، على تعزيز فوائد التجارة الدولية واستعمال الأعمال التجارية الالكترونية فيها ، والنهوض باستعمال نماذج الأعمال التجاري الالكترونية في البلدان النامية، وينبغي على الحكومات تسعى إلى حفز استثمارات القطاع الخاص تشجيع التطبيقات الجديدة وتطوير المحتوى والشراكات بين القطاعين العام والخاص وذلا من خلال خلق بيئة تفاعلية وإتاحة النفاذ إلى الانترانت على النطاق الواسع .

ثانيـــا: تطبيق تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

إن نجاح المؤسسة الاقتصادية اليوم أصبح يتوقف بشكل كبير على مدى قدرتها على مواكبة التغيرات المستمرة في بيئة العمل التي تعمل بها في ظل المنافسة الشديدة التي أصبحت المؤسسات تتعرض لها،على اثر الانفتاح الاقتصادي العالمي وخصوصا أمم المتغيرات التكنولوجية التي تتضمن استعمال الطرق الحديثة في عمليات الإنتاج من أجل تخفيض التكاليف وتحسين نوعية الإنتاج، مما أوجب الاهتمام بالتطور التكنولوجي، حتى أصبح مطلبا أساسيا للنهوض في ظل المتغيرات المتسارعة في بيئة العمل.

1- إدماج تكنولوجيات الاتصال في نشاط المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

إن التحولات الاقتصادية التي شهدتها الجزائر ومازال يشدها، وهذه التحولات أشعلت روح المنافسة كما حركت نوعا ما العزيمة والإرادة في التحديث والعصرنة لطرق وأساليب الإنتاج التسويق الحديثة، وما ساعد على ذلك هو موجة الإصلاحات التي مست الجوانب التنظيمية والقانونية والمؤسساتية، التي كان مجموعها من أجل الرفع من القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية وانطلاقا من أن تكنولوجيا الاتصال من أهم المتغيرات التي تحقق ميزة تنافسية للمؤسسات الاقتصادي« نظرا لأهمية تكنولوجيا الاتصال عملت الدولة على تكوين و تطوير قاعدة تكنولوجية صلبة و أصبحت واعية بأهمية هذه التكنولوجيات و دورها في المؤسسات لذا لجأت الحكومة الجزائرية إلى وضع ورسم استراتيجيات لإدماج هذه التكنولوجيات في المؤسسات » (1)، فانتهجت سياسة التصنيع المكثف بغية الانتقال من إشكالية التحويل التكنولوجي إلى إشكالية التحكم التكنولوجي الذي يعتبر رهان أساسيا للسياسات الاقتصادية الجزائرية .

والواضح وفق عالم تكنولوجيا الاتصال أن مخطط النمو التقليدي القائم على الإنتاج وتوزيع المواد المصنعة، وبالتالي خلق فرص التشغيل قد أثبت قصوره ومحدوديته، ذلك أن النمط الحديث للمجتمعات قد أفرزت أشكالا جديدة من المبادلات و صيغا جديدة مغايرة و أشكالا غير معهودة من المقايضة .

1-طراد خوجة سميرة: أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2004-2005، ص ص: 54-55 .

« وعليه أصبح الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال وما توفره يشكل مصدرا جديدا لإحداث الوفرات في التكلفة ورفع الكفاءة الإنتاجية، كما أن التجارة العالمية تزايد استعمالها على الصعيد المنافسة، فقد أضحت هذه التكنولوجيا تقدم وبكفاءة طرقا جديدة في إدارة واستعمال المعلومات في كل القطاعات وبالتالي تحقيق مكاسب اقتصادية نظرا لأنها تحسن من قدرات كل القطاعات في حيازة ومعالجة ونشر واستخدام المعلومات » (1).

تعدد حاجات المؤسسات إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، كما تتعدد استعمالات هذه الأخيرة في المؤسسات ، فيمكن أن نجد هذا الاستعمال ضمن المجال الداخلي أو المجال الخارجي للمؤسسة كما يلي:

أ- تطبيق و استعمال الداخلي: من أهم استعمالات تكنولوجيا الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة

*تستعمل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها هيكلها التنظيمي، معلومات عن المنتوج...الخ.

*وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل من المعلومات الشخصية، الوظيفية....الخ .

*الانتقال السهل و السريع في المؤسسة، وربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة

*النقل السريع والاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق في ذلك .

*الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات .

1-حاج عيسى، هواري معراج: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية و تحديات المناخ الاقتصادي الجديد، 22-23 أفريل2003، ص: 98.

ب-تطبيق و استعمال الخارجي:

*نشر الإعلانات والإشهار الخاص بمنتجات المؤسسة على شبكة الانترنيت حتى تجلب عدد أكبر من الزبائن.

*الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان .

*الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.

*السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الإنترنيت وتحقيق التجارة الالكترونية.

*متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة بالمؤسسات الأخرى في نفس قطاع نشاطها أو قطاعات ذات علاقة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على المعلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات.

1-1- الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الاتصال في نشاط المؤسسات الاقتصادية:

عملت الجزائر منذ عدة سنوات على تعزيز قدرتها التعليمية والإدارية لمواكبة التغيرات التقنية والاقتصادية، وذلك من خلال عدة إجراءات جاءت لتجسيد الدور المستمر الذي أصبحت تضطلع به تكنولوجيا الاتصال في تأهيل المؤسسات الاقتصادية ورفع مستوى الأداء ،وبغرض الالتحاق بالركب الحضاري دعمت الجزائر ميادين الحث والتطوير من خلال إنشاء وحدات مشتركة بين المعهد الوطني للإعلام الآلي والشركة الوطنية للصناعات الالكترونية، وبين المؤسسة الوطنية لأنظمة الإعلام الآلي والمؤسسة الوطنية لصناعة الالكتروكيمياء.

لضمان السير الجيد للمؤسسات الجزائرية قامت الدولة باقتناء أجهزة حواسيب وتوزيعها على المؤسسات لذا شهدت السنوات الأخيرة انتشارا واسعا لها مما شجع الكثير من المؤسسات على اقتنائها والاستعانة بخدماتها، وقد اهتمت الجزائر فيما بعد بتكوين الإطارات وإعادة رسكلة الأعوان العاملين بمختلف المؤسسات بغية تطوير مهاراتهم وتحسين مستوى خدمتهم.

والآن تقوم المؤسسات العامة والخاصة حتى الصغيرة والمتوسطة بمجهودات لتطوير أنظمة المعلومات والشبكات المحلية ومواقع الويب، إلا أن المؤسسات المستعملة تبقى قليلة وخاصة العمومية إضافة إلى أن مواقع الويب التي أنشأتها المؤسسات الاقتصادية لا تمثل بصورة موضوعية، فهناك مواقع ضعيفة من ناحية المحتوى وأخرى من ناحية الشكل، لذلك اتجهت الجزائر نحو تدعيم التعاون الدولي حيث سخرت السلطات الوطنية ميزانيات مهمة لمشاريع التعاون في هذا القطاع خصوصا في مجالات التكوين والتحويل التكنولوجي وأيضا تمويل المشاريع، مما من شأنه أن يسمح بتزويد المؤسسات الاقتصادية ببنك المعلومات حول وضعية الاقتصادية والتكنولوجية وغيرها من المعطيات لتحسين أداء هذه المؤسسات كما يساهم في تحسين أوعية الاتصال الموجودة.

2- آثار تكنولوجيا الاتصال على المؤسسة الاقتصادية :

إن ما تمتاز به تكنولوجيا الاتصال من سرعة في الانجاز ودقة وكفاءة عاليتين في الأداء ومرونة في تبادل المعلومات وتداولها جعل المؤسسات الاقتصادية على اختلاف نشاطها، تعتمدها كمدخل من مدخلاتها، إلا أن هذا المدخل ساهم في تغيير جذري لأنماط العمل والتنظيم والاتصال، حيث سنحاول معرفة أهم هذه الآثار المترتبة عن تبني هذا المبتكر الجديد .

2-1- التحولات في مجال التوظيف و تنظيم العمل: نتج عن ثورة الاتصالات والمعلومات تحولات مهمة في أنماط التوظيف وهيكل المهن وأسلوب الأداء الأسواق العمل وذلك في:

2-1-1- الهياكل التنظيمية: حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيرا واضحا لاستخدام التكنولوجيا على الهياكل التنظيمية، التي تمثل البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة ،« حيث يمكن للحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق و فعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فلكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، هذا التقارب يمكن الموظفين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في

مكان واحد، استنادا إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب، فان ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء واستحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة » (1).

2-1-2- تغيرات في التركيب المهني و المهاري لقوة العمل: إذ بدأنا نشهد التقليص التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالا بأساليب تكنولوجيا الاتصال، وهذا ساهم في استبدال اسم الموظف" بالتكنوقراطي " وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية، وبروز رؤية العقل " التكنوقراطي" المعتمد على الحاسوب، وتقترح بعض الدراسات أنه بالرغم من حدوث بطالة في بعض المجالات نتيجة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال وخاصة الحاسبات الآلية فان الحاجة الماسة إلى الممارسين للتعامل معها مما يقلل بدوره حجم البطالة التي يمكن أن تنجم عن إحلال التقنية محل الإنسان ، والمطلوب في هذه الحالة هو أن يعمل ممارسوا التقنيات والمستفيدون متقاربين لتفادي السلبيات.

2-1-3- تغيرات في تنقلية العمل: إذ أدت تكنولوجيا الاتصال إلى تغييرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم " التنقلية" مرتبط بالتنقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الالكتروني، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجنا للواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل.

وقد ترتب عن هذا التغير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا، وظهور مصطلح الجماعة المتعارضة"Groupe de collaboration " وتستخدم خصوصا لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الالكتروني والمؤتمرات عن بعد عن طريق شبكة الانترانيت .

2-1-4- تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل: مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل، حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منزلها لحساب المؤسسات الصناعية والخدمية الحديثة، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة.

1-طراد خوجة سميرة: مرجع سبق ذكره، ص ص: 29-30 .

2-2- عملية اتخاذ القرارات: تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية في تسيير شؤونها ومستقبلها، وقد عرفت عملية اتخاذ القرار بأنها" عملية الاختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما، أو لتحقيق هدف معين"، وتحتاج عملية اتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة والتي وفرتها تكنولوجيا الاتصال بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الانترانيت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد و المؤسسات، كما أن تكنولوجيا الاتصال أثرت على مركزية أو اللامركزية القرارات، حيث هناك اتجاهين متباينان حول هذه المسألة، حيث يذهب الاتجاه الأول" إلى أن استخدام حاسوب كبير في المقر المركزي يرتبط بجميع أجزاء المؤسسة بواسطة شبكة اتصالات تسمح بمركزة بعض عمليات صناعة القرار، وكذا التي سينجز عنها تخفيض في عدد الفروع و المخازن ومواقع العمل.

« بينما يرى الاتجاه الثاني أن استخدام الحاسوب يؤدي إلى لامركزية أكثر، وذلك لأن شبكات الحاسوب موزعة على مواقع العمل المختلفة، مكنت المدراء في الإدارات العليا من تحويل صلاحيات صناعة

القرارات في الإدارات الوسطى » (1)، وبناءا عليه فان النظام الآلي المعتمد على الحاسوب يشجع الاتجاهين أو النمطين معا، إما مركزية و لامركزية القرارات وللمؤسسات أن تختار النمط المناسب لسياستها أو المزج بينهما للاستفادة من مزاياها وتجنب سلبياتها.

2-3- الزبون: لا يمكن للمؤسسة أن تعيش إلا إذا كان لها زبون، وقاعدة نشاطاتها هي تأمين طلبات هؤلاء الزبناء، وكلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل كلما أعطت المجتمع عامة قيمة أكبر وزادت من أرباحها، ولتفهم حاجات الزبون بصورة أفضل لابد من الاقتراب منه قدر الإمكان، أي مضاعفة قنوات وإمكانيات تبادل المعلومات بين ممثليها والزبناء الحاليين والمحتملين، وإدخال تكنولوجيا الاتصال لعب دورا كبيرا في إنتاج وتوزيع قواعد معطيات هائلة حول المستهلكين، بالإضافة إلى إتاحة المعلومات للزبناء للتعرف أكثر على المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها .

1-طراد خوجة سميرة: مرجع سبق ذكره، ص: 32 .

2-4- عملية الإنتاج:« إن أحد العناصر الأكثر تنظيما لعرض مؤسسة اقتصادية معينة هو بالتأكيد سعره، ولتقديم أسعار تنافسية يجب أن يكون للمؤسسة تكاليف إنتاج أقل ارتفاعا من تكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعال، ومن أجل ذلك لابد أن تستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع أو الخدمات » (1)، وهذه العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية ، وتكنولوجيا الاتصال أثرت بصورة كبيرة على الإنتاجية من حيث أداء العمل بدقة، الرفع من مستوى جودة العمل، تخفيض تكاليف الأداء، حيث تمكن التكنولوجيات من ممارسة عدة نشاطات في وقت واحد، إضافة إلى قدرة التقنية في تحسين مرونة العمل وأدائه بصورة أفضل.

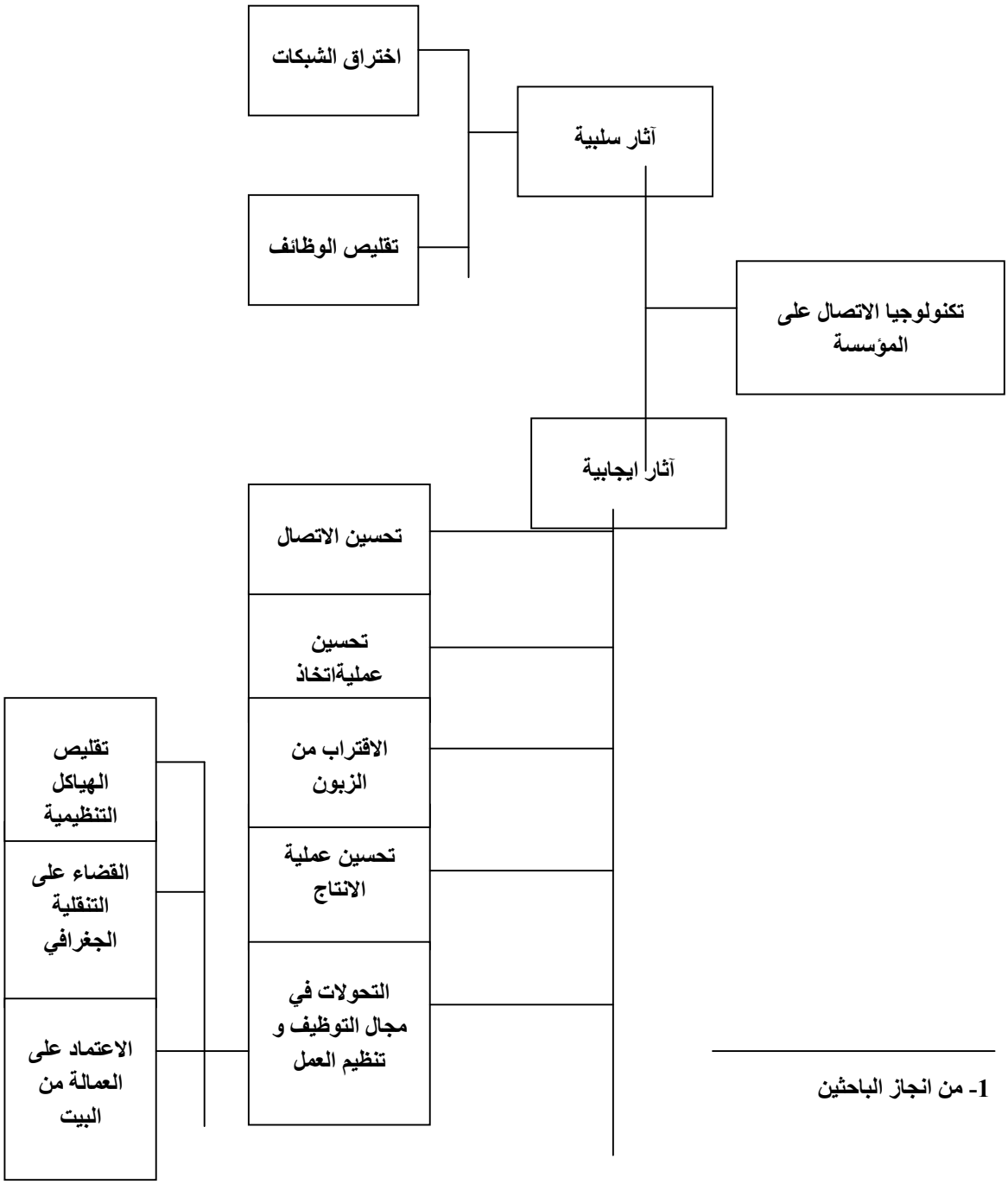
2-5-عملية الاتصال: إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان داخل المؤسسة أو خارجها ،حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات ويتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الانترانت والاكسترانت، وما تتيحه هذه الشبكات من المشاركة في الوقت أو ما يطلق عليها بالمشاركة الزمنية بمعنى أن إمكانية الوصول إلى أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه.

ونظرا للتأثير الكبير الذي باتت تلعبه هذه التكنولوجيات على الاتصال المؤسساتي والمؤسسة ككل، فان العديد من المؤسسات في العالم اليوم تسعى إلى مواكبة واقتناء هذه التكنولوجيات حيث اتسع الوعي العالمي بأهميتها ودورها في بناء وتطوير المؤسسات والاقتصاديات.

