وزارةالتعليم العالي والبحث العلمي
جامعــة يحـيى فــارس - المديـــة -
كليــة العلــوم الإنسانيــة والاجتمــاعية
قسم :العلـوم الإنسانيــة
تخصص:إتصال وعلاقات عامة

دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الإتصال المؤسساتي

دراسة وصفية تحليلية لمؤسسة سونلغاز بالمدية

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالمدية: فيفري- جوان 2020.

مذكّرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص إتصال وعلاقات عامة

إعـــــداد الطالـبتين:
نادية لكحالي
فلة حمداني

تحت إشراف الدكتورة
صفرة إلهام

السنـــة الجـامعيــة: 2019-2020م



الإهداء

إلى...

من رافقتني دعواتُهما، وما انقطعت عني فكانت هذه

الثمرة بعضًا ممّا أكرمني الله بدعائهما.

والديَّ، برًّا ووفاءً...

سائلة المولى – عزّ وجل- أن يجعله في ميزان حسناتهما.

إلى...

رمز المحبة والإخلاص إخوتي.

حبًّا واعتزازًا...

إلى...

رفيقات دربي المخلصات صديقاتي.

أهدي هذا الجهد المتواضع

نادية وفلة

شكر وتقدير

أشكر الله عز وجل الذي أنعم علي بنعمة العلم ووفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع

كل الشكر والتقدير لأستاذي الدكتور محمد بناولة على توجيهاته العلمية القيمة ودعمه المعنوي الكبير.

جزيل الشكر والعرفان لكل من علمني حرفا....معلمي بالإبتدائي علي بن غريبي....وكل اساتذتي الافاضل.

أشكر موظفي مؤسسة سونلغاز على حسن استقبالهم وتعاونهم معنا..

كما أتوجه بالشكر الجزيل لكل من له مساهمة قيمة في إنجاز هذا العمل المتواضع..

الشكر لكل من ساعدني وشجعني ماديا ومعنويا على اتمام هذا العمل..

مقدمة

مقدمة:

شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الواحد والعشرين تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة، والتكنولوجيا الرقمية خاصة، ومازال ينمو إلى يومنا هذا ويتسارع بخطى واسعة وسريعة أكثر من الأمس، وأفرز هذا العصر العديد من آليات تصنيع المعرفة والمزيد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي جعلت العالم قرية صغيرة، ولعبت التكنولوجيا الرقمية دورا كبيرا في نقل الثورة المعلوماتية والتكنولوجية من الشمال إلى الجنوب مرورا بالشرق والغرب في نفس اللحظة، وكل ذلك ألقى بثقله على كافة الأنظمة السياسية والاقتصادية والثقافية، الإجتماعية والإعلامية، لكل المجتمعات.

إن التطورات الراهنة في مجال التكنولوجيا الرقمية أفرزت نمطا إتصاليا يتميز بسمات تختلف عن الأنماط الإتصالية التقليدية السابقة، التي تشمل الإتصال الذاتي والإتصال الشخصي ثم الإتصال الجماهيري، أدت هذه التطورات إلى العمل على تحسين وتنمية الإتصال خاصة داخل المؤسسات بأنواعها خدماتية كانت أم إقتصادية، عمومية أو خاصة، إذ أن نجاح أنظمة المؤسسات يتوقف إلى حد كبير على وجود أدوات وأجهزة وتقنيات متطورة لتفعيل دورها من خلال تدريب وتنمية مواردها البشرية بكفاءة وفعالية، هذا ما قد يعكس مدى توظيف التقنية الرقمية بأساليبها المختلفة في عمليات الإتصال المؤسساتي، حيث أحدثت الشبكات تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات، ومشاركتها بين الموظفين مما سهل العملية الإتصالية، حيث شهدت العمليات الإتصالية تحولات جذرية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، وتعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الإتصال وتوفير كافة أسباب نجاحها، كما أنها تعمل على تحسين الإتصال الداخلي كما وكيفا، كونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف، مما يجعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الإتصالية، بحيث تستطيع تحديد الأوقات المناسبة له ونوع الرسائل والقنوات الإتصالية، ويتم هذا بسرعة عن طريق وسائل التكنولوجيا الرقمية من أجل توفير الوقت والجهد والتكلفة، مما يشجع الموظفين بها على الإتصال الداخلي.

ولذا سنحاول من خلال هذه الدراسة التطرق إلى دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الإتصال الداخلي بالمؤسسة، والتي تناولنا فيها عدة جوانب: فبعد الإطار المنهجي للدراسة الذي تضمن جميع الخطوات المنهجية بدءا من إشكالية الدراسة، تساؤلات والفرضية، ثم أهداف وأهمية

الدراسة، والمقاربات النظرية للدراسة، منهج وأدوات جمع البيانات، العينة ومجتمع البحث، وتحديد أهم المفاهيم والمصطلحات.

يأتي الإطار النظري فالفصل الأول منه تناولنا فيه لمحة عامة عن التكنولوجيا الرقمية بصفة عامة، تعريفها، خصائصها ومراحل تطورها، لننتقل إلى التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة المبحث الذي تطرقنا فيه إلى وظائف، آثار،سلبيات وايجابيات التكنولوجيا الرقمية داخل المؤسسة.

لنتطرق بعدها في الفصل الثاني إلى الإتصال المؤسساتي بإستعراض ماهية الإتصال المؤسساتي من مفهوم، مستويات، أهداف وأهمية الإتصال المؤسساتي، ثم انتقلنا إلى الإتصال الداخلي في المؤسسة تناولنا من خلاله مفهوم الإتصال الداخلي أهدافه لنختم الفصل بمعوقات الإتصال الداخلي وطرق التغلب عليها.

أما الفصل الثالث فقدمنا فيه مساهمة وسائل التكنولوجيا الرقمية في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة، بداية بعرض أهم المزايا المبتكرة في مجال التكنولوجيا الرقمية ثم ذكرنا وسائل التكنولوجيا الرقمية والإتصال الداخلي، لنختم الفصل بتأثير التكنولوجيا الرقمية على الاتصال الداخلي بالمؤسسة.

الفصل الرابع والأخير تناولنا فيه تصورات لنتائج الدراسة وعرضها والاستنتاجات العامة مع اختبار الفرضية، والتطرق إلى أهم التوصيات لنختتم العمل بمختلف الإقتراحات التي يمكن استنباطها من هذه الدراسة.

الإطار المنهجي للدراسة

1-أسباب إختيار الموضوع.

2-أهمية الدراسة.

3-أهداف الدراسة.

4-إشكالية الدراسة.

5-التساؤلات.

6-فرضيات الدراسة.

7-مقاربات الدراسة.

8-تحديد المصطلحات.

9-منهج الدراسة.

10-أدوات الدراسة.

11-مجتمع البحث.

12-العينة.

13-الدراسات السابقة.

يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا، إحتل فيه قطاع المعلومات والتكنولوجيات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومة مصدرا أساسيا ذات تأثيرا قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات، وقوة هذه الأخيرة تتوقف على إمتلاكها لأكبر قدر من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها، ثم إرسالها ومن أجل ذلك تم إستخدام التكنولوجيا الرقمية أو ما يسمى بتكنولوجيا الإتصال الحديثة، إذ تعتبر عاملا محفزا للمؤسسات الباحثة عن المنافسة والتميز في خدماتها، وعن الكفاءة والفعالية الإدارية حيث أحدثت تطورات عميقة في كافة الميادين هذا ما حفز المؤسسات العمومية على إدخالها في سيرورة العمل من أجل مواكبة التطورات لإثبات وجودها وصيانة كيانها.