ورغم التأثير الايجابي الكبير لتكنولوجيا الاتصال على المؤسسات الاقتصادية، إلا أن لها آثار سلبية تتلخص أساسا في تقليص توظيف الأفراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات أو ارتكاب جرائم الفيروسات .

1-أنطوان ايريس: شبكات الإعلام،(ترجمة فؤاد شاهين)، بيروت، عويدات للنشر والتوزيع، 2001، ص: 18 .

الشكل رقم (14):« آثار تكنولوجيا الاتصال على المؤسسة » (1).



1- من انجاز الباحثين

وعموما يمكن القول أن الصدمة التكنولوجية أدت إلى ظهور مناهج تنظيمية جديدة في المؤسسات، فبفضل تكنولوجيا الاتصال ظهر تطور في حركية المعلومة الناتجة عن التفاعل بين التغير التقني والتغير التنظيمي، والذي حول بعنق المرور من المعلومة المكتوبة أو المنطوقة المركزية إلى المعلومة الشبكية

المتداولة، وظهر الإبداع المعرفي كعملية جماعية داخل المؤسسات أو خارجها والتي يجب أن تعد بطريقة منظمة وجيدة وهذا ما يحتاج إلى الخبرات في إطار ما يعرف بتكنولوجيا المشاركة و التعاون.

ومما سبق يبدو أنه من أولويات المؤسسات تبني نمط تكنولوجي اتصالي رشيد، ويكون قائما على مناقشة ودراسة التغيرات المعمقة الناتجة عن إدماج التكنولوجيات كدراسة المشكلات المصاحبة لهذا لتبني أو الإدماج سواء الحالية أو المستقبلية، وعليها الاهتمام أكثر بإشكالية تدريب الأفراد وتكوينهم في هذا المجال الحديث .

3- واقع تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .

أصبح لا يخفى على أحد اليوم الدور المتعاظم الذي تلعبه الوسائل التكنولوجية في تحسين ظروف العمل والإنتاج وتحسين الأداء للمؤسسات عبر العالم،« والمؤسسة الاقتصادية الجزائرية تغيرت وأنها استفادت من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال في ميدان الاتصال المؤسساتي، التسيير والتنظيم أو في ميداني الإنتاج والترويج، غير أن هذا التغير حدث بدرجات متفاوتة ولم يمس كامل النسيج الاقتصادي » (1) .

والملاحظ أن الكثير من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، تمتلك تجهيزات تكنولوجية للاتصالات التي من أبرزها الحاسوب والشبكات" Les réseaux "، ولكن دون توفر ما يكملها خاصة من جانب الإطارات الكفأة التي تحسن استعمالها أو من جانب نقص البرامج الحديثة المناسبة للظروف والتقنيات الحالية.

وكذلك دون توفر التنظيم الاجتماعي الضروري، أي أن هناك غياب الاهتمام والجدية في استعمالها والوعي الحقيقي لأهدافها، فرغم أن تاريخ الإعلام الآلي في الجزائر يعود إلى سنة 1969، إلا أن هذا

المجال بمؤسساتنا يبقى بعيدا عن الشيء المطلوب، إذ أن الأنظمة الاتصالية المتوفرة المتميزة بالكلاسيكية التي أدخلت منذ سنوات، تعتبر ثقيلة ونتائجها غير جيدة.

« أما الأنظمة الحديثة فأغلب المؤسسات تمتلك أجهزة إعلام آلية ، وكذلك أنظمة معلوماتية إعلامية" Systémes d'information informatisés" بشكل تام تخص الأجور وهناك من المؤسسات ما يملك مصلحة أو جهاز خاص بالتنظيم والإعلام الآلي، والمحاسبة العامة لكنه لا يخرج عن إعداد الأجور، الاستثمارات و الميزان الشهري وتقيم الجرد للمواد » (2)، إلا أن الشيء الغريب في العديد من المؤسسات التي تمتلك أجهزة وأنظمة الإعلام الآلي أنها تقوم ببعض الأعمال يدويا، والتي من

1- ناصر دادي عدون: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظريو وتطبيقية، ذ-د-ن، 2004، ص: 167 . 2- مرجع نفسه، ص ص: 166-167 .

المفروض أن تستعمل فيها الإعلام الآلي مثل تسيير المخزونات،« كما أن متخذي القرارات من المستويين الاستراتيجي والعملي، لا يستعملون الحاسوب في أعمالهم اليومية إلا نادرا بالرغم مما يعانونه من كثرة المعلومات وتراكمها في تقارير مفصلة وكمادة خام تصل إليهم يوميا » (1) .

وفي مؤسسات أخرى فان توفر أجهزة الإعلام الآلي لا تعني لدى مسيريها أدوات مساعدة للتسيير ولا تقنيات حديثة ومفيدة بشكل كبير يجب استعمالها، بل بالعكس قد نجد مؤسسات لدها هذه الأجهزة ولا تتوفر على أنظمة إعلامية وبرامج مقبولة في التسيير، نظرا لعدم الاهتمام بالموضوع أو لقدم الأنظمة المتوفرة دون العمل على تغييرها للاستفادة منها، وهذه الظاهرة في الواقع مكملة لظاهرة عدم توفر العديد من تقنيات التسيير و خاصة الضرورية منها في العديد من المؤسسات، وهناك من المسؤولين يردون على التساؤلات حول القضية بعدم الحاجة إليها، والبعض قد تخلى عنها بعد أن حاول سابقا تطبيقها ، ولا يمكن تفسير هذه الظاهرة في جزء كبير منها إلا بـــــــ:

*سوء فهم أهمية هذه الأجهزة ودورها في التسيير الحديث .

*ضعف التكوين والكفاءة لدى المسؤولين خاصة في المستويات المتوسطة والعليا من الإدارة، رغم وجود إمكانات إعادة الرسكلة والتكوين في بعض المؤسسات خاصة التي لديها معاهد تكوين تابعة لها .

*ضعف الاهتمام بهذه الوسائل قد يعود في جزء منه إلى عدم فعالية هذه التجهيزات أمام أنماط التسيير السابقة، التي لا تعتبر بها بقدر ما تعتبر و تستعمل طرق و أساليب التسيير الحديثة، وقد تتخذ في كثير من الأحيان قرارات خارج المؤسسة تماما سواء في التوجيه أو في الأسعار و غيرها .

*التظاهر بعدم الحاجة إلى هذه الوسائل والذي قد يكون مرده إلى رفض التغيير لدى المعنيين، وهو نوع من رفض التكنولوجيا في التسيير لأسباب يمكن أن تعود إلى بعض ما سبق .

هذا لوحظ أيضا في العديد من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية أن عملية شراء أو استيراد أجهزة الإعلام الآلي و تشغيل الإطارات ومستعملي هذه التكنولوجيا كلها كموضة لتغيير وتحسين الديكور في

1- **ناصر دادي عدون:** مرجع سبق ذكره، ص: 168 .

مكاتب المسؤولين وبعض المصالح، ومصدر للتسلية في العديد منها دون وعي بالتكلفة الضائعة في ذلك. إن الواقع الجزائري يثبت أن إدماج التكنولوجي سواء على المستوى الأفراد أو على مستوى المؤسسات، يصدم كل مرة بجملة من العوائق المتعددة التي تحول دون تحقيقه .

3-1- عوائق إدماج التكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية :

أ- عوائق تنظيمية : وتتضمن :

***غياب المشاركة الحقيقية:** في المؤسسات الجزائرية مظاهر عديدة لرفض التغيير ترجع في بعض الأحيان إلى عدم وضوح أبعاده ونتائجه لدى العمال، وقد يبدو لهم أنه يمثل تهديدا لأمنهم أو إضرار لمصالحهم، وهي تظهر في صورة المقاومة العلنية أو المقاومة السرية فالمقاومة السرية تتجسد في مظاهر عديدة يمكن أن تظهر في قلة التفاهم والتحاور مع المسؤولين وزملاء العمل، المماطلة انخفاض الأداء الفردي، أما المقاومة العلنية تظهر من خلال الغيابات المستمرة، وقد تصل إلى المشاركة في الإضراب .

***المركزية التنظيمية:** عندما يتسم التنظيم بالمركزية الزائدة، حيث يتعين أن تجتاز الرسالة الصادرة عن الموظف الصغير مستويات تنظيمية عديدة قبل أن تصل إلى الرئيس الأعلى، والعكس صحيح وان تعدد المستويات لا يطيل الوقت فقط بل يشوه الرسالة .

*عدم توفر القدرات البشرية و ضعف التكوين: ضعف الاهتمام بتدريب العاملين داخل الوحدات الإنتاجية و خارجها.

*عدم تلاؤمها مع أنماط التسيير المعتمدة.

ب- العوائق المالية: تجد المؤسسات الراغبة في تبني هذه التكنولوجيات صعوبات تتعلق بتكلفة الحصول على التجهيزات و جميع الخدمات المرافقة وهذا لأنها تعاني من ضعف مالي وصعوبة الحصول على التمويل بسبب الضمانات المطلوبة من المؤسسات التموين وبسبب هذه الصعوبات تلجأ إلى اقتناء نظم أقل تكلفة، قد تكون غير مناسبة لاحتياجاتها .

ج- العوائـــق الثقافيـــة:

***عدم توافق التكنولوجيات المنقولة مع النواحي الاجتماعية و الثقافية للمؤسسة:** لأن التكنولوجيا تحمل ثقافة البلد المنتج لها ، وهي وليدة لعوامل اجتماعية وثقافية واقتصادية وبالتالي تصبح عملية تطويعها وتكييفها أكثر من ضرورة .

* **ازدواجية اللغة:** في العديد من المؤسسات تجد أن هناك إطارات وتقنيين المتكونين باللغة الفرنسية، وهي لغة الإدارة في معظم المؤسسات فهم أكثر امتيازا والأكثر اقترابا من تكنولوجيا الاتصال من

المؤسسة أما العمال المتكونين باللغة العربية فهم في وضعية التهميش، وهذا ما يولد صراعا لغويا يشكل بدوره عائقا كبيرا في عملية نجاح تبني تكنولوجيا الاتصال .

***ازدواجية القيم:** عادة ما تصاحب لغة التكوين لإطارات في المؤسسة قيم خاصة باللغة الأجنبية، أو حتى الذين استطاعوا اكتساب قيم أجنبية عن المجتمع الجزائري بوسائل عمل أخرى، وبمقابل هؤلاء نجد ذوي القيم الداخلية وهم الأغلبية يعيشون على حافة التنظيم بالمؤسسة.

***مقاومة التغيير:** لا يجب أن يلاقي التغيير التكنولوجي مقاومة العدد الأكبر من العاملين .

د- دور الشركات المتعددة الجنسيات: يتمثل هذا الدور في محاولتها استمرار السيطرة على تكنولوجيا المنقولة للدول النامية من أجل تخفيض نفقات الإنتاج واستمرار السيطرة على حصتها من الأسواق بهذه الدول وذلك من خلال عدم التعاون هذه الشركات مع الوحدات المحلية .

في الأخير يمكن القول أن تأهيل العقليات أصبح من المسائل الرئيسية ، لتوطين فكرة إدخال وتبني التكنولوجيات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،إضافة إلى الاستخدام الجيد والواعي لها حتى تستطيع المؤسسة الاقتصادية من مواكبة الأنساق الجديدة للمنافسة ومسايرة المؤسسات العالمية، ومع التحسين الطفيف تبقى مؤسساتنا كبقية مؤسسات الدول المتخلفة تعاني ودون المستوى العالمي الذي يؤهلها للدخول

في المنافسة الدولية وهذا لا يعني أنها تملك القدرات على كسب المعرفة والإبداع، وإنما وجودها في محيط بيئي غير مشجع وغير مساعد على الإبداع، وهذا لتردي مستوى الأداء المعرفي للمجتمع ككل والذي انعكس بالسلب على مستوى أداء المؤسسات الاقتصادية بصفة خاصة.

وأمام هذه الوضعية تبقى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مجبرة على التكيف مع ما يحدث من متغيرات عالمية و الاندماج في الجو الحديث وإما أن تهمش، لذا يجب عليها أن تتعلم كيف تتكيف مع المتغيرات الجذرية التي يشهدها الاقتصاد العالمي ككل لاسيما فيما يتعلق بالتحول التكنولوجي، ويجب أن تدرك بأن الابتكار يمدها بالتفوق التنافسي في مواجهة التحديات المطروحة، سواء أكان على المستوى العالمي أو المحلي مع الاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية التي من شأنها تسيير هذه المبتكرات .

خلاصة الفصل :

مع التحول نحو الاقتصاد الرقمي، فرضت تكنولوجيا الاتصال نفسها على واقع المؤسسات، كإحدى الممكنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات و تبادل المعلومات بين الأفراد وذلك من خلال ما تتيحه هذه التكنولوجيا من التطبيقات ، كذا إن سعي المؤسسات للحصول على المعلومات ذات قيمة ومصداقية وفي الوقت المناسب والاستفادة من قيمتها ، أصبح اهتمام كافة الباحثين و المسيرين في هذا المجال ولقد بات من الضروري على المؤسسة الاطلاع على التطورات التي حدثت في قطاع تكنولوجيا الاتصال في الآونة الأخيرة، حيث أصبح بالفعل المحرك الأهم لأي تطور اقتصادي في المؤسسة فلابد من العمل على اكتسابه و التحكم فيه، كما تم في هذا الفصل بيان أهمية تطبيقات تكنولوجيات الاتصال في المؤسسات الذي تعدى الحدود التقليدية، فلم تعد وظيفة الاتصالات مثلا تقتصر على العمل داخل المؤسسة أو بينهما، وبين المحيط بل اتسعت بسرعة.

تمهيد:

إن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية، وإدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسات ككل، بهدف استكمال البنية التحتية من خلال استخدام أحدث شبكات الاتصالات وتجهيزات الحاسوب وقواعد المعلومات في المؤسسات، وإنشاء شبكة لتبادل المعطيات فيما بينها، بهدف إنشاء نظام معلومات متكامل يعمل على رفع كفاءة الأداء، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن والمؤسسات الأخرى، وتوظيف تقنيات المعلومات، بهدف تخفيض تكاليف أداء الخدمات، وتعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من المؤسسات التي أخذت مركز الصدارة نظرا لمدى إسهامها في تنمية الاقتصاد الوطني.

تدعيما لما تم عرضه في الفصول السابقة، سنقوم من خلال هذا الفصل التطبيقي بالتعرف أكثر على استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر في تحسين الاتصال المؤسسة، حيث قسمنا هذا الفصل إلى 3 أجزاء:

أولا: تقديم عام للمؤسسة الأم " اتصالات الجزائر".

ثانيا: المديرية العملياتية للاتصالات بالمدية.

ثالثا: تفريغ وتحليل البيانات.

أولا: تقديم عام للمؤسسة الأم " اتصالات الجزائر"

سنتطرق من خلال هذا المبحث لإلى تقديم لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر، وكذلك من أهم النشاطات التي تقوم بتقديمها وهيكلها التنظيمي.

1- لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر.

نتناول من خلال هذا المطلب تقديم نظرة شاملة لمؤسسة اتصالات الجزائر[1]

[1] - **الموقع الإلكتروني للمؤسسة**:www.algerietelecom.dz/ /:httP **تاريخ الإطلاع**: 2015/04/11.

1-1- تاريخ اتصالات الجزائر:

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات،وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000 م بحيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة " **بريد الجزائر** "، وثانيهما بالاتصالات متمثلة في " **اتصالات الجزائر** "

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 م بيع رخص لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ برامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع تتعلق بشبكات " VSAT " وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح سوق كذلك الدراسات الدولية في 2003 م، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 م، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005 م، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

2-1- ميلاد مؤسسة اتصالات الجزائر

نص القرار 03/2000المؤرخ في 05 أوت 2000 م عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة، لتصبح بعدها اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

فبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 م. 01جانفي 2003 م، كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 م لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ

الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة والبقاء فيها للأقوى، والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

1-3- تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب(99) عام، وبرأس مال عمومي قدر ب: 50.000.000.000 دج، هي ملك لدولة بنسبة 100%، ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 م تحت رقم 02B 0018083 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية 16211 بالجزائر العاصمة، ممثلة **بالسيد " مسعود شتيح "** الرئيس المدير العام، من جهة وفيدرالية البريد والمواصلات التابعة للاتحاد العام للعمال الجزائريين ممثلة بأمينها العام **السيد " محمد تشولاق"** من جهة أخرى، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا[1]، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزبائن القطاعين المنزلي والأعمال، مصممة لابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 3/2000 الراجع لنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتدءا من 2003/01/01 م، وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات:

- المردودية - الفعالية - جودة الخدم

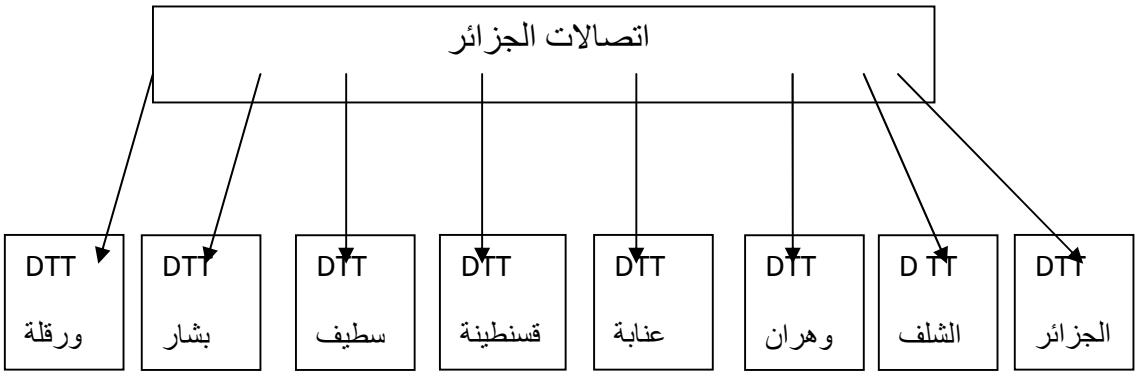
رغباتها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنيت.

لها مواقع متعددة ووحدات عملياتية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، تعمل تحت وصايتها 08 مديريات إقليمية، وهي:

الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة. وهذا ما يلخصه الشكل الموالي:

[1] - جريدة اتصالات الجزائر، العدد0، سبتمبر 2003.

الشكل رقم (15): يوضح المديريات الإقليمية لاتصالات الجزائر (DTT)



المصدر: من إعداد الطالبين بالرجوع إلى الوثائق المقدمة من طرف المديرية.

2- الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر

يتكون الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة اتصالات الجزائر من 08 مديريات إقليمية، و50 وحدة عملياتية متواجدة في كامل ولايات الوطن، ووكلات تجارية موزعة على الدوائر التابعة للوحدات العملياتية بكل ولاية.

وسنتناول شرح مختصر للهيكل التنظيمي:[1]

1 - الرئيس المدير العام (PDG): هو رئيس مجلس الإدارة، ويعد المسؤول الأول عن الأعمال القائمة، حيث يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الأهداف المرسومة من قبل المصالح المختصة، ومن مهامه السهر على ما يلي:

- الحفاظ على الحصص في السوق، وتطوير ثقافة الشركة في سوق المنافسة.

[1] - **الموقع الالكتروني للمؤسسة**:http ://www.algerietelecom.dz، **تاريخ الاطلاع:** 2015/03/23.

ـ السهر على تطبيق البرامج الموافق عليها، والتنسيق بين المصالح.

ـ مراقبة تسيير النشاطات المختلفة في المؤسسة من خلال التقارير التي تصل إليها من المصالح المختلفة.

ـ النظر في الاقتراحات المقدمة من طرف المصالح، وكذلك المحافظة على السير الحسن والعادي في المؤسسة.

2 ـ مدير المشروع(IDT): ويقوم بالمهام التالية:

- التغذية الإعلامية العامة. – تطبيق المهام الموكلة عند طلب الرئيس المدير العام، والتنسيق ما بين المديريات عبر المعلوماتية.

ـ الاطلاع على كل ما يخص الفواتير من تخليص أو عدم تخليص أو تعطيلات.

3 ـ المفتشية العامة: وهي تحت الرقابة المباشرة للمدير، وهي مكلفة ب:

- قاعدة الأعمال السنوية.
- تنفيذ المهام المفاجئة للتفتيش بطلب من المدير العام شخصيا، والقيام بتحقيقات في حالة أي مضرة للشركة.
- تنسيق ومتابعة ومراقبة مصالح المفتشيات الإقليمية، وتطبيق المخطط السنوي الجهوي بموافقة المدير العام.

4 ـ المفتشية المركزية: ومن مهامها ما يلي:

- رقابة السير القانوني أو غير القانوني لمهام ومصالح الشركة، ورقابة الأهداف المسطرة واحترام مواعيدها.
- تشخيص وتحليل أي خلل في الشركة، وتقييم نوعية الخدمة للزبون.

5 **ـ مديرية الوسائل العامة اليومية**: مكلفة ب:

- المشاركة في إعداد المخططات السنوية لشركة.
- تسيير مشاريع التطوير المضبوطة، بالخصوص تحديد التقنيات، التخطيط العملي، خلاصة العقود، التحقيق، استقبال المراجع، تأدية الخدمات وإرسالها إلى التشغيل تسيير المراكز الملحقة وتتكون من أربع مديرين، هم على التوالي، مدير التسيير التجاري والنوعية، مدير الصفقات التجارية الدولية، مدير الحسابات الكبرى، مدير الدراسات والبرمجة.

6 ـ مديرية تجهيزات الربط: وهي تهتم بكل ما يخص أجهزة الاتصال من هواتف، أسلاك خاصة بالاتصال، جهاز الحاسوب...الخ.

7 ـ مديرية التراسل: مهمتها التزويد بالأجهزة الخاصة بعملية التراسلات بين الشركة والزبائن.

8 ـ مديرية التسيير التقني لشبكة الاتصالات: وهي مكلفة ب:

- المشاركة في إعداد المخططات السنوية ولعدة سنوات أخرى.
- مراقبة وتحليل سير الخدمات والبحث عن توسيع الشبكات، تسيير المراكز الوطنية وإعادة ربطها.
- تدعيم المديريات الإقليمية للاتصالات من اجل التدخلات غير النمطية عن طريق الصيانة.

9 ـ مديرية مشروع موارد الحاسوب: وهي مكلفة ب:

- تحديد فرضيات لتطوير شبكة الاتصال، إعداد الدراسات قبل مشاريع البرامج العملية.
- متابعة مخططات الاستثمارات.
- تخطيط، تصميم والمساعدة في الصيانة وتطوير الأنظمة العامة فيها، خاصة فيما يخص الإعلام الآلي والتسيير.

10 ـ مديرية الطاقة والبيئة: وهي مكلفة بكل ما يخص الطاقة المستعملة من طرف المؤسسة، بالإضافة إلى دراسة المحيط العام لها

11 ـ مديرية الموارد البشرية: وهي مكلفة بالمهام التالية:

- تعتبر العمود الفقري للشركة، بحيث تقوم بإعداد الدراسات وإنشاء الإحصائيات ومتابعة مؤشرات التسيير.
- المشاركة في إعداد المخططات التنموية مع الأخذ بعين الاعتبار تسيير المال والكفاءات.
- إنشاء مخططات وبرامج التكوين وتنشيطها وفقا لوضعها العملي، تسيير أنظمة المكافأة والتحفيزات.

12 ـ مديرية الإدارة العامة والإمدادات: وتقوم ب:

- معالجة النصوص التنظيمية الأساسية لتنشيط أنظمة الشركة.
- المحافظة على هياكل الشركة في معالجة المسائل القضائية.
- تسيير وحماية الذمم المالية، وإعادة تسجيل عقود الملكية وإعادة الملفات العقارية.
- تهيئة المراكز وتسيير المراكز التابعة، وتنشيط التسيير الإداري باستنتاج وفحص الصفقات.

13 ـ مديرية المالية والمحاسبة: وهي مكلفة ب:

- تقديم المساعدة للهياكل العملية وتنشيط السير المحاسبي والمالي للشركة.
- تسيير الميزانية والجباية، وإعداد ووضع القواعد والإجراءات والسهر على تطبيقها.

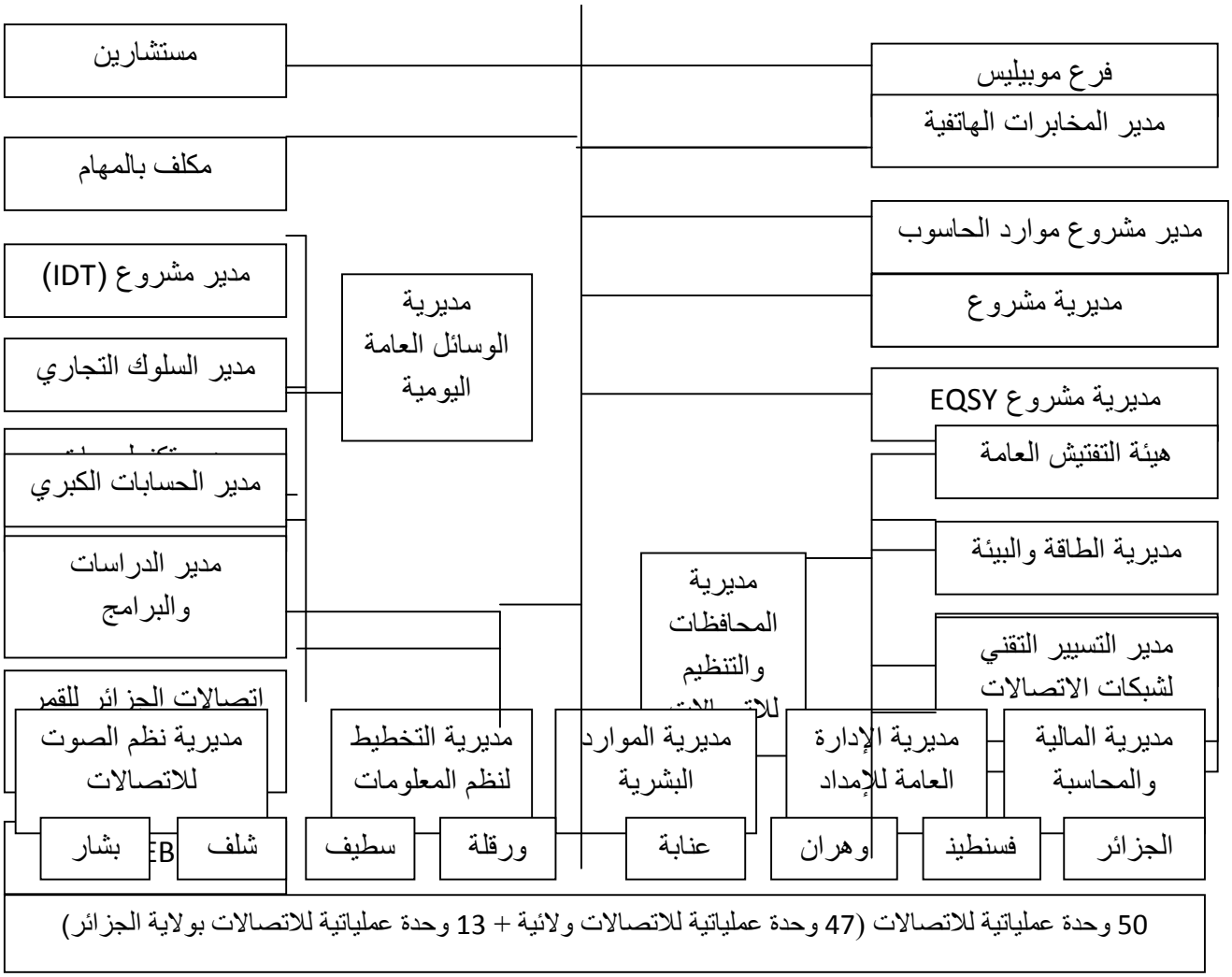
14 ـ الثلاث الخطوط المباشرة: وهي على التوالي:

1 ـ خط موبيليس: وهوخط خاص بالهاتف النقال Mobilis

2 ـاتصالات الجزائر للقمر الصناعي: وهو الخط المباشر للجزائر اتصالات مع المحطة الفضائية.

3 ـجواب: (DJA WEB) : وهو خط مباشر خاص بالممول الرئيسي لخدمات الانترنيت لشركة اتصالات الجزائر.

بالإضافة إلى ثمانية مديريات إقليمية للاتصال تشرف عليها مديرية التسيير التجاري والنوعية،وكل وحدة عملية للاتصال تشرف على الوكالات التجارية للاتصالات (Actel)،ويلخص الشكل الموالي الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:



المصدر: http ://www.algerietelecom.dz، **تاريخ الاطلاع:** 2015/03/23.

3- مهام مؤسسة اتصالات الجزائر وأهدافها:

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى مختلف المهام التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بالإضافة إلى أهدافها.

3-1- مهام مؤسسة اتصالات الجزائر:

تتكفل اتصالات الجزائر بتنمية المجتمع الإعلامي بالجزائر، وهي تنشط في سوق الهاتف الثابت، والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، حيث تعد اتصالات الجزائر الرائدة في قطاع الاتصالات بالجزائر، لذا فهي تسهر على تقديم أحسن وأرقى الخدمات لزبائنها كما يلي:

-تتكفل بالخدمات الهاتفية ومختلف الإرسالات عبر الأقمار الصناعية، حيث توفر للغير خدمات إرسال المعلومات أو الحصول عليها " أصوات، صور، معطيات "، عن طريق أي واسطة كهربائية أو راديو كهربائية بصرية أو كهرومغناطيسية كانت....الخ، وذلك بغية رفع تحديات معقدة ومتعددة.

- العمل على استقطاب الكفاءات والخبرات الضرورية من إطارات ومهندسين وتقنيين خاصة في مجال الاتصالات.

- زيادة عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل وصول خدمات الاتصالات إلى عدد كبير من المواطنين، خاصة في المناطق الريفية.

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.

- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.

- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

- محاولة تصميم نظام معلوماتي متميز (GAIA)، وفاءا للزبائن، وذلك عن طريق ما يلي:

- كل زبون له شباك وحيد على مستوى الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، التي تحفظ طلب الزبون، ومعلومات خاصة به، عنوانه، ...الخ.

- إزالة تبادل الورق(الوثائق) بين المصالح التقنية والوكالة التجارية (تسيير صفري للأوراق).
- السماح للزبائن بالاستشارة فيما يخص فواتيرهم عبر الإنترنيت.
- يتمثل النشاط الرئيسي لمؤسسة اتصالات الجزائر في:

- تقدير حاجيات الزبائن وتلبيتها.
- مردودية الهياكل القاعدية والمحافظة عليها، لا سيما فيما يتعلق بصيانة أفضل.
- عرض خدمات ذات نوعية لا يعاب عليها.
- تحصيل الديون في أجلها المستحقة.

3-2- أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

دخلت عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية:

1 ـ الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكبر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.

2 ـ الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة والتشكيلة المقدمة وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال.

3 ـ تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.

4 ـ المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.

5 ـ تطوير الخدنات الجديدة(البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.

6 ـ التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة، ..... الخ.

7 ـ العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.

ثانيا: المديرية العملياتية للاتصالات بالمدية.

سوف نتطرق إلى تقديم المديرية العملياتية للاتصالات بالمدية ، فيما يخص نشأتها وهيكلها التنظيمي، وكذا منتجاتها وأهدافها.

1- نشأة المديرية:

وفق قرار المديرية العامة رقم 02/15 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس المديرية العملية للاتصالات بالمدية، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملياتية.

2- الهيكل التنظيمي والمصالح المختلفة:

ضمن الإطار الجديد لتنظيم المؤسسة على المستوى العملياتي اعتمدت المؤسسة على أهداف بغية التطور التقني وتنافسية السوق، ونظرا للاختلاف المطروح حول انفصال الوظائف انبثق هيكل المديرية العملياتية، وتنظيم المديرية العملياتية للاتصالات مصادق عليه من طرف القرار رقم 252 في 27 ماي 2010 وفق التعليمات التالية:

- إدارة الموارد البشرية والوسائل.
- الإدارة التجارية.
- الإدارة التقنية.
- الإدارة المالية والمحاسبية.

1-3- مهام المديرية العملياتية للاتصالات بالمدية:

1 - المهام الرئيسية: يمكن حصر المهام الرئيسية للمديرية العملياتية للاتصالات بالمدية في النقاط التالية:

- رفع مستوى التحصيل الاستحقاقات الهاتفية إلى نسبة تفوق 80%.
- ترتيب وتوسيع الشبكة الهاتفية في الولاية، وزيادة عدد المشتركين في الهاتف الثابت بنوعية الخطي واللاسلكي، وزيادة عدد المشتركين في الانترنيت عالي التدفق ADSL.
- إصلاح التعطلات التي تمس خطوط المشتركين، فضلا عن التابعة اليومية لشبكة الألياف البصرية الممتدة عبر الولاية.

- تزويد المؤسسات والشركات بالخدمات المختلفة للاتصالات كإنشاء شبكات محلية (انترنيت) وتزويدها بالتحضيرات التي تستخدم في نقل المعطيات (استقبال وإرسال)، مثل الخطوط الخاصة.
- تزويد المديرية الإقليمية والجهوية بالإحصائيات الأسبوعية والشهرية والسنوية، وبالمعطيات والمعلومات التي تتعلق بالمشاريع المستقبلية.

2 ـ مهام ومسؤوليات الإدارات والمصالح:إن المديرية العملياتية للاتصالات هي وحدة عملية مستقلة ماليا، تسيير الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها، وهي مقسمة إلى أربعة إدارات أساسية مرتبطة مباشرة بالمدير العملي للاتصالات، ومهام ومسؤوليات هذه الإدارات كما يلي:

أ ـ المدير: وهو يقوم بالتسيير والتنسيق ما بين مختلف القطاعات التقنية والمالية والوسائل من أجل بلوغ الأهداف المسطرة.

ب ـ الإدارة التقنية: وهي تقوم ب:

- التنسيق ما بين مختلف المصالح التقنية، وكذا متابعة انجازات المصالح التقنية.
- متابعة انشغالات الزبائن من حيث توسيع شبكة الاتصالات.
- متابعة مختلف المرسلات والتقارير الأسبوعية والشهرية والسنوية المرفوعة إلى المديرية العامة.

حيث أن القسم التقني ينقسم إلى 03 مصالح، وهي:

- **مصلحة الهياكل القاعدية:** وهي تقوم ب:

- السهر على الصيانة جميع الأجهزة والعتاد في حالة التشغيل على مستوى جميع البلديات عبر المراكز الجهوية.
- إعداد برامج الصيانة للأجهزة والتوصيلات (الألياف البصرية).
- إعداد المخططات الحالية والمستقبلية لشبكة الاتصالات، وإعداد تقارير أسبوعية وشهرية، وتبليغها للمصالح المعنية.
- متابعة الانجازات الجديدة على مستوى العتاد والأجهزة على مستوى الولاية(المراسلات، الألياف البصرية).

***مصلحة شبكة المعطيات**: وهي تقوم ب:

- متابعة شبكات المؤسسات والمديريات على المستوى الولاية (الداخلية، الصحة، العدالة...الخ).
- متابعة الشبكات الجديدة(العتاد)، ومتابعة حالة عتاد الشبكة (الانترنيت على مستوى كل ولاية).
- المشاركة في إعداد البرامج التوسعية لشبكة الاتصالات.