وبذلك دخلت التكنولوجيا الرقمية كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات والتي حولت طريقة سير العمل وساهمت في جعلها من مؤسسات عمومية تقليدية إلى مؤسسات تعتمد طرق التسيير العصري.

ولم يتوقف أثر هذه التكنولوجيا على إتصال المؤسسة فقط بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق كما أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة عن تخطيط تنظيم رقابة وتنسيق، ولا يقتصر تأثير التكنولوجيا الرقمية على هذا فقط بل ساهمت في رفع الإنتاجية وتسهيل الإتصال المؤسساتي.

إذ يمثل الإتصال المؤسساتي همزة وصل، وربط تجمع كافة أجزاء التنظيم، وذلك من خلال أهمية إيصال الرسائل إلى العاملين بالمؤسسة، ومجموع التعليمات التي تحدث بين القاعدة والقمة، وتكوين الإحتكاك والتقارب بين المؤسسة وجمهورها الداخلي خاصة، حيث طورت المؤسسة العمومية من الإتصال الداخلي عند إعتمادها على وسائل التكنولوجيا الرقمية، وعليه إن إختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجزها في النقاط التالية:

1-أسباب موضوعية:

تدعيم الدراسات حول دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الإتصال المؤسساتي .

معرفة قدرة التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الإتصال المؤسساتي.

معرفة مدى تكييف وإستخدام التكنولوجيا الرقمية للإتصال الداخلي من طرف موظفي مؤسسة سونلغاز.

التعرف على الصعوبات التي يواجهها الموظفين في إستخدام تكنولوجيا الرقمية .

2-أسباب ذاتية:

آنية الموضوع وحداثته دفع بنا إلى ضرورة الوقوف والتعرف على كافة جوانبه.

رغبتنا في التعرف على أهم التقنيات التكنولوجية الرقمية المستخدمة في مؤسسة سونلغاز .

جلب إنتباهنا الأهمية البالغة التي إكتسبتها التكنولوجيات الرقمية في المؤسسة الخدماتية والإقتصادية.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية دراستنا لهذا الموضوع كونه يبرز إستخدامات التكنولوجيا الرقمية في مؤسسة سونلغاز بالمدية، وإظهار مدى فاعليتها في تعزيز الإتصال الداخلي، وهذا من خلال العملية الإتصالية بواسطة التقنيات الحديثة.

أهداف الدراسة:

أهداف علمية:

وتتضح من خلال ما يلي:

الدراسة المتعمقة للإتصال، ومدى الإستخدام الفعلي للتكنولوجيات الرقمية، انطلاقا من معرفة أهم وسائل التكنولوجيا الرقمية، والأهداف التي يسعى لتحقيقها الإتصال الداخلي للمؤسسة من خلال

إستخدام هذه الوسائل التكنولوجية، وذلك بالكشف عن مدى مساهمتها في تعزيز الإتصال المؤسساتي أو بالأحرى الإتصال الداخلي للمؤسسة .

محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحداثة الموضوع.

هدف عملي:

التدرب على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الإنسانية.

إشكالية الدراسة:

بناءا على ما تم دراسته من أسباب وأهداف للدراسة جعلتنا نطرح الإشكال التالي:

مادور وسائل التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الإتصال الداخلي لمؤسسة سونلغاز بالمدية ؟

التساؤلات:

للإجابة عن التساؤل المطروح إخترنا الأسئلة الفرعية التالية :

ماهي أهم التكنولوجيات الرقمية المستخدمة في مؤسسة سونلغاز بالمدية؟

كيف ساهمت التكنولوجيا الرقمية في تحسين الإتصال الداخلي؟

هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة إستخدامهم للتكنولوجيا الرقمية؟

فرضيات الدراسة:

تعزز التكنولوجيا الرقمية الإتصال الداخلي بمؤسسة سونلغاز بالمدية.

تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة إستخدامهم للتكنولوجيا الرقمية.

مقاربات الدراسة:

نظريةإنتشار المبتكرات (تبني المبتكرات) :

إنطلقت نظرية إنتشار المبتكرات على يد عالم الاجتماع"روجرز"حيث بدأت من خلال المطالبة بتحديث المجتمع الريفي الأمريكي و جعله مواكبا للتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية التي جعلت الولايات المتحدة الأمريكية قوة عظمى بعد الحرب العالمية الثانية حيث ركزت على كيفية تبني الجهود للمستحدثات أي كل الابتكارات الجديدة سواء في مجال الابتكارات الجديدة سواء في مجال الإنتاج و الاستهلاك من خلال ما يلي[1]:

-إدخال أساليب جديدة في العمليات الإدارية داخل المؤسسة.

-إنتشار أفكار جديدة تنظم المؤسسة.

-إنشاء أجهزة حديثة لتفادي أي مشاكل في العمل.

قام روجرز بمراجعة أكثر من **500** دراسة متعلقة بانتشار كل ما هو مبتكر وقد مرت نظرية تبني المبتكرات بعدة مراحل فقبل أن نتطرق إليها نتحدث أولا عن مصطلح التبني، إذن فعملية التبني تعرف على أنها العملية العقلية التي يمر من خلالها الفرد منذ وقت سماعه بعملية الابتكار إلى أن ينتهي به الأمر إلى مرحلة التبني النهائية، و من خلال هذا التعريف الذي وضعه روجرز تمكن من تحديد مراحل عملية التبني و التي انطلقت من خلال مايلي[2]:

الوعي بالفكرة:في هذه المرحلة يتعرض الفرد للفكرة و يشعر بحاجة ماسة للحصول على معلومات كافية عنها.

[1] بسام عبدالرحمان،**نظريات.الإعلام**،ط1،دارأسامةللنشر و التوزيع،الأردن،2011،ص105.

[2] عامرمصباح،**الاقناعي،الاجتماعي،خلف.الإعلام**،ط1،دارأسامةللنشرو التوزيع،الأردن،2011،ص105.

مرحلةالإهتمام بالفكرة: يسعى الفرد إلى تطوير الفكرة.

مرحلة التقييم: يعتمد الفرد في هذه المرحلة على عقله، و يقرر بعدها ما إذا كان عليه أن يجرب الفكرة أو لا يجربها.

مرحلة التجريب :يستخدم الفرد و يجرب الفكرة تمهيدا لتطبيق الفكرة كليا.

مرحلة التبني: يقوم هنا الفرد بالتبني أو باتخاذ موقف لتطبيق الفكرة.

و يرى كل من **روجرز** و**شو ماكر(1793)** أن من بين الطرق التي تلجأ إليها وسائل الإعلام الجماهيرية لإقناع الجمهور بأفكار معينة هي نشر الابتكارات و الاكتشافات العلمية الجديدة حول موضوع معين، باعتبار أن الإنسان مولع بالتعرف على الجديد، و سهولة الإقناع بالأفكار الجديدة، خاصة إذا كانت هذه الابتكارات الجديدة تستند على أسس علمية دقيقة و تريد مصداقية هذه النظرية أكثر لدى الطبقة المثقفة و المتعلمة و ذلك لميل هذه الفئة من الناس إلى ما هو عملي أو منطقي.

و تبنى هذه النظرية على افتراض مفاده أن هناك أربع خطوات واضحة على الأقل في عمليه نشر الابتكار حيث تجدر الإشارة هنا إلى أنه تم إسقاط هذه المراحل على موضوع الدراسة[1]:

1-المعرفة: تتعرض المؤسسة للإدراك بوجود الابتكار، و تتعرف على طريقة تبني هذا الابتكار و كيفية التعامل معه.