***مصلحة شبكة الدخول:** وهي تقوم ب:

- تسيير شبكة الخطوط الهاتفية على مستوى الولاية بواسطة المراكز الموجودة عبر الدوائر.

- إعداد برامج الصيانة وشبكة الخطوط، وصيانة الهياكل القاعدية(قنوات إيصال الكوابل، الخزانات).

- إعداد برامج توسعية لشبكة الخطوط على مستوى مختلف البلديات (كابل، قنوات، حذف الكوابل).

- إعداد تقارير أسبوعية وشهرية وسنوية ورفعها إلى الجهات المعنية.

ج ـ إدارة الموارد البشرية والوسائل: وهو يقوم ب:

متابعة أعمال المصالح الملحقة والتنسيق فيما بينها، ومتابعة برنامج التشغيل وانجاز البيانات، حيث أن قسم الموارد البشرية ينقسم إلى أربعة مصالح كل منها يهتم بعمل معين:

***مصلحة تسيير الموظفين والرواتب:** وهي تقوم ب:

- متابعة ملفات العمال من حيث الراتب، التغيرات المختلفة في السيرة العملية للعامل (أقدميه، علاوات).

- إعداد ملفات العمال الجدد والمحالين عن التقاعد.

***مصلحة تسيير التكوين:** وهي تقوم ب:

- إعداد برامج التكوين بالمساواة مع مختلف المصالح للمدير.

- متابعة ملفات التكوين لجميع العمال بمختلف المستويات.

***مصلحة تسيير الوسائل:** وهي تقوم ب:

- متابعة صيانة مختلف الهياكل المؤسسة، ومتابعة البرامج الجديدة من حيث البناء.

- متابعة وصيانة وسائل النقل للمؤسسة، واقتناء احتياجات المديرية من حيث لوازم المكاتب... الخ.

- اقتناء احتياجات المدير من حيث لوازم الصيانة، ومتابعة فواتير الكهرباء والماء والغاز للمؤسسة.

***مصلحة تسيير الممتلكات:** وهي تهتم ب:

- إحصاء جميع ممتلكات المؤسسة على المستوى الولاية، ومتابعة الوثائق أو الملفات الإدارية للممتلكات.

- متابعة الممتلكات الجديدة، ومتابعة الإحصاءات السنوية للمؤسسة.

د - الإدارة التجارية: وهي تنقسم إلى ثلاثة مصالح، وهي:

- مصلحة العلاقات مع الزبائن: ومهامها تتمثل في:

* السهر على إرضاء الزبون عن طريق الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها.

* المساهمة في الوصول إلى الأهداف التجارية للمؤسسة، وتكوين المستخدمين في المصلحة.

* دراسة ومعالجة الشكاوي وطعون الزبائن، والعمل على إرضائهم وإعطاء الحلول لمشاكلهم.

*** مصلحة قوة البيع وشبكة الوكالات التجارية:** وتتمثل مهامها في:

* ضمان الوسائل اللازمة لتحقيق أهداف البيع المرجوة، والقيام بدراسة تحليل سلوك الزبون اتجاه عملية البيع.

* إعداد مخطط تجاري يحدد أهداف عملية البيع في كل وحدة تجارية (وكالة، قسم).

* تكوين المستخدمين في المصلحة.

*** مصلحة الإتاوات وتسوية الديون:** وتتمثل مهامها في:

* ضمان متابعة الفواتير الهاتفية وتحصيلها والمعالجة الودية للمستحقات مع الزبون.

* إعداد ميزانية الفواتير، وإرسالها إلى المديرية الإقليمية، والعمل على ضمان صحة المعلومات للمساهمة في إرضاء الزبون.

ه - الإدارة المالية والمحاسبية والشؤون القانونية: وتتكون من أربعة مصالح، وهي الميزانية، المالية والمحاسبية، ومهامها مشتركة الهدف، منها: إعداد الميزانية والتسيير المالي والمحاسبي لأموال المؤسسة من خلال تسيير الحسابات البنكية والبريد التابعة للمديرية العملياتية، فضلا عن مصلحة الشؤون القانونية والتأمين التي تسهر على متابعة المنازعات بين المؤسسة وخصومها.

مهام الخلايا: وهي خلايا الأمن والوقاية، خلية التفتيش، خلية الاتصال والعلاقات الخارجية، وخلية تسيير النوعية، وتوجد بجانب مكتب المدير العملي، حيث تتبع له مباشرة وتتضح مسؤولياتها من خلال تسمياتها.

2- منتجات وخدمات المديرية العملية لاتصالات الجزائر.

سنتطرق في هذا المطلب إلى أهم المنتجات التي تقدمها المديرية، وكذلك أهدافها.

2-1- منتجاتها وخدماتها:

من أهم المنتوجات التي تقدمها المديرية العملياتية للاتصالات بالمدية،هي:[1]

الهاتف الثابت بنوعيه الخطي واللاسلكي WLL، خدمة الانترنيت ذو التدفق العالي

ADSL ،خدمة الخطوط الخاصة وخدمة الطاقات المسبقة الدفع بجميع أنواعها (جواب...)، الأكشاك المتعددة الخدمات KNS والمخادع الهاتفية، زيادة عن المزايا المجانية التي يستفيد منها كل زبون أو مشترك، مثل ميزة النداء، المحاور الثلاثة، تحويل النداء، الفاتورة المفصلة والأصدقاء الخمس...إلخ.

2-2- أهداف المديرية العملياتية للاتصالات بالمدية:

لقد شاركت اتصالات الجزائر في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأهداف التالية:

- زيادة المعروض من الخدمات الهاتفية، وتسهيل الحصول على خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية إلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين خاصة المناطق الريفية.
- تحسين جودة الخدمات من أجل الرفع من تنافسية تشكيلة الخدمات المقدمة.
- تطوير شبكة فعالة تكون موصولة بمختلف قنوات تدفق المعلومات.
- تطوير خدمات جديدة للعملاء.
- تقديم الخدمات المساعدة التقنية.

[1] - وثائق مقدمة من طرف المديرية العملياتية للاتصالات بالمدية،17 ماي 2015.

ثالثا: تفريغ وتحليل البيانات الميدانية.

المحور الأول: البيانات الشخصية.

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم، وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات الميدانية، حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها.

ومن هذا المنطلق اشتملت استمارة هذه الدراسة على محور خاص بالبيانات الشخصية ضم(3) أسئلة تتعلق بالجنس، السن،المستوى التعليمي.

الجدول رقم (03): يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
الذكر	28	%56
الأنثى	22	%44
المجموع	**50**	**%100**

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور منهم 56%، بينما قدرت نسبة الإناث 44%، ويعود سبب هذا الاختلاف إلى نوع نشاط المؤسسة حيث أن العمال يقومون بأعمال داخل المؤسسة تتناسب مع طبيعتهم كرجال، بينما النساء العاملات يقتصر نشاطهن على العمل الإداري ، وهذا ما يستدعي وجود الذكور أكثر من الإناث.

الجدول رقم (04): يبين توزيع المبحوثين حسب السن.

السن	التكرار	النسبة

30-20	14	%28
40-31	23	%46
41فما فوق	13	%26
المجموع	50	%100

-يعد تحديد السن من أهم محددات خصائص العينة المدروسة، ذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة، وعليه نلاحظ في الجدول التالي أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم مابين 31-40 سنة يحتلون أكبر نسبة بلغت 46% وهذا ما أكده 23 مبحوث، بينما تأتي في المرتبة الموالية فئة 20-30 سنة وذلك بنسبة 28%، في حين تحتل المرتبة الأخيرة فئة 41 فما فوق بنسبة قدرت بـــ26%.

-وهذا يعود لكون فئة 31-40 سنة هي في مرحلة العطاء وبذل المجهودات وهذا ما استدعى استحواذها على أكبر نسبة من المبحوثين، في حين فئة 20-30 سنة تضم طاقة شبابية في مرحلة استيعاب العمل في المؤسسة، بينما تأتي الفئة التي تحتل أقل نسبة هي فئة 41 فما فوق وهذا راجع لكونهم يتحملون المسؤولية ولديهم أقدمية وخبرة كبيرة في العمل.

الجدول رقم (05): يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	**التكرار**	**النسبة**
متوسط	7	%14
ثانوي	10	%20
جامعي	23	%46
دراسات عليا	10	%20
المجموع	**50**	**%100**

-يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى أربعة فئات رئيسية، حيث تحتل فئة الجامعيين المرتبة الأولى بنسبة 46%، فيما يتقاسم ذوي المستوى الدراسات عليا ومستوى الثانوي المرتبة الثانية بنسبة قدرت 20%، في حين يأتي ذوي المستوى المتوسط في المرتبة الأخيرة بنسبة 14%. - يعود سبب استحواذ الجامعيين على النسبة الأكبر إلى طبيعة العمل في المؤسسة التي تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها إضافة إلى أن الأعمال تتطلب جهد فكري، بينما تشارك المرتبة الثانية فئة ذوي مستوى الدراسات العليا وهذا ما نجده في المناصب العليا في المؤسسة إضافة إلى الطاقة العالية وإعطاء ديناميكية في العمل، وفئة المستوى الثانوي لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل واستطاعت تغطية نقص التعلم، في حين احتلت المرتبة الأخيرة فئة ذوي المستوى المتوسط وهذا لأنها تؤدي المهام البسيطة في المؤسسة مكملة للأعمال الرئيسية.

المحور الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة.

الجدول رقم (06): يوضح مدى استخدام جهاز الحاسوب في العمل.

تبين البيانات في الجدول أعلاه أن كل مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب وهذا ما أكده 50 مبحوث بنسبة 100%، وهذا راجع لطبيعة العمل في المؤسسة تتطلب وجود جهاز الحاسوب في كل المكاتب لأنه يساعد على انجاز الأعمال المطلوبة في وقت أقل، وباعتباره وسيلة آمنة لحفظ المعلومات ، وهذا ما جعل المؤسسة تهتم باستخدام جهاز الحاسوب من أجل توفير فضاء عملي يلاءم متطلبات العمل.

الجدول رقم (07): يبين مجالات استخدام جهاز الحاسوب.

استخدام جهاز الحاسوب		التكرار	النسبة
نعم		50	%100
لا		00	%00
المجموع		**50**	**%100**

مجالات استخدام جهاز الحاسوب		التكرار	النسبة
كتابة التقارير		26	%28.88
حفظ المعلومات		34	%37.80
تدوين جديد المؤسسة		14	%15.55
القيام بالإحصاءات		16	%17.77
المجموع		**90**	**%100**

-توضح البيانات في الجدول أعلاه أن مجالات استخدام جهاز الحاسوب متعددة ويظهر ذلك من خلال، أن 34 مبحوث يستخدم جهاز الحاسوب لحفظ المعلومات بنسبة تقدر بـــ37.80%، فيما بلغت نسبة استخدامه لكتابة التقارير 28.88%، وعن مجال القيام بالإحصاءات فبلغت النسبة 17.77%، واستخدامه لتدوين جديد المؤسسة فكانت النسبة 15.55%.

-من خلال هذه النتائج يمكن القول بأن استخدام جهاز الحاسوب في العمل المؤسساتي أدى إلى حوسبة العديد من العمليات الإدارية، والتي أصبحت تنجز في وقت قصير ودون تكاليف، وهذا لأن استخداماته متعددة وأهم مجالاته

حفظ المعلومات وكتابة التقارير و القيام بالإحصاءات، ومن هنا يمكن القول أن استخدامات جهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة متنوعة وواسعة.

الجدول رقم (08): يوضح مدى استخدام شبكة الانترنيت .

استخدام شبكة الانترنيت	التكرار	النسبة
نعم	50	%100
لا	00	%00
المجموع	**50**	**%100**

-توضح البيانات في الجدول أعلاه مدى استخدام شبكة الانترنيت في مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث أفاد جل المبحوثين بنسبة 100% أنهم يستخدمون شبكة الانترنيت في العمل، وهذا لأن هذه الأخيرة تعتبر وسيلة اتصال ونقل المعلومات ولأن طبيعة عمل المؤسسة تستدعي استخدامها وذلك اتسهيل مهام العمل و تقليل الوقت والتكاليف وكذا حفظ الجهد.

الجدول رقم (09): يوضح مجالات استخدام شبكة الانترنيت.

ما توفره شبكة الانترنت	خدمة البريد الالكتروني		تبادل ونقل المعلومات		التحاور الصوتي مع المسؤولين		تصفح المواقع الالكترونية		التحميل من الانترنيت	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
دائما	37	%74	36	%72	11	%22	29	%58	25	%50
أحيانا	9	%18	12	%24	23	%46	19	%38	19	%38
نادرا	4	%8	2	%4	16	%32	2	%4	6	%12
المجموع	**50**	**%100**	**50**	**%100**	**50**	**%100**	**50**	**%100**	**50**	**%100**

-توضح البيانات في الجدول أعلاه مجالات استخدام شبكة الانترنيت في العمل، حيث نجد أن خدمة البريد الالكتروني الأكثر استخداما بنسبة 74% بشكل دائم، بينما يستخدم البريد الالكتروني أحيانا بنسبة 18%، ونادرا ما يستخدم فكانت النسبة 8%، فيما يخص مجال تبادل المعلومات نجد النسبة تقدر بـــ72% وهذا يكون دائما، الاستخدام في بعض الأحيان كانت النسبة 24% ونادرا ما تستخدم في هذا المجال قدرت النسبة بـــــ4%، أما استخدام الانترنيت في التحاور الصوتي فكانت النسبة 22% دائما، فحين نجد النسبة تقدر بـــ46% أحيانا، ونسبة 32% نادرا، بينما أتاحت الأنترنيت لهم تصفح المواقع الالكترونية بنسبة 58% بصفة دائمة، و38% يتصفحونها أحيانا، في حين 4%منهم لا يتصفحون المواقع الالكترونية، وعن التحميل من الانترنيت فيتضح بان نسبة 50% من الأفراد تتاح لهم الانترنيت ليقموا بالتحميل دائما، و38% منهم أحيانا ما يحماوا من الانترنيت، و12% لا تتاح لهم فرصة التحميل.

-ومن خلال التفسيرات فان المؤسسة تتيح للموظفين البريد الالكتروني باعتباره وسيلة آمنة وانتاجية تمكن المستخدمين من التواصل الاداري وتبادل المعلومات بكل سهولة حيث يتمكن المستخدمين من الاستفادة من المعلومة فبي أي وقت أو مكان، كمتا توفر الانترنيت خدمة تبادل و نقل الملفات الذي سهل من انجاز الأعمال، فكل فرد من المستخدمين له أسبابه في استخدام شبكة الانترنيت والتي تلاءم عمله.

الجدول (10): يوضح مدى استخدام شبكة الانترانت.

استخدام شبكة الانترانت	التكرار	النسبة
نعم	45	%90
لا	5	%10
المجموع	**50**	**100%**

-توضح البيانات في الجدول المبين أعلاه أجوبة المبحوثين حول استخدام شبكة الانترانت، حيث بلغ عدد الأفراد الذين يستخدمونها 45 موظف ما يعادل 90%، في حين بقيت النسبة 10% للمبحوثين الذين لا يستخدمون شبكة الانترانت، ويعود سبب ارتفاع نسبة الاستخدام لكون المؤسسة تعتمد عليها في نقل الملفات والتواصل مع الموظفين داخل المؤسسة وحتى لفروعها،كما تقوم بالمحافظة على سرية المعلومات أي أنها تخدم سيرورة العمل بشكل أحسن.

الجدول رقم (11): يوضح مجالات استخدام شبكة الانترانت.

فيما تستخدم شبكة الانترانت	التكرار	النسبة
الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة	32	%33.70
الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة	14	%14.73
الحصول على المعلومات	10	%10.52
عملية التسيير	10	%10.52
مراقبة العمل	15	%15.80
توفير فضاء جماعي	14	%14.73
المجموع	**95**	**%100**

-توضح البيانات في الجدول المبين أعلاه مجالات استخدام شبكة الانترانت، حيث نلاحظ ان أهم مجال تستخدم فيه الانترانت وهو الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة بنسبة 33.70%، بينما يستخدمها 15.80% منهم لمراقبة العمل، في حين تستخدم شبكة الانترانت للاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة وكذلك توفير فضاء جماعي بنسبة 14.73%، في حين أفاد الباقون بنسبة 10.52% أنها تستخدم من أجل الحصول على المعلومات ولعملية التسيير.

-هذه النتائج تؤكد أن الانترانت من الوسائل التكنولوجية التي تسهل سير العمل والإنتاج داخل المؤسسة ،وذلك لأنها معممة في كامل المكاتب، فمزايا شبكة الانترانت تؤكد أنها توفر نوعية خدمة جيدة من جهة، وأن المؤسسة توظفها فعليا في الاتصال وتبادل المعلومات من جهة أخرى، الشيء الذي من شأنه أن يسرع الأداء ويوفر الوقت ويقلل التكاليف.

الجدول رقم (12): مدى استخدام شبكة الاكسترانت.

استخدام شبكة الاكسترانت	التكرار	النسبة
نعم	37	%74
لا	13	%26
المجموع	**50**	**%100**

-توضح البيانات في الجدول المبين أعلاه عن مدى استخدام شبكة الاكسترانت في المؤسسة، حيث أفاد 37 مبحوث أنهم يستخدمون الاكسترانت بنسبة 74%، في حين بلغت نسبة المبحوثين الذين لا يستخدمونها 26%.