2-الإقناع :و هي مرحلة متقدمة و ناتجة عن تشبع الفرد بالمعلومات، تصل بالمؤسسة إلى تكوين اتجاه معين إزاء هذا الإبتكار أو رفضه.

3-القرار:تقوم المؤسسة نتيجة تلقيها لتلك المعلومات حول الإبتكار ببلورة الأفكار حول الإبتكار الجديد لإتخاذ موقف معين إما بتبني هذا الإبتكار أو رفضه.

[1] عامر مرزاق،**مرجع سابق ذكره**،ص105.

4-التصديق: تكاد تكون هذه المرحلة الأخيرة، التي تلجأ إليها في البحث عن المؤيدات التي تعزز موقفها و تقوي قرارها نحو تبني الأفكار.

و بناءا على هذا تقوم المؤسسة بنشر الإبتكار بين موظفيها و عملائها وفق طرق و آليات تسهل قبولهم لديهم.

فالتبني لدى أفراد المؤسسة لا يحدث بشكل متساوي كما أن المؤسسات يتفاوتون في درجة تقبلهم للمبتكرات أو المستحدثات لذا يمكن تقسيم المتبنيين للأفكار إلى خمسة فئات هي[1]:

-**المبتكرون** :وهم من المغامرون الذين يمتلكون مصادر مالية و يتلهفون وراء كل ما هو مبتكر و جديد.

-**المتبنيين الأوائل:** وهم من يجدون مميزات إستراتيجية نسبية في تبني كل ماهو مبتكر و جديد و هم غالبا ما يكونون من قادة الرأي في مجتمعاتهم.

-**الأغلبية المبتكرة:** و هم من المستخدمين التابعين للمستخدمين الأوائل و هو يمتازون بالحذر في تعاملهم مع كل ما هو جديد و مبتكر.

-**الأغلبية المتأخرة:** و هم ممن يتبنون الجديد أو المبتكر عندما لا يجدون من تبنيه أية خسائر.

-**المتفاعلون/المتكاسلون:** وهو غالبا ما يكونون من المهمشين اجتماعيا، و ليس لديهم أي رأي قيادي أو ميل للقادة أو عملية إتخاذ القرار.

-**محددات قبول و إنتشار المستحدثات أو المبتكرات:** ليس كل الأفكار و الإبتكارات عن قدر واحد من التكافؤ، من حيث إنتشار و ذلك نظرا لوجود عدد من المحددات الأساسية التي تحدد مدى إنتشار هذه المبتكرات و تتلخص هذه المحددات أو الخصائص فيما يلي[2]:

[1] منال هلال،**نظريات الاتصال**،ط1،دار المسيرة للنشر و التوزيع ،الأردن ،2012،ص311.

[2] هذه المحددات تم إسقاطها على موضوع محل الدراسة.

1-الميزة التنافسية: فالمبتكر قد يكون مشابها لشيء آخر موجود بالفعل، و لكن المهم هو مدى إدراك المؤسسات للمزايا النسبية للفكرة الجديدة، أو مدى الإقناع فكلما زاد إدراك المؤسسة للمزايا النسبية للمستحدث زادت سرعة انتشاره بين أفراد المؤسسة.

2-سهولة الفهم أو درجة التعقيد: و يقصد بها إدراك المؤسسة للمبتكرات على أنه سهل الفهم و الاستخدام، و تختلف المبتكرات في مدى سهولة فهمها و التعامل معها، و كلما كانت الفكرة الجديدة سهلة التعامل زادت سرعة انتشارها.

3-التوافق و الملائمة: أي كلما أدرك الفرد أن هذه المبتكرات تتفق مع ما لديه من قيم و احتياجات و خبرات سابقة زادت سرعة انتشارها.

4-القابلية للتجريب: و تعني مدى قدرة المؤسسة على تجربة المبتكر على نطاق محدود قبل أن يتخذ القرار النهائي بشأنه و كلما كانت المؤسسة قادرة على تجربة المبتكر، زادت فرصة تبنيها له حيث أنه يمكن أن يتعرف على المزايا النسبية للمبتكر من خلال هذه العملية.

5-وضوح النتيجة: و تعني مدى وضوح إستخدام أو تبني المبتكر، فكلما كان من السهل على المؤسسة أن تلاحظ نتائج تبني المبتكر زادت سرعة انتشارها..

إسقاط النظرية على موضوع الدراسة:

بعد عرض النظرية سنحاول اسقاطها على موضوعنا محل الدراسة ألا و هو التكنولوجيا الرقمية و دراسته في ضوء هذه النظرية التي ترتكز على تبني المؤسسات لهذه التكنولوجيا، كأسلوب جديد لمواكبة أهم التطورات الحاصلة و خصوص أن هذا العصر يتسم بعصر السرعة و كذا الحال بالنسبة للمؤسسة الخدماتية التي تسعى إلى تطبيق هذه تقنيات الحديثة و ذلك من أجل الإستفادة من وسائلها و معداتها و بذلك فإن نظرية انتشار مبتكرات قد شملت كل إبتكار جديد سواء كان فكرة مستحدثة أو أسلوب جديد يتم إدخاله في الحياة العملية أو العلمية مع ضرورة وجود نسق إجتماعي يقوم على التفاعل بين أفراد المؤسسة و يؤدي بهم إلى معرفة هذه الإبتكارات و تبنيها و ما توفره لها من أساليب تساهم في رفع العمل و الإنتاجية.

-تحديد المصطلحات:

مفهوم التكنولوجيا:

لغة: تكنيك والذي معناه *الطريقة أو *الوسيلة*

لوجي: تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها*علم الوسيلة*والذي يستطيع به الإنسان أن يبلغ ما يريد.

إصطلاحا:هي مجموع الألات والأليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك تخلق لأغراض الإنتاج والبحث.[1]

التعريف الإجرائي:هي مجموع الأجهزة والوسائل الحديثة المستخدمة لدى موظفي مؤسسة سونلغاز لتحسين الاتصال الداخلي.

الإتصال:

لغة: الإتصال كلمة مشتقة من مصدر (وصل) بمعنى الربط والبلوغ والإنتهاء إلى غاية ما.

وعموما الإتصال هو الصلة والعلاقة وبلوغ غاية معينة من تلك الصلة .

اصطلاحا: يعتبر الإتصال نوع من النشاط الإنساني الذي يحدث بإستمرار، وهو مرتبط بالأنشطة الأخرى فهو متعدد المحاور، لذا هناك صعوبة في ضبط تعريف موحد له من قبل الكتاب والباحثين، فيركز علماء النفس والإدارة على أن الإتصال يمكن أن يكون وسيلة للتأثير، فيعرف على انه: السلوك اللفظي أو المكتوب المستخدم من أحد الأطراف للتأثير على الأخر.

ويعرف على أنه نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات، والتأثيرات بالإضافة للتوزيع والتفاوض إذ تتفق كل التعريفات على انه عملية ديناميكية تشتمل على التأثير والتأثر والذي يظهر من خلال تفاعل مرسل ومستقبل للرسالة.[2]

---

[1]:حديد يوسف، براهمةنصيرة،**تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية** ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 17، جامعة جيجل، الجزائر،2014،ص262.

[2]:عبد الباسط عبد الوهاب،**إستخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني**،دراسة تطبيقية ميدانية،ذ م ن،المكتب الجامعي الحديث ،2005،ص37.

التعريف الإجرائي: الإتصال هو حلقة وصل بين المرسل والمستقبل لتبادل ونقل الأفكار والمعلومات بين الموظفيين فيما بينهم والمسؤولين داخل مؤسسة سونلغاز بالمدية.

تكنولوجيا الرقمية:

هي مجموع التقنيات والأدوات والوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الإتصال، والتي يتم من خلال الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات وإسترجاعها في الوقت المناسب، وأخيرا نشر هذه المواد الإتصالية ، ونقلها من مكان لأخر وتبادلها.

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الرقمية:

هي كل الوسائل الرقمية التي تساهم في الإتصال الداخلي بين الموظفين في مؤسسة سونلغاز لولاية المدية، وتتمثل في جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنت والبريد الإلكتروني.

الإتصال الداخلي:

هو تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري للمؤسسة، بهدف إنجاز مشروع موحد، كما يسمح لكل فاعل في المؤسسة أن يكون معروفا بشخصيته ومهمته فيها، ويعمل على إزدهارها وفاعليته فيها.[1]

التعريف الإجرائي للإتصال الداخلي:

هو ذلك الإتصال الذي يقوم داخل مؤسسة سونلغاز بالمدية، ويعمل على التنسيق بين الموظفين وجميع الوحدات الإدارية، بغية تحقيق أهداف المؤسسة.

[1]:حسن عماد مكاوي،ليلى حسين،**الاتصال ونظرياته المعاصرة**،ط4،القاهرة،الدار المصرية اللبنانية،2003،ص23.

منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما.

وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها.

وبذلك فقد عرف **المنهج** بأنه الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث فالمنهج إذن هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث كما أن اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو لميل ورغبة الباحث لمنهج دون الأخر بل إن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب، وهذا الإختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها.[1]

تندرج دراستنا ضمن البحوث الوصفية التحليلية التي تهدف إلى تصوير وتحليل وتقديم خصائص ظاهرة أو مجموعة من الظواهر، وتعرف بأنها تلك الأبحاث التي تتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أومجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث والأوضاع.[2]

كما تتسم الدراسات الوصفية بأنها تقرب الباحث من الواقع حيث يدرس الظاهرة كما هي على أرض الواقع، ويصنفها بشكل دقيق، إما بأسلوب كمي حول خصائص وسمات الواقعة أو بأسلوب كيفي وقد ارتبط هذا الاسلوب بالظواهر الإنسانية .[3]

إعتمدنا في هذه الدراسة على الوصف التحليلي الذي يصور ويوثق وقائع وحقائق وإتجاهات خاصة بالموضوع سواءا كان ذلك من خلال الفئات أو عناصرها

ولتطبيق هذا المنهج في دراستنا إتبعنا الخطوات التالية :

---

[1] محمد منير حجاب ،**أساسيات البحوث العلمية والإجتماعية**،،ط3،دار الفجر،القاهرة،2002،ص86.

3:أحمد زكريا احمد،**نظريات الاعلام مدخل الاهمامات وسائل الاعلام جمهورها**،ط1،المكتبة العصرية للنشر والتوزيع،المنصورة،2002،ص243-252.

[3]:احمد حسن الرفاعي،**مناهج البحث العلمي،تطبيقات إقتصادية وإدارية**،دار وائل للنشر،عمان،1998،ص123.

1-ضبط الإشكالية إبتداءا من تحديد المشكلة إلى غاية صياغة الفروض .

2-جمع معلومات أولية تفيد في إختيار أدوات جمع البيانات، وضبط العينة.

3-تحديد حجم ونوع العينة ومواصفاتها .

4-إعداد أدوات جمع البيانات وتصميمها، خاصة فيما يخص إعداد إستمارة الإستبيان، ودليل المقابلات.

5-جمع البيانات وتصميمها من مفردات العينة، ثم تفسير وتحليل البيانات على ضوء الإشكالية المطروحة، والفروض المصاغة للوصول إلى النتائج العامة.[1]

أدوات الدراسة:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على إختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث، للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة.

إن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الإستعانة بأكثر من أداة منهجية، وهذا للإلمام بالموضوع، لكن في ظل الظروف الراهنة والأزمة التي تمر بها البلاد عامة تعذر علينا إستخدام أكثر من أداة الإستبيان .

الإستبيان:

يعتبر الإستبيان أداة أساسية نظرا لطبيعة الإطار التطبيقي، وهو من الأدوات الشائعة الإستعمال في علوم الإعلام و الإتصال، حيث يعرف انه تقنية مباشرة للتقصي العلمي إزاء الافراد ويسمح بإستجوابهم بطريقة موجهة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين و ترسل لأشخاص معينين بالبريد أو عن طريق المقابلة للحصول على الأسئلة الواردة فيها.

وهو تمكن الباحث من جمع البيانات الخاصة بالدراسة في شكل أسئلة مقننة مفتوحة أو مغلقة توجه إلى المبحوثين قصد الحصول على معلومات حول قضية معينة أو إتجاه موقف معين.[1]

[1]:سمير محمد حسين، **بحوث الاعلام:الاسس والمبادئ**، عالم الكتب،القاهرة،1976ص173.

وقد إستخدمنا الإستبيان لأنه اكثر تناسبا لموضوعنا قصد الحصول على معلومات دقيقة لانستطيع ملاحظتها و حتى نثري موضوع دراستنا اكثر فالإستبيان يعتبر من الأدوات شائعة الإستعمال في العلوم الانسانية وخاصة في علوم الإعلام و الإتصال حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في مجال المبحوثين لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها و الإستبيان في تصميمه قريب من الدليل المرشد المتضمن لسلسلة الأسئلة التي تقدم المبحوث وفق تصور محدد الموضوعات.[2]

تبنى الإستمارة على اسئلة مغلقة ترتبط إرتباطا وثيقا بالموضوع المدروس و على هذا النحو تضمن إستبيان اسئلة موزعة كالتالي:

االمحور الاول :المعلومات الشخصية للمبحوث

المحور الثاني :تتضمن اسئلة حول الاتصال الداخلي.

المحور الثالث :تتضمن اسئلة حول التكنولوجيا الرقمية.

ملاحظة: تعذر علينا توزيع الإستمارة والحصول على إجابات المبحوثين، وهذا بسبب جائحة الكورونا التي تمر بها البلاد، والتي من خلالها رفضت المؤسسة إستقبالنا وتوزيع الإستمارات وذلك لمنعهم التجمعات والإستقبال .

مجتمع البحث والعينة:

مجتمع البحث:

[1]:أحمد بدر ،**أصول البحث العلمي ومناهجه**،ط5،وكالة المطبوعات،الكويت،1981نص279.

[2]:عاطف عدلي العبد، **بحوث الاعلام والرأي العام تصميمها وتنفيذها**،ط4،القاهرة،دار الفكر العربي،2007،ص46.

إن مجتمع البحث كما عرفه الباحثون (هوجميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث)أوهو(مجموع محدود من المفردات (العناصر–الوحدات)محددة مسبقا ،حيث تنصب الملاحظات.[1]

يتمثل مجتمع البحث في دراستنا كافة العمال المتواجدين بمؤسسة سونلغاز بولاية المدية، والذي يبلغ عددهم 90عامل.

تناسبا مع طبيعة الموضوع إعتمدنا على أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة ككل وهذا لصغر حجم المجتمع الأصلي للدراسة، وايضا لكون مجتمع الدراسة غير مشتت في أماكن بعيدة يصعب الوصول إليها.

العينة:

هي طريقة من طرق البحث و جمع المعلومات فليست العينة إلا مثالا او مجموعة امثلة منتقاة من مجتمع بحث كبير لتعبر عنه.