- من خلال النتائج يتبين أن النسبة مرتفعة كون شبكة الاكسترانت متوفرة، وهذا راجع إلى الاهتمام الكبير والواسع من طرف المؤسسة لتطبيقها وتوفيرها في أغلب المصالح، لأنها تسمح بالاتصال مع المتعاملين والزبائن والمؤسسات الأخرى في أقرب وقت بالإضافة إلى أنها تساعد على سيرورة العمل.

الجدول رقم (13): يوضح أسباب عدم استخدام شبكة الاكسترانت.

لماذا لا تستخدم الاكسترانت	التكرار	النسبة
تظن أنك لا تحتاجها	2	%15.38
لا تجيد استخدامها	6	%46.15
ليس لديك معلومات عن دورها	5	%38.47
المجموع	**13**	**%100**

-توضح البيانات في الجدول المبين أعلاه أسباب عدم استخدام شبكة الاكسترانت في المؤسسة، حيث يرى 46.15%من المبحوثين أن عدم استخدامهم يعود الى عدم معرفة استخدامها، في حين كانت نسبة 38.47% من الذين ليست لديهم معلومات عن دورها، بينما قدرت نسبة المبحوثين الذين يظنون أنهم لا يحتاجونها بـــ15.38%.

- وتفسر هذه النسب كون شبكة الاكسترانت ليست واسعة الاستخدام بالمؤسسة ، وهذا لأن الموظفين الذين لا يستخدمون شبكة الاكسترانت راجع إلى عدم معرفتهم بدورها وأهميتها وهذا ما يعكس فشل المؤسسة في تبنيها لهذه الشبكة، حيث أن كل مبتكر لابد أن يدعم بالمعلومات الكافية عن دوره وأسباب إدماجه وأهدافه، وكذا عدم اهتمام المسؤولين عن الشبكة بتحسيس الموظفين بوجود وأهمية شبكة الاكسترانت.

الجدول رقم (14): يوضح مدى استخدام جهاز الحاسوب في العمل حسب الجنس والسن والمستوى التعليمي.

الاختيارات / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%
الجنس	الذكر	28	%56	00	00	28	%56
	الأنثى	22	%44	00	00	22	%44
	المجموع	**50**	**%100**	00	00	**50**	**%100**
السن	**30-20**	14	%28	00	00	14	%28
	40-31	23	%46	00	00	23	%46
	41فما فوق	13	%26	00	00	13	%26
	المجموع	**50**	**%100**	00	00	**50**	**%100**
المستوى التعليمي	**متوسط**	7	%14	00	00	7	%14
	ثانوي	10	%20	00	00	10	%20
	جامعي	23	%46	00	00	23	%46
	دراسات عليا	10	%20	00	00	10	%20
	المجموع	**50**	**%100**	00	00	**50**	**%100**

التحليل الكمي: يبين الجدول الموضح أعلاه مدى استخدام جهاز الحاسوب في العمل وهذا حسب مغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي وتبين مايلي: -حسب
متغير الجنس: يتضح من خلال نتائج هذا الجدول أن أعلى نسبة لاستخدام جهاز الحاسوب هي لفئة الذكور حيث قدرت بـ56% أما الاناث فكانت النسبة بـــ44%. - حسب متغير
السن: يتضح أن أعلى نسبة الاستخدام كانت لفئة مابين31-40 حيث قدرت بـ46% في حين أفاد 28% منهم لفئة 20-30، أما فئة 41 فما فوق فقدرت نسبتهم بـــ26% . - حسب متغير
المستوى التعليمي: يلاحظ أن فئة الجامعيين هم الأكثر استخداما لجهاز الحاسوب حيث بلغت نسبة استخدامهم 46%، في حين تشارك كل من فئة الثانوي وفئة الدراسات العليا والتي قدرت بـــ20%، فيما بلغت نسبة فئة المتوسط بـــ14% .

-التحليل الكيفي: من خلال التفسيرات السابقة نستنتج أن كل أفراد العينة الذين بلغ عددهم 50 فرد يستخدمون جهاز الحاسوب، وهذا ما يفسر اهتمام المؤسسة باقتناء هذه الوسيلة كونها بمثابة المحرك الرئيسي لانجاز الأعمال ولان طبيعة العمل تستدعي توفيرها في جميع المكاتب وتوظيفها في سيرورة العمل والإنتاج .

الجدول رقم (15): يوضح مدى استخدام شبكة الانترنيت حسب الجنس،السن،المستوى التعليمي.

الاختيارات / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%
الجنس	الذكر	28	%56	00	00	28	%56
	الأنثى	22	%44	00	00	22	%44
	المجموع	**50**	**%100**	00	00	**50**	**%100**
السن	30-20	14	%28	00	00	14	%28
	40-31	23	%46	00	00	23	%46
	41فما فوق	13	%26	00	00	13	%26
	المجموع	**50**	**%100**	00	00	**50**	**%100**
المستوى التعليمي	متوسط	7	%14	00	00	7	%14
	ثانوي	10	%20	00	00	10	%20
	جامعي	23	%46	00	00	23	%46
	دراسات عليا	10	%20	00	00	10	%20
	المجموع	**50**	**%100**	00	00	**50**	**%100**

التحليل الكمي: يوضح الجدول أعلاه مدى استخدام شبكة الانترنت في العمل حسب متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي وتبين لنا ما يلي: -حسب متغير
الجنس: يتبين أن فئة الذكور أكثر استخداما لشبكة الانترنت، حيث قدرت النسبة بـــ56% أما فئة الاناث فكانت النسبة بـــ44% . – حسب مغير السن: يتبين
أن فئة ما بين 31-40 سنة يستخدمون شبكة الانترنت بنسبة 46%، ثم تليها فئة 20-30 سنة بنسبة 28%، ففئة 41 فما فوق فقدرت بـــ26% . – حسب متغير المستوى التعليمي: فقد
جاءت فئة الجامعيين كأعلى نسبة حيث قدرت بـــ46%، وعن فئة الثانوي و الدراسات العليا فقدرت بـــ20%، وكأقل نسبة جاءت فئة المستوى المتوسط بنسبة 14%.

التحليل الكيفي: من خلال هذه النسب يتبين أن جل المبحوثين يستخدمون شبكة الانترنت، وهذا لأن المؤسسة تعتمد على تكنولوجيا الاتصال في عملها، كما أن الانترنت تسهل مهام العمل وتقلل من الوقت المطلوب لانجاز العمل، إضافة إلى أنها تمكنهم من الاطلاع على موقع المؤسسة ومتابعة المستجدات، فالانترنت لها أهمية كبيرة في عمل المؤسسة لهذا فهي مهتمة بربط كافة حواسيب المؤسسة بشبكة الانترنيت

الجدول رقم (16): مدى استخدام شبكة الانترانت حسب الجنس،السن،المستوى التعليمي.

الاختيارات / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%
الجنس	الذكر	24	%53.33	4	%80	28	%56
	الأنثى	21	%46.67	1	%20	22	%44
	المجموع	**45**	**%100**	**5**	**%100**	**50**	**%100**
السن	**30-20**	13	%28.89	1	%20	14	%28
	40-31	22	%48.89	1	%20	23	%46
	41فما فوق	10	%22.22	3	%60	13	%26
	المجموع	**45**	**%100**	**5**	**%100**	**50**	**%100**
المستوى التعليمي	**متوسط**	03	%6.67	4	%80	7	%14
	ثانوي	9	%20	1	%20	10	%20
	جامعي	23	%51.11	00	00	23	%46
	دراسات عليا	10	%22.22	00	00	10	%20
	المجموع	**45**	**%100**	**5**	**%100**	**50**	**%100**

التحليل الكمي: يوضح الجدول أعلاه مدى استخدام شبكة الانترانت، حسب متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي وتبين لنا ما يلي:

- حسب متغير الجنس: نلاحظ أن فئة الذكور هم الأكثر استخداما لشبكة الانترانت بنسبة 53.33%، في حين كانت نسبة الاناث بـــــ46.67%.

- حسب متغير السن: يتبين أن المبحوثين الذين يستخدمون شبكة الانترانت الذين تتراوح أعمارهم مابين 31-40 سنة كانوا الأكثر استخداما بنسبة 48.89%، في حين بلغت النسبة لفئة 20-30 سنة 28.89%، بينما المبحوثين الذين يبلغون 41 فما فوق فقدرت النسبة بـــ22.22%.

- حسب متغير المستوى التعليمي:من خلال النتائج نجد أن أعلى نسبة في استخدام شبكة الانترانت كانت لفئة المستوى الجامعي بنسبة 51.11%، بينما ذوي الدراسات العليا فقد بلغت نسبة استخدامهم بـــــ22.22%، وكانت نسبة 20% لذوي المستوى الثانوي أما عن المستوى المتوسط فقط بلغت النسبة 6.67% .

التحليل الكيفي: هذه النتائج تؤكد أن الانترانت من الوسائل التكنولوجية التي تسهل العمل و الإنتاج داخل المؤسسة، كما أنها تمكن الموظفين من التواصل مع بعضهم البعض سواء داخل المؤسسة أو في إحدى فروعها، كما أنها تمكن من مناقشة القرارات ومواكبة التطورات ناهيك عن أنها تسهل عملية الاتصال، فالمزايا المذكورة تؤكد أنها توفر نوعية خدمة جيدة من جهة، وأن المؤسسة توظفها فعليا في الاتصال وتبادل المعلومات من جهة أخرى، الشيء الذي من شأنه أن يسرع الأداء ويوفر الوقت يقلل التكاليف.

الجدول رقم (17): يوضح مجالات استخدام شبكة الانترانت حسب الجنس،السن،المستوى التعليمي.

ات	الاحتمالات	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة		الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة		الحصول على المعلومات		عملية التسيير		مراقبة العمل		توفير فضاء جماعي		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
س	**الذكر**	15	%46.88	9	%64.28	3	%30	7	%70	8	%53.33	9	%64.29	51	53.69
	الأنثى	17	%53.12	5	%35.72	7	%70	3	%30	7	%46.67	5	%35.71	44	46.31
	المجموع	**32**	**%100**	**14**	**%100**	**10**	**%100**	**10**	**%100**	**15**	**%100**	**14**	**%100**	**95**	**100**
ن	**30-20**	11	%34.38	4	%28.57	5	%50	4	%40	3	%20	4	%28.57	31	32.63
	40-31	16	%50	8	%57.15	3	%30	5	%50	9	%60	8	%57.14	49	51.57
	41فما فوق	5	%15.62	2	%14.28	2	%20	1	%10	3	%20	2	%14.29	15	15.80
	المجموع	**32**	**%100**	**14**	**%100**	**10**	**%100**	**10**	**%100**	**15**	**%100**	**14**	**%100**	**95**	**100**
	متوسط	1	%3.12	1	%7.15	00	00	1	%10	1	%6.66	1	%7.15	5	5.28
	ثانوي	7	%21.88	2	%14.28	4	%40	1	%10	3	%20	4	%28.57	21	22.10

ى مي	جامعي	16	%50	7	%50	5	%50	5	%50	7	%46.67	7	%50	47	49.47
	دراسات عليا	8	%25	4	%28.57	1	%10	3	%30	2	%26.67	4	%14.28	22	23.15
	المجموع	**32**	**%100**	**14**	**%100**	**10**	**%100**	**10**	**%100**	**14**	**%100**	**15**	**%100**	**95**	**100**

التحليل الكمي: بعد تفحص البيانات الموجودة في الجدول أعلاه يتبين أن لشبكة الانترانت عدة مجالات يمكن استخدامها ، وهذا وفق متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي كالتالي:

-حسب متغير الجنس: من خلال النتائج نجد أن فئة الذكور تستخدم شبكة الانترانت في مجال عملية التسيير وذلك بنسبة 70%، و فيما يخص فئة الإناث فاستخدام الشبكة نجده في مجال الحصول على المعلومة حيث قدرت النسبة بـــ70% .

- حسب متغير السن: نلاحظ أن فئة مابين 20-30 سنة يرون أن أهم مجال لاستخدام شبكة الانترانت هو الحصول على المعلومات حيث قدرت النسبة بـــ50%، أما فيما يخص فئة مابين 31-40 سنة فنجد أنهم يستخدمونها في مجال الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة بنسبة تقدر بـــــ57.14%، وفئة 41 فما فوق نجد استخدامهم ينحصر بين مجال الحصول على المعلومات و مراقبة العمل حيث قدرت النسبة بـــــ20%. -

حسب المستوى التعليمي: من خلال النتائج يتبين أن ذوي المستوى المتوسط يستخدمون شبكة الانترانت في مجال توفير فضاء جماعي بنسبة 7.15%، وأفاد المبحوثين ذوي المستوى الثانوي أن استخدامهم للشبكة يكون في مجال الحصول على المعلومات بنسبة 40%، وعن مستوى الجامعيين فكانت النسب متساوية بين الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة و الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة وكذا الحصول على المعلومات و عملية التسيير و توفير فضاء جماعي حيث قدرت النسبة بـــ50%، أما ذوي المستوى الدراسات العليا فهم يرون أن استخدام الشبكة يكمن في عملية التسيير بنسبة قدرت بـــ 30%.

التحليل الكيفي: من خلال النتائج المتوصل إليها نجد بأن لشبكة الانترانت مجالات عدة لاستخدامها في المؤسسة، وهذا لفوائدها الكثيرة ونوعية الخدمة الجيدة التي توفرها للمؤسسة، كما أنها تسهل الحصول على المعلومات بسرعة وفي وقت حقيقي وأيضا تقلل التكاليف وتضمن ربح الوقت للمستخدمين كما تقرب المسافات، ومؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على استغلال و تطبيق هذه التكنولوجيا ومسايرة تطورها وذلك لتحسين جو العمل وتسهيل مهمات الموظفين بالمؤسسة.

الجدول رقم (18): يوضح مدى استخدام شبكة الاكسترانت حسب الجنس،السن،المستوى التعليمي.

المتغيرات / الاختيارات		نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	الذكر	22	%59.46	6	%46.15	28	%56
	الأنثى	15	%40.54	7	%53.85	22	%44
	المجموع	**37**	**%100**	**13**	**%100**	**50**	**%100**
السن	30-20	14	%37.84	0	%00	14	%28
	40-31	20	%54.05	3	%23.08	23	%46
	41فما فوق	3	%8.11	10	%76.92	13	%26
	المجموع	**37**	**%100**	**13**	**%100**	**50**	**%100**
المستوى التعليمي	متوسط	2	%5.40	5	%38.46	7	%14
	ثانوي	2	%5.40	8	%61.54	10	%20
	جامعي	23	%62.17	00	00	23	%46
	دراسات عليا	10	%27.03	00	00	10	%20
	المجموع	**37**	**%100**	**13**	**%100**	**50**	**%100**

التحليل الكمي: من خلال الجدول الموضح أعلاه يبين مدى استخدام شبكة الاكسترانت ، حسب متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي كالتالي:

-حسب متغير الجنس: نلاحظ أن فئة الذكور هي الأكثر استخداما لشبكة الاكسترانت حيث قدرت النسبة بـــ59.46%، وبالنسبة للاناث فقد قدرت بـــ40.54%.

- حسب متغير السن: نجد أن فئة مابين 31-40 سنة هي أكثر استخداما للشبكة بنسبة قدرت بـ54.05%، أما فئة مابين 20-30سنة فكانت النسبة 37.84%، وفئة 41 فم فوق فقدرت بـــ8.11%. - حسب متغير المستوى التعليمي: من خلال النتائج يتبين أن ذوي المستوى الجامعي هم الأكثر استخداما لشبكة الاكسترانت بنسبة 62.17%، أما أصحاب المستوى الدراسات العليا فقدرت النسبة بـــ27.03%، وفيما يخص ذوي المستوى الثانوي والمتوسط نجد أنهما متساويان في نسبة الاستخدام حيث قدرت بـــ5.40%.

التحليل الكيفي: تبين هذه النتائج أن معظم المبحوثين في مؤسسة اتصالات الجزائر يستخدمون شبكة الاكسترانت هذا لأنها من الوسائل التكنولوجية للاتصال التي تعتمد عليها المؤسسة وهذا لما توفره من مزايا و فوائد متعددة، من تسهيل العمل وكذا الاتصال بالشركاء والمتعاملين في أسرع وقت وبأقل تكلفة، وكما تقوم المؤسسة بالتعريف وتوضيح أهمية والدور الفعال الذي تلعبه شبكة الاكسترانت في سيرورة العمل بالمؤسسة.

المحور الثالث: مدى ممارسة المستخدمين لأنشطتهم من خلال تكنولوجيا الاتصال.

الجدول رقم (19): يوضح إذا كان للمبحوثين معرفة مسبقة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال.

هل لديك معرفة مسبقة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال	التكرار	النسبة
نعم	41	%82
لا	9	%18
المجموع	**50**	**%100**

- توضح البيانات في الجدول المبين أعلاه أن المعرفة المسبقة للمبحوثين عن كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال، حيث نجد أن نسبة 82% من المبحوثين كانت لديهم معرفة مسبقة، في حين أفاد 18% عن عدم معرفتهم المسبقة باستخدامها. - من خلال النتائج تبين أن أغلب المبحوثين لديهم معرفة مسبقة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال، وهذا راجع لأن أغلب المبحوثين ذوي تكوين جامعي وبالتالي تلقيهم لدروس في الجامعة عن أهمية ومميزات هذه التكنولوجيات.

الجدول رقم (20): يوضح مصادر المعرفة المسبقة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال.