وبما أن دراستنا محدودة فقد إخترنا فئة معينة لتمثيل كافة مفردات المجتمع.

نوع العينة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة القصدية، وهي التي إخترناها بطريقة قصدية لما رأيناه من خصائص وسمات تتوفر في المفردات بما يخدم اهداف البحث، وتتمثل العينة في دراستنا جميع الموظفين الإداريين، وتتكون من70مفردة، وتتمثل في موظفي مؤسسة سونلغاز (ذكوروإناث).

الدراسات السابقة:

1-الدراسة الأولى :

لحمزان احسن بعنوان *الأداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال*دراسة مسحية لعينة من الصحفيين،مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والإتصال، بجامعة الجزائر03،سنة2014-2015.

[1]:أحمد بن مرسلي،**مرجع سابق**،ص205.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، ودورها في عالم الإعلام والإتصال، ودورها في خلق ممارسات صحفية جديدة من حيث تطوير صناعة الأخبار والمعلومات، حيث صاغ الباحث الإشكالية على النحو التالي:

-كيف يستخدم الصحفيون الجزائريون تكنولوجيا الإتصال والمعلومات في ممارسة المهنة الصحفية ؟وماهو أثر ذلك الإستخدام على أدائهم الإعلامي؟

-وقد تفرع عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يلي:

*ماهي طبيعة تكنولوجيا الإتصال والمعلومات المستخدمة في مجال الإعلام؟[1]

*ماهي تأثيرات تكنولوجيا الإتصال والمعلومات على المجال الإعلامي؟

*كيف يستخدم الصحفيون الجزائريون تكنولوجيا الإتصال والمعلومات في ممارسة العمل الصحفي؟

*ماذا عن تكوين الصحفيين في مجال تكنولوجيا الإتصال والمعلومات ؟

- إستعان الباحث في دراسته على المنهج المسحي لجمع البيانات الميدانية الخاصة بمجتمع البحث، اعتمد على المنهج الإحصائي لتحليل البيانات المجمعة، أما مجتمع البحث لهذه الدراسة الذي يتشكل من مجموع الصحفيون الجزائريين، وقد غطت الدراسة العينة الغير الإحتمالية ضمن العينة الحصصية .

ومن أجل جمع البيانات إستعان الباحث بأداة الإستبيان يشمل 59سؤالا .

تعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا، حيث تناولت الأداء الإعلامي الصحفيين الجزائريين في ظل إستخدام التكنولوجيا الحديثة، بينما نحن في موضوعنا دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تعزيز الإتصال المؤسساتي، لذلك تعتبر جزء من دراستنا .[2]

[1]: حمزان احسن،**الأداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال**،مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والإتصال ،بجامعة الجزائر03،سنة2014-2015.

أما مجال إستفادتنا منها فقد كانت بأخذ بعض المعلومات من الجانب النظري وإتباع خطوات الجانب التطبيقي والمنهجي، وتخطي بعض الأخطاء التي كان من الممكن الوقوع، ومعرفة بعض الجوانب منها :

إعطاء مؤشر لزيادة إستخدام تكنولوجيا الرقمية في المؤسسات العمومية.

التعرف على دوافع إستخدام المؤسسة لتكنولوجيا االرقمية، وبيان العلاقة بين إستخدامهاوالإتصال المؤسساتي.

2-الدراسة الثانية:

حورية بولعويدات *إستخدام تكنولوجياالإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية*دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بشرق قسنطينة، رسالة ماجستير تخصص إتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري قسنطينة ،2008/2007، حيث اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق لولاية قسنطينة والتي عالجت الإشكالية التالية:

ماهو واقع الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة؟

ولمعالجة الإشكالية تم طرح عدة تساؤلات نذكر منها :

1-ماهو ترتيب الوسائل التكنولوجية الإتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنت،شبكة الإنترانيت شبكة الإكسترانت)من ناحية الإستخدام؟

وتوصلت للنتائج التالية:

إن إستخدام الحاسوب إحتل المرتبة الاولى من ناحية الاستخدام تليه الانترانيت ثم الانترنت، ثم الإكسترانيت نظرا لأهمية كل منها.

يؤثر المستوى التعليمي للمبحوثين على نسبة إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة حيث توصلت الى أن نسبة إستخدام التكنولوجيا تزداد كلما ارتفع المستوى التعليمي.[1]

3-الدراسةالثالثة:

هي دراسة لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهيري، ومعنونة ب*التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية قام بها سنة 1999.

تناول صاحب هذه الدراسة الإشكالية النابعة من أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثةعلى اعمال المكتبة في الأجهزة الحكومية، بين وجهة نظر الموظفين ومواقفهم نحو هذه التكنولوجيات فيما يتعلق بالإنتاجية وتحسين أساليب الاتصال ومحيط العمل .[2]

لتحليل هذه الإشكالية صاغ الباحث الفروض التالية:

1-يعتقد الموظفون أن تقنيات الحديثة تحدث تحسنا في الإنتاجية بصورة أفضل في مجال العمل المكتبي.

2-يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من أساليب الإتصال بين الوحدات الإدارية داخل وخارج الأجهزة الحكومية .

3-يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تؤثر على الوظائف الإدارية المعاونة.

ولإختبار هذه الفروض إختار الباحث عينة مقصودة أو العينة القصدية، تتمثل في المترشحين للتدريب في مجال برامج الإدارة المكتبية في معهد الإدارة، وإتبع المنهج الوصفي، كما إستعان بإستمارة الإستبيان مكونة من تسعة وعشرين سؤالا موزعة على محورين.

---

[1]:حورية بولعويدات،**إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية**،دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ،رسالة ماجستير ،تخصص اتصال وعلاقات عامة ،جامعة منتوري قسنطينة ،2008/2007.

2: عجلان بن محمد الشهيري ،**التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية** ،مركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية،1999.

*المحور الأول تضمن معلومات سوسيوديمغرافية أما المحور الثاني فقد عالج إشكالية تأثير تكنولوجيا الإتصال (تلكس/فاكس/هاتف/حاسوب الي/شبكة الانترنت).

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة لها اثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الإتصال حسب نظرة الموظفين دائما.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن اثر تكنولوجيا الإتصال الحديثةالحاسوب،الإنترنت وإستخدامها لتحسين الإتصال الداخلي،بينما ترتكز دراستنا على دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تعزيز الإتصال الداخلي .

فقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا خاصة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، وذلك بغض النظر عن الإختلافات الموجودة.

تقييم الدراسات:

إن الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها، كلها تصب في موضوعنا محل البحث، لكن الإستفادة منها بنسب متفاوتة لأن كل دراسة تم الإعتماد عليها في جانب معين،حيث اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في اهتمامها بتكنولوجيات الإتصال في المؤسسة، و تحقق أنشطتها و دورها في تنفيذ الأهداف المرجوة منها، و بذلك فالتشابه والإلتقاء بين الدراسات السابقة يكمن في الإطار النظري العام ألا و هو استخدام أهم وسائل التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة، كما أن الإختلاف يكمن في طبيعة دراسة و موضوعها، كما اختلفت في الأهداف التي سعت إليها كل دراسة نظرا لتباين الموضوعات التي تناولت تكنولوجيا الرقمية فكل موضوع قام بدراسة معينة، كالمستشفى، البنك، مؤسسة إعلامية، مؤسسة اقتصادية...و هذا ما اختلفت فيه دراستنا التي تناولت تكنولوجيا رقمية في مؤسسة اقتصادية و المتمثلة في مؤسسة سونلغاز،و يكمن الإختلاف كذلك في أن معظم الدراسات المشابهة لم تتناول غالبية الأساليب التكنولوجية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الحالية .

و عموما فقد تمت الإستفادة من الدراسات السابقة، و بالأخص فإن معظمها على نفس المنهج المجتمع في الدراسة الحالية لكون كل الدراسات المشابهة تنتمي إلى الدراسات الوصفية، و كذا

استخدام أدوات جمع البيانات التي كانت الاستفادة منها بشكل كبير في تحديد الأدوات المناسبة لدراستنا، و لكن بالرغم من العروق الجوهرية بين الدراسات المشابهة فقد أمكن استخدامها و الإستفادة منها في تدعيم التراث النظري و المتعلق بتكنولوجيا الرقمية و كذا الإستفادة في تحديد الإجراءات المنهجية و التطبيقية التي تم الإعتماد عليها في كيفية إعداد أسئلة الإستبيان إلى حد كبير و ذلك لاشتراك هذه الدراسات في الموضوع العام لها.

الفصل الأول

التكنولوجيا الرقمية

الفصل الأول: التكنولوجيا الرقمية.

المبحث الأول: نظرة عامة حول التكنولوجيا الرقمية.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا الرقمية وخصائصها.

المطلب الثاني: مراحل تطور التكنولوجيا الرقمية.

المطلب الثالث: مجالات إستخدام التكنولوجيا الرقمية.

المبحث الثاني: التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة.

المطلب الأول: وظائف التكنولوجيا الرقمية.

المطلب الثاني: آثار التكنولوجيا الرقمية .

المطلب الثالث: سلبيات وإيجابيات التكنولوجيا الرقمية.

المبحث الأول :نظرة عامة حول التكنولوجيا الرقمية.

المطلب الأول :مفهوم التكنولوجيا الرقمية وخصائصها.

1-المفهوم التكنولوجيا الرقمية:

اختلفت وتعددت التعاريف المقدمة التكنولوجيا الرقمية نذكر منها منها:

هي مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والوسائل المادية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات، ومعالجتها وتخزينها وإسترجاعها ونشرها وتبادلها وتوصيلها إلى الأفراد والمجتمعات .[1]

يلخص هذا التعريف أن في التكنولوجيا الرقمية الوسائل التي تمكن من توزيع وتخزين وإستقبال البيانات، وهو ما ذهبت إليه التعريفات الآتية أيضا تشير التكنولوجيا الرقمية إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتتمثل في الحاسبات الآلية ووسائل الإتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الإتصالات كما أن هناك من يعتبر مفهوم التكنولوجيا الرقمية متداخل بعض الشيئ ، حيث أن هذه التكنولوجيا لا تعتبر جديدة في ذاتها وذلك لأن معظمها كان موجودا، وما يمكن إعتباره جديدا هو توسع إستعمالها في مجالات عدة بما فيها إدارة المؤسسات وإعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي .[2]

يعرفها سويلمر بأنها: الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات وإختزانها ونقلها بإستخدام الحاسبات والإتصالات، والإلكترونات المصغرة .[3]

ويعرفها عبد الباسط عبد الوهاب: بأنها تلك الأدوات أو المعدات أو الأجهزة التي تختص بجمع وتخزين وإستخراج وإرسال وعرض المعلومات والبيانات سواءا كانت مرئة أو مصورة أم بيانية أم

---

[1]:عبد الملك ردمان الدناني،**تطور تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات**،المكتب الجامعي الحديث،بيروت،2005،ص11.

[2]:عبد الوهاب بن بريكة،زينب بن العربي،**اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية**،مجلة الباحث،عدد07،جامعة قاصدي مرباح،ورقلة،2002،ص245.

[3]:هارون منصر،**تكنولوجياالاتصال الحديثة،المسائل النظرية والتطبيقية**،ط1،الجزائر،دار الألمعية للنشر والتوزيع،2012،ص15.

مكتوبة أم مسموعة أم مرسومة، ليستفيد منها الفرد أو المجتمع، وذلك في إختياره مما تتضمنه من معلومات وبيانات ويحتاج اليها وتسهل عليه ذلك الإختيار.[1]

ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها وإستخدامها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد في المجتمعات.[2]

يلاحظ على هذا التعريف أنه ربط التكنولوجيا الرقمية على أنها علم وتقنية تستخدم لإرسال المعلومات وتوصيلها.

تعرف التكنولوجيا الرقمية أكاديميا: بأنها القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل وإستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل إلكترونية.

من خلال ما سبق من تعريفات يمكن القول بأن التكنولوجيا الرقمية تساهم في تسهيل عملية الإتصال بين الموظفين في المؤسسات وتتمثل في جهاز الحاسوب، وشبكة الأنترنت.

ورد للتكنولوجيا الرقمية عدة تعاريف أخرى يمكن حصرها فيما يلي:

تعرف التكنولوجيا الرقمية على أنها كل الأجهزة الإلكترونية عتاد وبرمجيات، التي تقوم بمعالجة المعطيات بعد ترميزها أو تشفيرها إلى إشارات إثنية (0،1)، وغالبا ماتكون هذه الأجهزه حواسيب.[3]

[1]:عبد الباسط عبد الوهاب الحطامي،**تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها**،ط1،دار الافاق المشرقة للنشر والتوزيع،عمان،2011،ص22.

[2]:محمد منير الحجاب،**المعجم الاعلامي**،دار الفجر،القاهرة،2004،ص166.

[3]:ومان محمد توفيق، **تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية**،دراسة في الأبعاد السسيوتقنية حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة،أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علوم في علم الإجتماع،تخصص تنمية الموارد البشرية،جامعة محمد خيضر بسكرة ،كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ،2015،2016 ،ص90.

وتعرف أيضا تكنولوجيا المعلومات هي الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية والتي تكون في نص مدون، وتجهيزها وإختزالها وبثها، وذلك بإستخدام مجموعة من المعدات الميكروالكترونية الحاسبة والإتصالية عن بعد.[1]

وهناك من يرى أنها ليس فقط نقل المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتسييرها لأوسع عدد من الأفراد والمؤسسات، وإنما الفرز المتواصل بين من يولد المعلومات (الإبتكار) ويملك القدرة على إستغلالها (المهارات) وبين من هو مستهلك لها بمهارات محدودة.[2]

فيتضح من خلال التعريفات السابقة للتكنولوجيا الرقمية أنها يمكن أن تقع ضمن ثلاث فئات رئيسية وهي الحاسبات، وسائط التخزين، والإتصالات .

وعلى هذا الأساس فإن التكنولوجيا الرقمية سمحت بالإنتشار الفعال للمعلومات داخل المؤسسة عن طريق:

-فعالية التكنولوجيا الرقمية في خدمة الوظائف والأنشطة الإدارية، إستجابة مع تزايد المعلومات التي تتدفق بشكل هائل وضخم.

-تؤدي التكنولوجيا الرقمية إلى رفع فعالية التعاون بين فرق العمل المختلفة مما يدعم كفاءة الخدمة، ويساهم في زيادة الإنتاجية .

-التأثير التلقائي لتقنية المعلومات من خلال تصنيع أجهزة ومعدات وبرامج حديثة وبشكل مستمر ومتطور.[3]

---

[1]:أحمد محمد الشامي ،**الموسوعة العربية للمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات**،مجلةالقاهرة،المكتبةالأكادمية ،مصر ،2001،ص569.