في حالة الإجابة"بنعم" كيف حصلت على ذلك	التكرار	النسبة
عن طريق المؤسسة	26	%63.42
خارج المؤسسة	15	%36.58
المجموع	**41**	**%100**

-توضح البيانات في الجدول المبين أعلاه أهم مصادر المعرفة المسبقة للمبحوثين عن استخدام تكنولوجيا الاتصال، حيث يعتبر أهم مصدر للمعرفة المسبقة هو عن طريق المؤسسة حيث أقر بذلك 26 مبحوث ويقدر ذلك بنسبة 63.42%، بينما كانت نسبة الحصول على المعرفة المسبقة خارج المؤسسة بنسبة 36.58%.

-من خلال هذه النتائج يمكن القول بأن أغلب المبحوثين أخذوا تكوينا عن كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال عن طريق المؤسسة، يمكن إرجاع ذلك إلى الاهتمام الكبير من طرف المؤسسة بتكوين موظفيها

في مجال التكنولوجيات الاتصال كالتكوين في التحكم في المعلوماتية، الأمن المعلوماتي، إدارة الشبكات...الخ، حيث تحتاج المؤسسة إلى أن يكون موظفيها مؤهلين فهذا المجال والتعرف على كل الأخطار التي يمكن أن تواجههم عند استعمال هذه التكنولوجيا.

الجدول رقم (21): يوضح ما إذا كان الموظفين قد استفادوا من حصص تدريبية.

هل سبق أن تلقيت حصص تدريبية	التكرار	النسبة
نعم	35	%70
لا	15	%30
المجموع	**50**	**%100**

-توضح البيانات في الجدول المبين أعلاه إذا كان المبحوثين قد تلقوا حصص تدريبية حالية للتحكم أكثر في تكنولوجيا الاتصال، حيث أفاد 70% من المبحوثين بأنهم تلقوا حصصا تدريبية، في حين قدرت نسبة الذين لم يتلقوا هذه الحصص التدريبية بـــــ30%.

-تفسر هذه النتائج أن المبحوثين قد تلقوا حصصا تدريبية، وتظهر أهمية الاستفادة من التدريب الحالي في كونه عامل رئيسي في مساعدة الموظفين على مواكبة التطور و الاستجابة لمتطلبات التغيير سواء كانت البرامج أو الأجهزة التي تؤثر على أداء الأعمال، فهو يساهم في مرونة قوة العمل من خلال تمكين الأفراد من التحكم في التكنولوجيات والتقنيات المتطورة أكثر وكذا أساليب العمل الحديثة.

الجدول رقم (22): يوضح مدى كفاية التكوين.

هل التكوين الذي تلقيته	التكرار	النسبة
كاف	28	%80
غير كاف	7	%20
المجموع	**35**	**%100**

-توضح البيانات في الجدول المبين أعلاه، أن المبحوثين الذين تلقوا تكوينا حول استخدام تكنولوجيا الاتصال يرون أنه كاف بنسبة 80%، فيما يرى 20% من المبحوثين أنه غير كاف. -من خلال تحليل النتائج يتبين أن التكوين الذي يتلقاه المبحوثين كان كاف بدرجة عالية، وهذا راجع إلى أن المؤسسة وضعت إستراتيجية واضحة ومحددة، لتمكن من التطوير قدرات مستخدميها في تكنولوجيا الاتصال وهذا ما يفرض أن يكون تكوين الموظفين مستمرا ومواكبا للتطورات، حتى يتصل على تكوين ذي نوعية جيدة.

الجدول رقم (23): يوضح مستوى تحكم الموظفين في تكنولوجيا الاتصال.

كيف تقيم مستواك في استخدام تكنولوجيا الاتصال	التكرار	النسبة
متوسط	17	%34
جيد	20	%40
ممتاز	13	%26
المجموع	**50**	**%100**

-يتضح من الجدول أعلاه أن 40% من المبحوثين يرون بأن مستواهم جيد في استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة، بينما يرى 34%منهم أن مستواهم متوسط، في حين يقيم 26% مستواهم بالممتاز.
-من خلال النتائج يتبين أن أغلب المبحوثين راضين عن مستواهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال، وهذا يعود إلى طبيعة التكوين الذي يتلقاه الموظفين وكذا الاهتمام الحقيقي من طرف المؤسسة أو من طرف المستخدمين، وكذلك التعود والممارسة أكثر هي التي تزيد من القدرة على التحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال .

الجدول رقم (24): يوضح أسباب مستوى التحكم الجيد والممتاز .

إذا كان مستواك جيد فهذا راجع إلى:	التكرار	النسبة
إجراء دورات تدريبية	21	%38.18
الاستعانة بزملاء العمل	9	%16.36
مجهودات شخصية	14	%25.46
الاستعانة بخبراء من خارج المؤسسة	11	%20
المجموع	**55**	**%100**

-يتضح من الجدول أن المبحوثين الذين يرون أن مستواهم جيد وممتاز في استخدام تكنولوجيا الاتصال راجع إلى إجراء دورات تدريبية بنسبة 38.18%، بينما نجد أن 25.46% منهم يقومون بمجهودات شخصية، أما عن الاستعانة بخبراء من خارج المؤسسة فقدرت النسبة بـــ20%ن فيما يرجع الآخرون تحسن مستواهم إلى الاستعانة بزملاء العمل بنسبة 16.36%.

-من خلال تفسير النتائج تبين أن إجراء الدورات التدريبية كان السبب الرئيسي في تحسن المستوى وذلك من خلال استفادة الموظفين من التكوين و التربصات، إضافة إلى المجهودات الشخصية يلجأ إليها المستخدم كنوع من المحاولة التجريبية في البداية لمحاولة اكتشاف تطبيقات لا يعرفها أو للتعامل مع وضعيات ومواقف تعترضه في التعامل مع الجهاز، كما أن البعض قد يحسن مستواه عبر لجوئه إلى خبراء من خارج المؤسسة حيث يطلب مختلف التوضيحات والمعلومات من طرف أشخاص متكونين ولهم مستوى جيد، وقد يستعين المستخدم بزملاء العمل في سبيل تحسين مستواه في استخدام هذه التكنولوجيات إذ عادة ما نجد الموظفين يطلبون مساعدة زملائهم من مصلحة الإعلام الآلي أو في حفظ المعلومات ونقل البيانات.

الجدول رقم (25): يوضح مدى المعرفة المسبقة للموظفين عن استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب الجنس،السن،المستوى التعليمي.

المتغيرات	الاختيارات	نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	الذكر	22	%53.65	6	%66.67	28	%56
	الأنثى	19	%46.35	3	%33.33	22	%44
	المجموع	**41**	**%100**	**9**	**%100**	**50**	**%100**
السن	30-20	14	%34.15	0	%00	14	%28
	40-31	22	%53.65	1	%11.11	23	%46
	41فما فوق	5	%12.20	8	%88.89	13	%26
	المجموع	**41**	**%100**	**9**	**%100**	**50**	**%100**
المستوى التعليمي	متوسط	2	%4.89	5	%55.56	7	%14
	ثانوي	6	%14.63	4	%44.44	10	%20
	جامعي	23	%56.09	00	00	23	%46
	دراسات عليا	10	%24.39	00	00	10	%20
	المجموع	**41**	**%100**	**9**	**%100**	**50**	**%100**

التحليل الكمي: من خلال البيانات الجدول الموضح أعلاه حول المعرفة المسبقة للمبحوثين عن استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي كالتالي:

-حسب متغير الجنس: نجد أن المبحوثين الذين لديهم معرفة مسبقة بتكنولوجيا الاتصال كانت فئة الذكور الذي قدرت النسبة بـــ53.65%، أما بالنسبة للإناث فنجد النسبة 46.35%.

- حسب متغير السن: نلاحظ من خلال النتائج أن فئة مابين 31-40 سنة هي الأكثر معرفة حيث وصلت النسبة لـــ53.65%، وفئة مابين 20-30 سنة نجد النسبة قدرت بـــ34.15%، أما بالنسبة لفئة 41 فم فوق فقدرت النسبة بـــ12.20% .

- حسب المستوى التعليمي: نجد أن ذوي المستوى الجامعي هم الأكثر معرفة بتكنولوجيا الاتصال وهذا بنسبة تقدربـــ56.09%، أما أصحاب المستوى الدراسات العليا فكانت النسبة 24.39%، والموظفين ذوي المستوى الثانوي فقدرت النسبة بـــ14.63%، وأصحاب المستوى المتوسط فالنسبة 4.89%.

التحليل الكيفي: من خلال التفسيرات نستنتج أن معظم الموظفين لديهم معرفة مسبقة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال، ويعود سبب هذه المعرفة كون أغلب المبحوثين هم ذوي تكوين جامعي وتلقوا دروس وتوضيحات حول تكنولوجيا الاتصال، وهذا الأمر يسهل عملهم دون أي عراقيل ولأن المؤسسة تعمل على تثقيف الموظفين وتزودهم بالمعلومات من أجل التحكم أكثر في استخدامها.

الجدول رقم (26): يوضح الاستفادة من الحصص التدريبية حسب الجنس،السن،المستوى التعليمي.

الاختيارات / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	الذكر	21	%60	7	%46.67	28	%56
	الأنثى	14	%40	8	%53.33	22	%44
	المجموع	**35**	**%100**	**15**	**%100**	**50**	**%100**
السن	**30-20**	12	%34.29	2	%13.33	14	%28
	40-31	18	%51.42	5	%33.34	23	%46
	41فما فوق	5	%14.29	8	%53.33	13	%26
	المجموع	**35**	**%100**	**15**	**%100**	**50**	**%100**
المستوى التعليمي	**متوسط**	3	%8.57	4	%26.67	7	%14
	ثانوي	3	%8.57	7	%46.67	10	%20
	جامعي	20	%57.14	3	%20	23	%46
	دراسات عليا	9	%25.72	1	%6.66	10	%20
	المجموع	**35**	**%100**	**15**	**%100**	**50**	**%100**

التحليل الكمي: الجدول الموضح أعلاه يبين تلقي الموظفين لحصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي كالتالي:

-حسب متغير الجنس: من خلال النتائج يتضح لنا أن فئة الذكور هي الأكثر استفادة من الحصص التدريبية فقدرت النسبة 60%، وأما بالنسبة للإناث فنجد النسبة تقدر بـــ40%.

- حسب متغير السن: تبين أن فئة مابين 31-40 سنة هم أكثر من تلقوا الحصص وقدرت النسبة بـــ51.42%، والفئة مابين 20-30 سنة فنجد النسبة تقدر 34.29%، وفئة 41 فما فوق نسبتها 14.29%

. - حسب متغير المستوى التعليمي: نجد أن ذوي المستوى التعليمي الجامعي يستفيدون من الحصص التدريبية بنسبة

57.14%،أما لمستوى الدراسات العليا فالنسبة تقدر بـــ25.72%، إضافة إلى المستوى الثانوي و المتوسط فالنسبة متساوية حيث تقدر بـــ8.57% .

التحليل الكيفي: هذه النسب تبين أن الحصص التدريبية تشكل أولوية لدى نسبة كبيرة من الموظفين في المؤسسة، أو أن المؤسسة تهتم بتكوين موظفيها في هذا المجال الذي تتزايد أهميته في العمل، إضافة إلى ما تقدمه هذه الحصص من تنمية كفاءاتهم واكتسابهم لمعارف جديدة ومهارات وقدرات تساعد على تطوير العمل .

المحور الرابع: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى أداء المؤسسة.

الجدول رقم (27): يوضح رأي المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تطور في عمل المؤسسة.

هل أحدثت تكنولوجيا الاتصال تطورا في عمل المؤسسة	التكرار	النسبة
نعم	50	%100
لا	00	%00
المجموع	**50**	**%100**

-يتضح من الجدول أعلاه أن جميع المبحوثين أفادوا بأن تكنولوجيا الاتصال قد أحدثت تطورا في المؤسسة بشكل كبير وواضح وهذا بنسبة 100%.

-من خلال النتائج تبين أن كل المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تجديدا على مستوى أساليب العمل وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها بما يضمن علية تسيير العمل بصفة فعالة، كما سخرت أرضية عمل جماعي، وعملت على تغيير ذهنيات الموظفين وتنمية كفاءاتهم واكتسابهم معارف وزيادة مهاراتهم في أنماط العمل بالمؤسسة.

الجدول رقم (28): يوضح إذا كانت تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تحسين الاتصال الداخل المؤسسة.

هل تعتقد أن استخدامك للتكنولوجيا ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة	التكرار	النسبة
كثيرا	35	%70
قليلا	13	%26
لم تحسن	2	%4
المجموع	**50**	**%100**

-يتضح من الجدول أعلاه أن تكنولوجيا الاتصال قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة حسب المبحوثين بنسبة 70% ساهمت بشكل كبير، في حين يرى 26% منهم أنها ساهمت بشكل قليل، بينما 4%فقط من أفادوا أنها لم تحسن الاتصال داخل المؤسسة.

-من خلال هذا يتضح أن المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت بشكل كبير في تحسين طرق وأساليب الاتصال الداخلي وهذا لخاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية للمؤسسة على شكل البيانات والمعلومات سواء داخل حدود المؤسسة وفي فروعها والمقاطعات التابعة لها، وذلك خاصة عن طريق شبكة الانترانت التي عملت على توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين المستخدمين ويعزز العلاقات بين المقاطعات وكذا مختلف الأقسام والمصالح.

الجدول رقم (29): يوضح مظاهر تحسين الاتصال الداخلي.

مظاهر تحسين الاتصال الداخلي	التكرار	النسبة
سرعة تداول المعلومة	25	%32.90
سهولة الاتصال بين الموظفين	16	%21.05
ضمان وصول المعلومة دون أخطاء	18	%23.68
قضت على عوائق الاتصال	17	%22.37
المجموع	**76**	**%100**

يتضح من الجدول أعلاه أن مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة يتجلى في عدة مظاهر، حيث نجد أن المبحوثين يرون أنها ساعدت على تحقيق سرعة تداول المعلومة بنسبة 32.90%، كما أفادنا 23.68% منهم أنها حسنت الاتصال الداخلي من خلال ضمان وصول المعلومة دون أخطاء، بينما يرى 22.37% أنها قضت على عوائد الاتصال، في حين نجد 21.05% يرون أنها استطاعت تحقيق تسهيلها الاتصال بين الموظفين .

-يبدو من خلال تفسير للنتائج أن المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال حسنت الاتصال الداخلي من خلال تحقيقها لسرعة تداول المعلومة حيث قضت على عنصر الزمان والمكان وهذا ما أدى بدوره إلى سرعة وصول المعلومة، وعن دور هذا التحسين عن طريق وصول المعلومة دون أخطاء التي قد تصيب المعلومة وهذا المستوى من التحسين الذي قضى على الإشاعة التي كانت متفشية بكثرة مع الوسائل التقليدية، كما أدت كل هذه التحسينات إلى نتيجة تتمثل في القضاء على عوائق الاتصال وذلك لأنها تسهل سيرورة العمل فهي تجعل المؤسسة أكثر مرونة وتجعل المهام متجددة لأن الغموض يسبب العديد من المشاكل المضرة بمصالح المؤسسة، كما نجد أنها استطاعت تحقيق تسهيلها للاتصال بين الموظفين ذلك أن التكنولوجيات ساهمت في الوصول المباشر وذلك عن طريق تقديم المعلومات على الخط المباشر الذي يتسم بالمشاركة في الوقت وكذا السرعة و السهولة في الاسترجاع.

الجدول رقم (30): يوضح مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال من إنتاجية العمل.

هل ترى أن تكنولوجيا الاتصال استطاعت تحسين إنتاجية العمل	التكرار	النسبة
كثيرا	41	%82
قليلا	8	%16
لم تحسن	1	%2
المجموع	**50**	**%100**

-يتضح من الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال قامت بتحسين من إنتاجية عمل المؤسسة حيث قدرت النسبة بـــ82% بشكل كبير، في حين يرى 16% أنها استطاعت تحسين الإنتاجية بشكل قليل، وعلى غرار ما يراه 2% فإنها لم تحسن من إنتاجية العمل.

-من خلال نتائج اتضح لنا أن الزيادة المضطرة في الإنتاجية أحد القوانين الأساسية لتطور المؤسسة الاقتصادية، وتكنولوجيا الاتصال قد أثرت بصورة كبيرة على الإنتاجية، من خلال تخفيض النفقات ووفرت الوقت وحتى جهد الموظفين، كما حسنت من توزيع العمال مع الراحة الذهنية الناتجة عن التقليل من المعاناة التي عاشها الموظف في الماضي، هذا كله يحسن من إنتاجية المؤسسة وعطائها.

الجدول رقم (31): يوضح مظاهر تحسين الإنتاجية التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال.

إذا كنت تعتقد أنها حسنت إنتاجية العمل فهل كان ذلك من خلال	التكرار	النسبة
زيادة الدقة في الأداء	21	%30
السرعة في الأداء	17	%24.28
الرفع من كفاءة العمل	19	%27.15
سهولة الوصول إلى الزبون	13	%18.57
المجموع	**70**	**%100**

-يتضح من الجدول أعلاه أن تكنولوجيا الاتصال حسنت الإنتاجية في عدة مظاهر، حيث يرى 30%من المبحوثين أنها حسنت عن طريق زيادة الدقة في الأداء، بينما يرى 27.15% أن ذلك يعود إلى الرفع من كفاءة العمل، في حين نجد 24.28% أنهم يرون هذا التحسين من خلال السرعة في الأداء، أما باقي المبحوثين يعتقدون أن سهولة الوصول إلى الزبون هي سبب تحسن إنتاجية العمل بنسبة 18.57%.
-من خلال النتائج يتبين أن تكنولوجيا الاتصال حسنت الإنتاجية عن طريق تحقيق زيادة الدقة في الأداء وهي أهم عنصر ساهم في هذا التحسين ذلك لأنه كلما كان الأداء دقيق كلما تحقق المراد، إضافة إلى السرعة في الأداء وذلك إلى المهام التي تنجزها تكنولوجيا الاتصال تتم في وقت أقصى وبأقل الإمكانيات ، كما أنها قللت من تكاليف الوصول إلى الزبون وسهلت الاتصال به فهي أصبحت تعتمد على طرق التسويق الالكتروني من أجل تسهيل التفاوض مع المتعاملين بدون اللجوء إلى التنقل.

الجدول رقم (32): يوضح إذا كانت تكنولوجيا قد فعلت الاتصال الخارجي للمؤسسة.

هل أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي	التكرار	النسبة
نعم	45	%90
لا	5	%10
المجموع	50	%100

-يتضح من الجدول أن معظم المبحوثين الذين تم استجوابهم بنسبة 90% يرون استخدام تكنولوجيا الاتصال زادت في فعالية الاتصال الخارجي، بينما يرى 10% أنها لم تزد في فعالية الاتصال الخارجي.
- ويعود سبب ارتفاع النسبة عموما لأن استخدامات تكنولوجيا الاتصال في ميدان الاتصال الخارجي متنوعة، وهذا لكون كل من شبكتي الانترنيت والاكسترانت أهم وسائل الاتصال الخارجي و التفاعل لامع الجمهور الخارجي للمؤسسة.

الجدول رقم (33): يوضح مظاهر تفعيل الاتصال الخارجي التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال.

مظاهر تفعيل الاتصال الخارجي	التكرار	النسبة
التعريف بالمؤسسة لدى متعامليها بصورة أكبر	25	%30.48
تحسين صورة المؤسسة	22	%26.82

ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي لها	17	%20.75
تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى	18	%21.95
المجموع	**82**	**%100**

-يتضح من الجدول أعلاه أن المبحوثين يرون استخدام تكنولوجيا الاتصال من أهم قنوات التعريف بالمؤسسة لدى متعامليها بصورة أكبر وذلك بـــــ30.48%، إضافة إلى 26.82% يرون فيها أنها تحسن صورة المؤسسة، في حين أفاد 21.95% أنها تسهل الاتصال بالمؤسسات الأخرى، كما يمكن ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي حيث قدرت النسبة بـــــ20.75%.

- من خلال النتائج يتبين أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في فعالية الاتصال الخارجي بعدة مظاهر، وأن التعريف بالمؤسسة كان أهم مصدر وذلك عن طريق موقعها الالكتروني والذي يضم معلومات حول المؤسسة وكل ما يتعلق به وهذا ساهم بدوره في ربط المؤسسة مع جمهورها الخارجي عن طريق فضاء الزبون الذي خصص فيه المؤسسة بريدا الكترونيا لتبادل الانشغالات وبمتابعة الفواتير وإرسال الاقتراحات، كما سهلت تكنولوجيا الاتصال الاتصال بالمؤسسات الأخرى وذلك بتحسين قنوات الاتصال مع الممولين والمساهمين ...الخ.

الجدول رقم (34): يوضح إذا كانت تكنولوجيا الاتصال تعمل على تقليل الوقت المطلوب للعمل.

هل تعمل الوسائل التكنولوجية على تقليل الوقت المطلوب لانجاز الأعمال	**التكرار**	**النسبة**
نعم	50	%100
لا	00	%0
المجموع	**50**	**%100**

-يتضح من الجدول أعلاه أن التطور الهائل لوسائل الاتصال مكنت المؤسسة من تقليص الوقت المطلوب لانجاز الأعمال بشكل كبير وواضح للجميع، وهذا ما أفاد به جميع المبحوثين بنسبة 100%. - من خلال النتائج يتبين أن تكنولوجيا الاتصال ساعدت المؤسسة وخاصة الموظفين في انجاز الأعمال الموكلة إليهم بسرعة عالية في الأداء ودون بذل أي مجهود وفي وقت أقصى وبأقل الإمكانيات ،إضافة إلى الاعتماد على شبكتي الانترانت و الاكسترانت .

الجدول رقم (35): يوضح إذا ما كانت لتكنولوجيا الاتصال سلبيات.

هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة	التكرار	النسبة
كثيرة	6	%12
قليلة	37	%74
منعدمة	7	%14
المجموع	**50**	**%100**

-رغم كل ما تحمله تكنولوجيا الاتصال من ايجابيات إلا أنها كغيرها من الوسائل الأخرى لا تخلو من السلبيات، وهذا يتضح في الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين يرون أن لها سلبيات بنسبة 12% ، فيما يرى 74% منهم أن تكنولوجيا الاتصال سلبياتها قليلة، في حين أفاد 14% أنها لا تتوفر على سلبيات أبدا، من خلال النتائج يتبين أن لتكنولوجيا الاتصال سلبيات لكن ليست كثيرة ولا تؤثر على مسار عمل المؤسسة وتطورها.

الجدول رقم (36): يوضح نوع السلبيات.

إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تتمثل	التكرار	النسبة
تقليص الوظائف	13	%18.31
تهديد حماية المعلومات	29	%40.85
مخاطر صحية	15	%21.12
تقليص العلاقات الشخصية	14	%19.72
المجموع	**71**	**%100**

-يتضح من الجدول أعلاه أن لتكنولوجيا الاتصال سلبيات متنوعة، حيث أفاد 40.85% من المبحوثين الذين يرون أن الخطر يكمن في تهديد حماية المعلومات، بينما يرى 21.12% منهم يرى بأن هناك مخاطر صحية التي تهدد الموظفين ومستخدمي تكنولوجيا الاتصال، في حين أن المبحوثين أفادوا بنسبة 19.72% أنها تقلص العلاقات الشخصية، و18.31% يرون فيها تقليصا للوظائف.

- من خلال النتائج يتبين أن لتكنولوجيا الاتصال سلبيات وذلك لما لها تهديد لحماية المعلومات حيث إن الحماية في الأنظمة الشبكية غير مضمون خصوصا عن طريق اختراق النظم والشبكات، وفي هذا الصدد عملت المؤسسة على ضمان حماية عن طريق تأمين شيفرة لكل مستخدم، واستخدام التقنيات الحديثة له مخاطر صحية من حيث الجهد في العين الذي يسببه استخدام تكنولوجيا الاتصال وهناك آلام في الظهر

خصوصا بالنسبة لهؤلاء الذين يعملون لفترة طويلة، وعن خطر تقليص العلاقات الشخصية فيرى المبحوثين بأنها حددت من معاملاتهم الشخصية بحيث حصرت تعاملاتهم مع آلات صماء عديمة الإحساس، وكل هذه السلبيات من شأنها تهديد استخدام تكنولوجيا الاتصال إلا أنها تبقى ضئيلة مقارنة مع مميزاتها.

الجدول رقم (37): يوضح أن تكنولوجيا الاتصال قد أحدثت تطورا في عمل المؤسسة حسب الجنس،السن،المستوى التعليمي.

الاختيارات / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	الذكر	28	%56	00	%00	28	%56
	الأنثى	22	%44	00	%00	22	%44
	المجموع	**50**	**%100**	**00**	**%00**	**50**	**%100**
السن	**30-20**	14	%28	00	%00	14	%28
	40-31	23	%46	00	%00	23	%46
	41فما فوق	13	%26	00	%00	13	%26
	المجموع	**50**	**%100**	**0**	**%00**	**50**	**%100**
المستوى التعليمي	**متوسط**	7	%14	00	%00	7	%14
	ثانوي	10	%20	00	%00	10	%20
	جامعي	23	%46	00	%00	23	%46
	دراسات عليا	10	%20	00	%00	10	%20
	المجموع	**50**	**%100**	**00**	**%00**	**50**	**%100**

التحليل الكمي: يوضح الجدول أعلاه أن تكنولوجيا الاتصال قد أحدثت تطورا في عمل المؤسسة وهذا حسب المتغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي كالتالي: -

حسب متغير الجنس: نلاحظ بأن المبحوثين يرون بأن تكنولوجيا الاتصال قد طورت عمل المؤسسة فالذكور قدرت نسبتهم بـــــــ56%، وبالنسبة للإناث كانت النسبة 44% .

- حسب متغير السن: فقد عبر المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم مابين 31-40 سنة عن وجود تطور في العمل حيث كانت النسبة تقدر بـــ46%، و الفئة التي هي مابين 20-30 سنة فقد كانت نسبتها تقدر بـــ28%، والموظفين 41 فما فوق كانت نسبتهم 26% .

- حسب متغير المستوى التعليمي: فقد أجاب 23 جامعي بأن تكنولوجيا الاتصال طورت عمل المؤسسة ما يعادل نسبة 46%، ونسبة 20% ذوي المستوى الدراسات العليا و الثانوي، وكأقل نسبة عبر عنها ذوي المستوى المتوسط بنسبة 14% . **التحليل**

الكيفي: تدل النتائج على أن جل المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال أحدثت تطورا كبيرا في عمل المؤسسة ، وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وتوزيع نفس المعلومات إلى عدة أفراد في نفس الوقت، والتي أدت أيضا إلى خلق فضاء للتخزين أكبر قدر ممكن من المعلومات، كما وفرت فضاء عمل جماعي.

الجدول رقم (38): يوضح قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة حسب الجنس،السن،المستوى التعليمي.

الاختيارات / المتغيرات		كثيرا		قليلا		لم تحسن		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
الجنس	الذكر	22	%62.86	4	%30.77	2	%100	28	%56
	الأنثى	13	%37.14	9	%69.23	0	%00	22	%44
	المجموع	**35**	**%100**	**13**	**%100**	**2**	**%100**	**50**	**%100**
السن	**30-20**	12	%34.29	2	%15.38	0	%00	14	%28
	40-31	21	%60	2	%15.38	0	%00	23	%46
	41فما فوق	2	%5.71	9	%69.23	2	%100	13	%26
	المجموع	**35**	**%100**	**13**	**%100**	**2**	**%100**	**50**	**%100 %**
المستوى التعليمي	**متوسط**	0	%0	5	%38.47	2	%100	7	%14
	ثانوي	4	%11.43	6	%46.15	0	%00	10	%20
	جامعي	21	%60	2	%15.38	0	%00	23	%46
	دراسات عليا	10	%28.57	0	%00	0	%¨00	10	%20
	المجموع	**35**	**%100**	**13**	**%100**	**2**	**%100**	**50**	**%100**

التحليل الكمي: توضح بيانات الجدول أعلاه أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة، وهذا حسب متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي كالتالي:

-حسب متغير الجنس: نجد أن 62.86% من الذكور يرون أنها حسنت الاتصال داخل المؤسسة بشكل كبير، بينما 30.77% منهم يعتقدون أنها حسنت بشكل قليل في حين يرى 2من المبحوثين أنها لم تحسن الاتصال، بينما ترى الإناث بنسبة 37.14%أن الاتصال تحسن بشكل كبير، و69.23% يعتقدن أنها ساهمت في التحسين بشكل قليل. - حسب

متغير السن: يرى 60% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 31-40 سنة أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في التحسين بشكل كبير كذلك فئة ما بين 20-30 سنة بـــ34.29%، أما مابين 41 فما فوق فتقدر النسبة بـــ69.23% الذين يرون أنها حسنت بشكل قليل. -حسب متغير

المستوى التعليمي: نجد أن المبحوثين ذوي المستوى الجامعي الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال حسنت الاتصال الداخلي بشكل كبير بنسبة 60%، أما مستوى الدراسات العليا فكانت النسبة 28.57%، والمستوى الثانوي فيرون أنها حسنت لكن بشكل قليل بنسبة 46.15%، وكذلك المستوى المتوسط فكانت النسبة 38.47%.

التحليل الكيفي: من خلال هذه النتائج يتبين أن تكنولوجيا الاتصال قد ساهمت فعال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، وهذا من خلال مميزاتها السرعة في تداول المعلومات كما أنها تسهل الاتصال بين الموظفين سواء داخل المؤسسة أو في فروعها، عدا عن أنها قضت على عوائق الاتصال فالمعلومات تصل دون أي مشاكل وتصمن وصولها بدون أخطاء، وخاصة شبكة الانترانت .

الجدول رقم (39): يوضح أن تكنولوجيا الاتصال استطاعت تحسين إنتاجية العمل حسب الجنس،السن،المستوى التعليمي.

الاختيارات / المتغيرات		كثيرا		قليلا		لم تحسن		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
الجنس	الذكر	22	%53.66	5	%62.50	1	%100	28	%56
	الأنثى	19	%46.34	3	%37.50	0	%00	22	%44
	المجموع	**41**	**%100**	**8**	**%100**	**1**	**%100**	**50**	**%100**
السن	**30-20**	11	%26.83	3	%37.50	0	%00	14	%28
	40-31	22	%53.66	1	%12.50	0	%00	23	%46
	41فما فوق	8	%19.51	4	%50	1	%100	13	%26
	المجموع	**41**	**%100**	**8**	**%100**	**1**	**%100**	**50**	**%100 %**
المستوى التعليمي	**متوسط**	3	%7.31	3	%37.50	1	%100	7	%14
	ثانوي	9	%21.95	1	%12.50	00	%00	10	%20
	جامعي	19	%46.35	4	%50	00	%00	23	%46
	دراسات عليا	10	%24.39	00	%00	00	%00	10	%20
	المجموع	**41**	**%100**	**8**	**%100**	**1**	**%100**	**50**	**%100**

التحليل الكمي: توضح بيانات الجدول أعلاه أن تكنولوجيا الاتصال استطاعت تحسين إنتاجية العمل وهذا حسب متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي كالتالي:

-حسب متغير الجنس: يرى 53.66% من الذكور بأن تكنولوجيا الاتصال استطاعت تحسين إنتاجية العمل بشكل كبير، بينما 62.50% يرون بأنها حسنت بشكل قليل، ويرى مبحوث واحد بأنها لم تحسن، فيما أفادت 46.34% من الإناث بأن التكنولوجيا حسنت الإنتاجية بشكل كبير، بينما 37.50% منهن يرين بأنها حسنت قليلا. - حسب متغير السن: فقد أفاد المبحوثين الذين يرون أنها حسنت من إنتاجية بشكل كبير فئة 31-40 سنة بنسبة 53.66%، والذين يرون أنها حسنت بشكل قليل فئة 41 فما فوق بنسبة 50%، وكذلك فئة 20-30 سنة فكانت النسبة 37.50%. -حسب المستوى التعليمي: يرى المبحوثين بأن التكنولوجيا استطاعت تحسين الإنتاجية بشكل قليل هم ذوي المستوى الجامعي بنسبة 50%، وكذلك ذوي المستوى المتوسط بنسبة 37.50%، أما الذين يرون أنها حسنت بشكل كبير فنجد مستوى الدراسات العليا بنسبة 24.39%، إضافة للمستوى الثانوي فكانت النسبة

.%21.95

التحليل الكيفي:

تدل نتائج هذا الجدول على أن تكنولوجيا الاتصال استطاعت و بجدارة تحسين إنتاجية العمل بشكل جيد، وهذا من خلال حسن توزيع العمل على الموظفين وتوجيه العقول البشرية، إضافة إلى أنها زادت من الدقة في الأداء هذا ما ساعد على تحسين المستوى وسهل الوصول إلى الزبون، كل هذا ناتج عن استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل فهي قللت من المعاناة التي عاشها الموظف في الماضي كما أنها وفرت لهم بيئة أفضل لممارسة العمل و رفع الروح المعنوية للموظفين.

الجدول رقم (40): يوضح إذا كانت تكنولوجيا الاتصال قد فعلت الاتصال الخارجي حسب الجنس،السن،المستوى التعليمي.

الاختيارات / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	الذكر	23	%51.11	5	%100	28	%56
	الأنثى	22	%48.89	0	%00	22	%44
	المجموع	**45**	**%100**	**5**	**%100**	**50**	**%100**
السن	**30-20**	14	%31.11	00	%00	14	%28
	40-31	23	%51.11	00	%00	23	%46
	41فما فوق	8	%17.78	5	%100	13	%26
	المجموع	**45**	**%100**	**5**	**%100**	**50**	**%100**
المستوى التعليمي	**متوسط**	3	%6.67	4	%80	7	%14
	ثانوي	9	%20	1	%20	10	%20
	جامعي	23	%51.11	00	%00	23	%46
	دراسات عليا	10	%22.22	00	%00	10	%20
	المجموع	**45**	**%100**	**5**	**%100**	**50**	**%100**

التحليل الكمي: توضح بيانات الجدول أعلاه أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي وهذا حسب متغيرات الجنس والسن و المستوى التعليمي كالتالي:

- حسب متغير الجنس: يرى 53.11% من الذكور أن استخدام تكنولوجيا زاد في فعالية الاتصال الخارجي، بينما الإناث فكانت النسبة 48.89%.
- حسب متغير السن: أفاد المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 31-40 سنة أنها فعلت الاتصال الخارجي بنسبة 51.11%، و31.11% هي نسبة فئة 20-30 سنة، أما فئة 41 فما فوق فكانت النسبة 17.78% .
- حسب متغير المستوى التعليمي: يرى المبحوثين ذوي المستوى الجامعي بأن تكنولوجيا الاتصال زادت من فعالية الاتصال الخارجي بنسبة 51.11%، أما مستوى الدراسات العليا فكانت النسبة بـــ22.22%، وكذا المستوى الثانوي بنسبة 20%.

التحليل الكيفي: هذه النتائج تبين أن استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فعالية الاتصال الخارجي بشكل كبير، من خلال ربط المؤسسة بجمهورها الخارجي من خلال موقعها الالكتروني والذي يضم معلومات حول مجمع المؤسسة، ولتبادل الانشغالات كما وفرت للزبائن متابعة الفواتير إضافة إلى تمكينهم من الاطلاع على جديد المؤسسة، وبالتالي فان استخدام تكنولوجيا الاتصال يلعب دور كبير في زيادة تفاعل المؤسسة مع جمهورها الخارجي.