[2]:محمد صلاح سالم،**العصر الرقمي وثورة المعلومات،دراسة في نظم المعلومات تحديث المجتمع**،عين للدراسات والبحوث الانسانية والاجتماعية،د.ب،2002،ص14.

[3]:ناصر بن منيف بن رزان العتبي،**الاتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية**:دراسة مسحية على العاملين بادارات الموارد البشرية في الاجهزة الامنية المركزية بالرياض،اطروحة دكتوراه غير منشورة ،الرياض،المملكة العربية السعودية،2007،ص-ص 13 14.

2-خصائص التكنولوجيا الرقمية:

تميزت التكنولوجيا الرقمية بجملة من الخصائص، نوجزها فيما يلي :

1-التكنولوجيا الرقمية الأسلوب الأكثر فعالية وكفاءة لتسيير العمل من حيث التخطيط التنفيذ،الرقابة .

2-تساهم التكنولوجيا الرقمية في تعجيل الخطى باتجاه تحقيق استمرار الممارسات.

3-تتمتع التكنولوجيا الرقمية بخاصية القدرة على تحسين الفاعلية التشغيلية.

4-تقليص المكان، فالتكنولوجيا الرقمية تجعل كل الأماكن متجاورة وتمسح كل الحدود الجغرافية،وتغيير مفهوم الزمان والمكان.

5-تقليص الوقت، حيث تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

6-اقتسام المهام الفكرية مع الآلة، نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.[1]

كما يمكن ذكر مميزات جديدة للتكنولوجيا الرقمية تتمثل في:

الذكاء الإصطناعي:ما يميز التكنولوجيا الرقمية هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين الموارد البشرية من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

التفاعلية:فمستعمل التكنولوجيا الرقمية يمكن أن يكون مستقبلا ومرسلا في نفس الوقت، أي يستطيعون تبادل الأدوار، هذا ما يؤدي إلى خلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

اللاتزامنية:أي إمكانية إستعمال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم.

اللامركزية:وهي خاصية تسمح بإستقلالية التكنولوجيا الرقمية، فالإنترنت مثلا تتمتع بالإستمرارية في عملها فلا يمكن لأي جهة على مستوى العالم أن تعطلها .

[1]:بشير عباس العلاق،**الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات**،مركزالإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ،الامارات العربية المتحدة،2005،ص20 21.

قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة.

قابلية التحرك والحركية: أي انه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدمات الإنترنت أثناء تنقلاته ،من خلال وسائل الإتصال مثل: الحاسب الآلي النقال، الهاتف المحمول.....إلخ.

قابلية التحويل :كتحويل الرسالة المرئية إلى رسالة مسموعة أو مطبوعة أو مقروءة.

اللاجماهرية: أي إمكانية توجيه الرسالة إلى فرد واحد أو جماعة معينة.

الشيوع والإنتشار: وهو قابلية هذه التقنيات للتوسع لتشمل مساحات غير محدودة من العالم.[1]

المطلب الثاني: مراحل تطور التكنولوجيا الرقمية:

مرت التكنولوجيا الرقمية بنقلات نوعية عديدة ومترابطة، يمكن إيجازها في خمس مراحل أساسية هي:

المرحلة الأولى: تميزت بظهور التجمعات البشرية، نتيجة لبداية عملية التفاهم الإنساني بإستخدام الإشارات، إلى جانب أهمية ارتقاء هذا التفاهم حينما بدأ الإنسان باستخدام اللغة.

المرحلة الثانية: تميزت بإختراع أقدم طريقة للكتابة في العالم، وهي الكتابة السومرية لكن الكتابة لم تكن كافية وحدها لحل مشكلة الإتصال.

المرحلة الثالثة:تميزت بظهور الطباعة في منتصف القرن15، ويعتبر*يوحنا جوتنبرج*هو أول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة وأتم طباعة الكتاب المقدس باللغة اللاتينية.

المرحلة الرابعة: شهد القرن 19 ظهور عدد كبير من وسائل الإتصال، إستجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، فأصبحت الأساليب التقليدية للإتصال لا تلبي التطورات الضخمة التي شهدها المجتمع الصناعي،مما أدى إلى ظهور العديد من المخترعات الجديدة

[1]:محمد محمدالهادي،**نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر**،أبحاث المؤتمر العالمي الثاني لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات،المكتبةالاكاديمية،القاهرة،مصر ،13-15ديسمبر 1994،ص155.

نتيجة إستغلال الطاقة الكهربائية، حيث تم إختراع التلغراف عام 1837، والهاتف عام 1876.....إلخ.[1]

المرحلة الخامسة: تميزت هذه المرحلة بتفجر المعلومات وثورة الإتصال من خلال إستخدام الحاسب الرقمي في تخزين وإسترجاع ما انتجه الفكر البشري بأسرع وقت ممكن، كما تمثلت هذه المرحلة في إستخدام الأقمار الصناعية لنقل المعلومات والبيانات والصور عبر الدول والقارات.

ومن العوامل التي ساعدت على إحداث هذه الثورات التطور الحاصل في ميدان إنتاج واستخدام التكنولوجيا الرقمية نذكر:

1-الرغبة في الحصول على خدمات سريعة ومختلفة بكفاءة وسرعة وإتقان.

2-الحاجة إلى توفير قنوات للإتصال الفوري مع الوحدات التابعة لمركز العمل في أماكن جغرافية بعيدة.

3-الرغبة في نقل الرسائل بسرعة، بإستخدام وسائل جديدة كالبريد الإلكتروني تخزين الصورة الفاكس....[2]

المطلب الثالث :مجالات إستخدام التكنولوجيا الرقمية:

لم تترك التكنولوجيا الرقمية في الآونة الأخيرة أي مجتمع إلا واقتحمت جميع أنشطته سواء اجتماعية، اقتصادية سياسية، تعليمية، تجارية ....إلخ، هذا ما يبين إتساع مجال التكنولوجيا الرقمية في المجتمع المعلوماتي الذي يوفر المعلومات للأفراد في كل مكان وزمان ، فمركز ثقل التكنولوجيا الرقمية هو المورد البشري، وبالتالي لابد من تشجيعه لدخول هذا المجتمع بوعي وإدراك.

[1]:حسن عماد مكاوي،**تكنولوجيا الاتصال الحديثة**،الدار المصرية اللسانية،القاهرة،مصر،2005،ص ص 42-43.

[2]:**نفس المرجع**،ص-ص 45 44.

وعليه فإن أهم المجالات التي تحتويها التكنولوجيا الرقمية هي:

المجال الإجتماعي: أحدثت التكنولوجيا الرقمية تغيرات في السلوكيات الإجتماعية للناس، وتتمثل هذه التغيرات في: التجارة الإلكترونية، التعليم والتدريب الإلكتروني .....، وبظهور الشبكات الإجتماعية التقنية أصبح الناس يلعبون أدوارا وعلاقات متنوعة مع بعضهم البعض، ومع نظم وشبكات المعلومات الإلكترونية أيضا.

مجال التعليم والتدريب: وذلك من خلال :

1-برمجيات مساندة للتعليم والتعلم: فالهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطالب على حد سواء.[1]

2-نظم المعلومات التربوية : فهي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي في مجال التعليم.

3-تأهيل وتطوير قدرات القوى العاملة في المؤسسات المختلفة: وذلك بتخطيط برامج تدريبية عالمية تمس كل إحتياجات المورد البشري في المؤسسة، للتحكم في الأداء ورفع الكفاءة والجودةعن طريق إستعمال احدث أنواع التكنولوجيا الرقمية المتساندة وظيفيا.[2]

المجال الإقتصادي والمالي:

1-إقامة النماذج الإقتصادية لتحليل أداء النظم الإقتصادية وتقسيم الإستراتيجيات .