الجدول رقم (41): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال على تقليل الوقت المطلوب لانجاز الأعمال حسب الجنس، السن،المستوى التعليمي.

المتغيرات / الاختيارات		نعم		لا		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
الجنس	الذكر	28	%56	00	%00	28	%56
	الأنثى	22	%44	00	%00	22	%44
	المجموع	**50**	**%100**	**00**	**%00**	**50**	**%100**
السن	**30-20**	14	%28	00	%00	14	%28
	40-31	23	%46	00	%00	23	%46
	41فما فوق	13	%26	00	%00	13	%26
	المجموع	**50**	**%100**	**0**	**%00**	**50**	**%100**
المستوى التعليمي	متوسط	7	%14	00	%00	7	%14
	ثانوي	10	%20	00	%00	10	%20
	جامعي	23	%46	00	%00	23	%46
	دراسات عليا	10	%20	00	%00	10	%20
	المجموع	**50**	**%100**	**00**	**%00**	**50**	**%100**

التحليل الكمي: توضح بيانات الجدول أعلاه أن تكنولوجيا الاتصال تعمل على تقليص الوقت المطلوب لانجاز الأعمال وهذا حسب متغيرات الجنس و السن و المستوى التعليمي كالتالي:

-حسب متغير الجنس: أفاد 28 ذكر أن التكنولوجيات تساهم بشكل فعال على تقليص الوقت المطلوب بنسبة 56%، أما الإناث فقد بلغت نسبتهن 44%.

- حسب متغير السن: فقد أفاد المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 31-40 أن وسائل الاتصال قللت الوقت بنسبة 46%، أما 28% فكانت نسبة المبحوثين مابين 20-30سنة، وعن الباقين البالغين 41 فما فوق فقد مثلوا نسبة 26%.

- حسب متغير المستوى التعليمي: فقد عبر الجامعيين بنسبة 46% على أن تكنولوجيا الاتصال قلصت الوقت لانجاز العمل، وكذا ذوي المستوى الدراسات العليا و الثانوي فكانت النسبة 20%، أما المستوى المتوسط فالنسبة كانت 14%.

التحليل الكيفي: يعود سبب موافقة جميع المبحوثين حول أهمية تكنولوجيا الاتصال في تقليص الوقت كون هذه الأخيرة تعتمد على السرعة في الأداء و الإتقان، كما أنها تعتبر البنية التحتية التي تمكن التواصل وتؤمن انتقال الرسالة وبسرعة وبمزيد من التفاعلية، إضافة إلى التكلفة المنخفضة كل هذا من شأنه تقليص الوقت لانجاز العمل على عكس الطرق التقليدية.

الجدول رقم (42): يوضح إذا كانت لتكنولوجيا الاتصال سلبيات حسب الجنس،السن،المستوى التعليمي.

الاختيارات / المتغيرات		كثيرة		قليلة		منعدمة		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
الجنس	الذكر	5	%83.33	18	%48.65	5	%71.43	28	%56
	الأنثى	1	%16.67	19	%51.35	2	%28.57	22	%44
	المجموع	**6**	**%100**	**37**	**%100**	**7**	**%100**	**50**	**%100**
السن	**30-20**	00	%00	12	%32.43	2	%28.57	14	%28
	40-31	1	%16.67	17	%45.95	5	%71.43	23	%46
	41فما فوق	5	%83.33	8	%21.62	00	%00	13	%26
	المجموع	**6**	**%100**	**37**	**%100**	**7**	**%100**	**50**	**%100 %**
المستوى التعليمي	**متوسط**	4	%66.67	3	%8.10	00	%00	7	%14
	ثانوي	2	%33.33	8	%21.62	00	%00	10	%20
	جامعي	00	%00	17	%45.95	6	%85.71	23	%46
	دراسات عليا	00	%00	9	%24.33	1	%14.29	10	%20
	المجموع	**6**	**%100**	**37**	**%100**	**7**	**%100**	**50**	**%100**

التحليل الكمي: توضح بيانات الجدول أعلاه إذا كان لاستخدام تكنولوجيا الاتصال سلبيات في المؤسسة وهذا حسب متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي كالتالي:

-حسب متغير الجنس: نجد أن 48.65% من الذكور يرون أن سلبيات تكنولوجيا قليلة، فحين يرى 71.43% بأن لا توجد سلبيات لهذه التكنولوجيا، أما الإناث بلغت نسبت اللواتي يرون أن سلبياتها قليلة بـــ51.35%، واللواتي يرون أن سلبياتها منعدمة 28.57%، فيما يرى 6 مبحوثين أن لها الكثير من السلبيات.

-

حسب متغير السن: كانت نسبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 20-30 سنة و الذين يرون أن لتكنولوجيا الاتصال سلبيات قليلة 32.43%، ويرى الذين سنهم بين 31-40 أن هذه التكنولوجية ليس لها سلبيات بنسبة 71.43%، أما المبحوثين بين 41 فما فوق يرون بأن هذه التكنولوجيا لها الكثير من السلبيات بنسبة 83.33%.

- حسب

متغير المستوى التعليمي: فقد عبر الجامعيين بنسبة 85.71% على أن هذه التكنولوجيات ليس لها سلبيات ، أما ذوي مستوى الدراسات العليا فيرون بأن لها سلبيات قليلة بنسبة 24.33%، أما أصحاب المستوى الثانوي فيرون بأن لها سلبيات كثيرة بنسبة 33.33%، والحال نفسه لمستوى المتوسط بنسبة 66.67%.

التحليل الكيفي: رغم ما تحمله تكنولوجيا الاتصال من ايجابيات الا أنها كغيرها من الوسائل الأخرى لا تخلوا من السلبيات، ولعل من سلبياتها أنها تقلص الوظائف وقد تهدد حماية المعلومات وهذا ناتج عن اختراق الأنظمة، وفي هذا الصدد عملت المؤسسة على ضمان الحماية عن طريق تأمين الشيفرة لكل مستخدم، كذا قد تكون لها مخاطر صحية لكن بدرجة قليلة، كما يمكن أن تقلص العلاقات الشخصية.

النتائج الجزئية للدراسة:

إنطلاقا من تفسير وتحليل المعطيات البيانية توصلنا إلى النتائج الجزئية التالية :

1- فيما يخص مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة .

- جل المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب بنسبة 100 % لأن طبيعة العمل تتطلب وجود جهاز في كل مكتب وأغلب المبحوثين هم ذكور بنسبة 56% و جامعين بنسبة 46% ، وأكثر فئة تستخدم جهاز الحاسوب فئة مابين 31-40 سنة بنسبة 46% .

- جميع المبحوثين يستخدمون شبكة الانترنت بنسبة 100% وهذا لأنها وسيلة مهمة لإنجاز العمل ،أغلب مستخدميها هم ذكور بنسبة 56% والجامعين هم أكثرهم استخداما لها بنسبة 46 %،أما عن الفئة العمرية الأكثر استخداما لها فهي فئة 31-40 سنة بنسبة 46%.

- معظم المبحوثين يستخدمون شبكة الانترانت وهذا بنسبة 90% ، لأنها تساعد على الإتصال بالموظفين داخل أو في فروع المؤسسة ،حيث أغلب المبحوثين الذين يستخدمونها هم ذكور بنسبة 53.33% ، و معظم المستجوبين المستخدمين لشبكة الانترانت تتراوح أعمارهم مابين 31-40 سنة بنسبة 48.89 % و مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 51.11 %.

- تستخدم شبكة الاكسترانت بنسبة 74 ، وأغلب مستخدميها هم ذكور بنسبة 59.46% و المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 31-40 نسبتهم 54 %، أما عن المستوى التعليمي فالجامعيون هم أكثرهم استخداما لها بنسبة 62.17% ،لآن الاكسترانت من إحدى وسائل تكنولوجيا الاتصال استعمالا للاتصال بالمؤسسات الأخرى وتبادل المعلومات .

2- حول مدى ممارسة المستخدمين لأنشطتهم من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال .

- معظم المبحوثين لديهم المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال وهذا بنسبة 82 %، الذكور هم الأكثر وهذا بنسبة 53.65 %، أغلب المبحوثين تتراوح أعمارهم بين 31-40 سنة بنسبة 53.65% ومعظمهم جامعين بنسبة 56.09% ، والمعرفة المسبقة لتكنولوجيا الاتصال تساعد في التحكم أكثر في استخدامها ، كما أن جل المبحوثين كانت معرفتهم المسبقة لها عن طريق المؤسسة .

- غالبية المبحوثين تلقوا حصص تدريبية وهذا بنسبة 70 %، معظمهم ذكور قدرت نسبتهم ب 75.14 %، المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم مابين 31-40 سنة هم أكثر الموظفين الذين تلقوا حصص تدريبية وهذا بنسبة 51.42% ، غالبيتهم جامعين بلغت نسبتهم 57.14%، وهذا يدل على أن الحصص التدريبية مهمة للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال ولكسب الخبرة ورفع الكفاءة ، وهذه الحصص كانت كافية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال ،ما يعادل نسبة 78 % من المستخدمين الذين كان تكوينهم كاف للتحكم في استخدام تكنولوجيات الاتصال .

3- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى أداء المؤسسة

- تكنولوجيا الاتصال أحدثت تطور في عمل المؤسسة هذا حسب رأي كل المبحوثين بنسبة 100% أغلبهم ذكور بنسبة 56 % و46% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 31-40 سنة يرون أنها

طورت أداء المؤسسة و الجامعين كانوا أكثر المبحوثين الموافقين على أن تكنولوجيا الاتصال طورت عمل المؤسسة وهذا بنسبة 46%.

- يرى 70 %من المستجوبين أن استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة ،أغلبهم ذكور بنسبة 62.86%، بينما مثلت فئة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم مابين 31-40 سنة نسبة 60% وهم جامعين بنسبة 60% . وهذا يعود لكون تكنولوجيا الاتصال ساعدت على سرعة تداول المعلومة وقضت على عوائق الاتصال.

- ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين إنتاجية العمل وهذا حسب رأي 82 %من المبحوثين ، أكثرهم ذكور بنسبة 54% ، والفئة العمرية للمستجوبين الذين يظنون أنها حسنت إنتاجية العمل كانت من 31- 40 سنة بنسبة 54 %، وبعضهم جامعين مثلوا نسبة 46 %. ذلك لأن تكنولوجيا الإتصال ساهمت في رفع مستوى الموظفين وحسنت من أدائهم في العمل .

- زادت فعالية الاتصال الخارجي من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال وهذا بنسبة 90 % أغلب المبحوثين هم ذكور قدرت نسبتهم ب 51.11 %، معظم المستجوبين يبلغون من العمر ما بين 31-40 سنة يمثلون نسبة 51.11 %، كما أنهم جامعين بنفس النسبة.

- تكنولوجيا الاتصال ساعدت على تقليل الوقت المطلوب لإنجاز العمل وهذا بنسبة 100 % حسب رأي المبحوثين الذين أغلبهم ذكور بنسبة 56% وقدرت نسبة 46% للموظفين البالغين من العمر 31-40 سنة و يرى الجامعيون أن تكنولوجيا الاتصال قللت من الوقت لإنجاز الأعمال وهذا بنسبة 46 % .

- لتكنولوجيا الاتصال سلبيات قليلة حسب رأي المبحوثين الذين قدرت نسبتهم 74% غالبيتهم ذكور بنسبة 48.65 %،والمستجوبين البالغين من العمر مابين 31-40 يرون أن سلبياتها قليلة مثلوا نسبة 45.95% وذوي المستوى الجامعي قدرت نسبتهم ب 45.95%.

النتائج النهائية :

لقد توصلنا من خلال الدراسة التي تدور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر _ بالمدية _ إلى النتائج النهائية التي نجيب فيها عن فرضيات الدراسة .

الفرضية الأولى : هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

هذه الفرضية صحيحة ،لأن المؤسسة تستخدم وسائل تكنولوجيا الاتصال في أداء عملها وهذا من خلال جهاز الحاسوب الذي يستخدم من قبل كل الموظفين من أجل كتابة التقارير ،حفظ المعلومات ،تدوين جديد المؤسسة ....الخ ،كما أنها تعتمد على شبكة الانترنت والتي يستخدمها جل الموظفين لتبادل ونقل المعلومات كما أنها سهلت إنجاز العمل ،إضافة إلى شبكة الانترانت التي يستعملها معظم المبحوثين من أجل الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو في فروعها ، كما تساعد على تكوين فضاء جماعي لتحسين آليات العمل ،إضافة إلى شبكة الاكسترانت والتي تستخدم بشكل قليل نوعا ما وهذا من أجل الاتصال بالمؤسسات الأخرى ، ويأتي كل هذا نتيجة للأهمية البالغة لتكنولوجيا الاتصال حيث فرضت نفسها على واقع المؤسسات كإحدى الممكنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت و المكان ،بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأفراد وذلك من خلال ما تتيحه هذه التكنولوجيات من تطبيقات .

الفرضية الثانية : تؤثر بيئة المبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة .

هذه الفرضية صحيحة لأن المعرفة المسبقة لتكنولوجيا الاتصال ساهمت في التحكم أكثر في استخدامها ،وهذه المعرفة في أغلب الأحيان تكون عن طريق المؤسسة لأنها تعمل على تثقيف الموظفين باستخدامها و الذين بدورهم تلقوا حصص تدريبية تساعدهم على السيطرة والتحكم في استخدام تكنولوجيات الاتصال من أجل تدعيم جو العمل وتحسين أدائهم ورفع مستواهم ،حيث أن أغلبهم يرون أن مستواهم جيد وممتاز أحيانا لأن معظمهم تلقوا تكوين جامعي مكنهم من التحكم في استخدامها إضافة الى الاستعانة بخبراء من خارج المؤسسة وبزملاء العمل ، ومنهم من تمكن من التحكم فيها عن طريق مجهوداته الشخصية زيادة على أجراء دورات تدريبية ،وبالتالي فبيئة المبحوثين تؤثر بشكل كبير في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال من أجل تحسين المستوى و رفع كفاءة العمل .

الفرضية الثالثة : استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تطور أداء المؤسسة .

وهذه الفرضية أيضا صحيحة ،لأن تطور تكنولوجيا الاتصال يؤثر على المؤسسة تأثيرا واضحا من خلال تحسين كل أنشطتها وعملياتها ،ويأتي كل هذا نتيجة الاستغلال الأمثل والفعال لهذه التكنولوجيا ، كما أن وسائلها ساهمت في تحسين الاتصال الداخلي من خلال تأثيرها الكبير على السرعة والدقة في التعامل مع عمليات الاتصال داخل المؤسسة ،حيث تقوم المؤسسة بتحقيق الأهداف وتنظيم الاتصالات الداخلية بها ، وخلق ثقافة المؤسسة ، كما أنها فعلت الاتصال الخارجي من خلال تحسين صورتها وتكوين علاقات مع جمهورها الخارجي ،إضافة إلى تسهيلها الاتصال بالمؤسسات الأخرى ،زيادة عن ذلك فهده الوسائل قللت

من الوقت المطلوب لإنجاز العمل أي أن من ميزاتها السرعة في أداء العمل ، إضافة أبى ذلك فتكنولوجيا الاتصال لها سلبيات قليلة يمكن تغطيتها بالإيجابيات العديدة لها .

خلاصة الفصل :

تعرضنا في هذا الفصل لدراسة مؤسسة إتصالات الجزائر بالمدية ،حيث تناولنا في المبحث الأول تقديم عام للمؤسسة الأم إتصالات الجزائر من خلال لمحة تاريخية عن المؤسسة ،كما أشرنا إلى المهام التي تقوم بها المؤسسة وأهدافها ، ثم تطرقنا إلى المديرية العملياتية للإتصالات بالمدية التي كانت محل دراستنا تناولنا نشأتها ،ثم قمنا بشرح هيكلها التنظيمي إضافة إلى المهام التي تؤديها المديرية وفي الأخير أشرنا إلى منتجات المديرية وخدماتها وأهدافها . أما الجانب الثالث فقد خصصناه لتحليل نتائج الاستبيان الذي أجريناه في المؤسسة حيث استخلصنا أن المديرية العملياتية بالمدية تستخدم تكنولوجيا الإتصال بشكل فعال من خلال الوسائل التكنولوجيا المتوفرة والتي تتمثل في جهاز الحاسوب والشبكات المعلوماتية، المتمثلة في شبكة الانترنت والانترانت والإكسترانت ،كما استنتجنا أن المستخدمين يمارسون أنشطتهم لأنشطتهم من خلال تكنولوجيا الإتصال،تبين أن إستخدام تكنولوجيات الإتصال ساهمت في تطوير مستوى المؤسسة، إضافة إلى استخلاص أن لتكنولوجيا الإتصال سلبيات قليلة .

خاتمة :

تحتل تكنولوجيا الإتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة ، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة ،وتحسين صورة وأداء المؤسسات كما تعمل على تسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات ،إضافة إلى أنها تساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات ،كما تحدث تحولا تدريجيا من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ،فتطبيق تكنولوجيا الإتصال في مجال الإتصال الداخلي بالمؤسسات يؤثر على العملية الإتصالية ،بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي الزمان والمكان .

وعليه يستلزم على المؤسسات إتباع التقنيات الملائمة لعملية الإتصالية ، وهذا لا يأتي إلا بتوفير نسبة تحتية متطورة من شبكات الإتصال وتطبيقاتها كأداة لدعم الإتصال وتكون سهلة النفاذ بتكلفة معقولة للتشغيل على نطاق أوسع للمؤسسات .