2-تحويل الأموال إلكترونيا، الهدف منه سرعة الخدمة وتقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.

3-التصميم بمساعدة الحاسوب، سرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.

---

[1]:أسامة الباز ،**مصر في القرن 21،الآمال والتحديات**،مركز الاهرام للترجمة والنشر،القاهرة،مصر،1996،ص39.

[2]:ذياب البدانية، **الامن وحرب المعلومات**،دار الشرق،عمان،الاردن،2002،ص17.

المبحث الثاني: التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة.

المطلب الاول: وظائف التكنولوجيا الرقمية.

للتكنولوجيا الرقمية مجموعة من الوظائف أهمها:

1-التحول من الصوتي إلى الرقمي: بعد إستخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر تضاعفت الحاجة إلى تبادل البيانات وإنقلب الوضع فاصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات وأصبحت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا لها، وأدى نقل البيانات رقميا إلى تحسين واضح على مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم المعدات الإتصال والتخفيف من وزنها .

2-التحول نحو الرخيص المتاح دائما: عندما إنتشر إستخدام التكنيك الرقمي في الاجهزة الإلكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدات ووفرتها وبالتالي رخصها.

3-التحول من الخاص إلى العام :بدلا من إحتكار الشخص لخط تلفوني واحد إستحدثت أسلوب تحويل حزم الرسائل بدلا من تحويل الدوائر في ظل هذا الأسلوب تختزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز تحويل الرسائل الى غايتها، يتم ذلك عبر أي مسار متاح يربط بين نقطة الأصل ونقطة الهدف دون الإلتزام بمبدأ النقل عن طريق اقصر مسار بينهما، وهذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات بنقلها، سواءا كانت عبارة عن مكالمة هاتفية أو رسائل فاكس، أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة إلى أن تصل إلى غايتها.[1]

4-التحول من السلبي(أحادي الإتجاه)الى التجاوبي(ثنائي الإتجاه): معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلبي حيث تنتقل المعلومات في إتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، إلى أن ظهرت مرافق المعلومات تعمل على أساس الطور التجاوبي مثل شبكات الفيديو تكس ثنائية الإتجاه وبالتالي اصبح من الممكن تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.

[1]:حديد يوسف،براهمةنصيرة، **تكنولوجيا الإتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية**، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية،العدد 17،جامعة جيجل،الجزائر،2014،ص262.

5-التحول من الثابت إلى النقال: أصبح من الممكن أن يحمل الإنسان معه معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما كان من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة مثل الهاتف النقال الكمبيوتر المحمول.

6- التحول من الإلكترون إلى الفوتون: ظلت الإشارة الهاتفية تنتقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية، وهكذا إستبدل تيار الإلكترون المعرض للتشوش بتيار الفوتون (جسيمات الضوء) النقي.

المطلب الثاني: : آثار التكنولوجيا الرقمية على المؤسسة

إن ما تمتاز به التكنولوجيا الرقمية من سرعة في الإنجاز ودقة وكفاءة عالية في الأداء أو المرونة في تبادل المعلومات وتداولها، جعل المؤسسات العمومية على اختلاف نشاطاتها نتعتمدها كمدخل من مدخلاتها، وهذا ما ساهم في تغيير أنماط العمل والتنظيم والاتصال.

1-التحولات في مجال التوظيف وتنظيم العمل :

نتج عن ثورة الإتصالات تحولات مهمة في انماط التوظيف وهيكل المهن وأسلوب الأداء في المؤسسات وذلك:

1-1الهياكل التنظيمية: هناك تأثير واضحا التكنولوجيا الرقمية على الهياكل التنظيمية، البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقيا ورأسيا، والوحدات الإدارية الأساسية والنوعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها فكثير من الأنشطة الإدارية يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب،ويمكن الموظفون من الإستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، وإستنادا إلى هذه المتغيرات التي يحدثها الحاسوب، فان ذلك يفرض بالضرورة دمج او إلغاء او إستحداث بعض الأقسام او الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.[1]

[1]:طراد خوجة سميرة، **أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع، تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة،2004-2005، ص ص29-30.

2-1 التوظيف الإلكتروني:

يعتبر التوظيف مهمة تزويد المؤسسة بأهم الموارد فيها ألا وجود المورد البشري ويعتبر لجوء المؤسسات للتوظيف الإلكتروني فرصة اكتشاف الموظفين للمؤسسة فهو مجال للإتصال وجعل الموظفين أوفياء للمؤسسة ، كما أن للتوظيف الإلكتروني عدة مزايا: تسريع للإجراءات، توسيع حقل بحث متعاونين جدد وعلى المستوى العالمي بالإضافة للتكلفة المتدنية، السرعة في الإعلان،قلة القيود يخص حجم الإعلان أسلوب أكثر جاذبية.

ويمكن للمؤسسات اللجوء من خلال التوظيف الإلكتروني لدعوة المترشح المختار لشغل المنصب الشاغر من القيام بأول خطوته في الإدارة الإلكترونية عن طريق الإنترنت، حتى ولم يتم إستقباله بعد في المؤسسة، وتمنح له إمكانية النفوذ إلى مجموعة من الوثائق عن طريق شبكة الأنترنت للمؤسسة المطالب بمثلها لإنشاء ملفه الإداري.

تعتبر الأنترنت من المصادر الحديثة نسبيا في عملية استقطاب الموارد البشرية فهنالك إتجاها متزايد في نسبة المؤسسات التي تعتمد على شبكة الانترنت في استقطاب ما يلزمها من الموارد البشرية ذات الكفاءات،من جهة أخرى توضيح الوظائف الشاغرة وكيفية الإلتحاق بها، بالإضافة إلى أن الاستقطاب عبر الأنترنت عادة ما يكون فوريا حيث الإستجابة للإعلان عن الوظائف،وقد تكون في نفس اليوم من الإعلان.[1]

ومنه يقصد بالإستقطاب الإلكتروني: عملية إجتذاب وإغراء القوى العاملة للتقدم للشغل وظائف عن طريق شبكة الإنترنت، حيث تم مقابلة الباحثين عن العمل مع أصحاب الأعمال، سواء من خلال الجهات بذاتها من خلال مواقعها على الشبكة أو من شركات ومؤسسات متخصصة في هذا المجال.

3-1 تغيرات في الإدارة

وهو الإنتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية وهو على النحو التالي:

[1]:وسام مهيبل، **تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية**، دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية،مذكرة لنيل شهادةالماجستير في علوم التسيير ،تخصص تسيير عمومي ،كلية علوم الإقتصادية و التجارية،جامعة الجزائر 3،2011-2012،ص115-117.

الإنتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة المعلومات والرقميات.

الإنتقال من إدارة النشاط الخدماتي الواقعي إلى إدارة النشاط الإفتراضي .

الإنتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي وفروق العمل.

الإنتقال من قيادة المرتكزة على المهام والموظفين إلى القيادة المرتكزة على مزيج من التقنية والعميل .

الإنتقال من الزمن الإداري إلى زمن الانترنت.

ومنه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية: العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على المواد الكترونيا وبدون حدود، من اجل تحقيق اهداف المؤسسة.[1]

2- عمليات إتخاذ القرارات:

تعرف عملية اتخاذ القرار على أنها *عملية الإختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما، أو لتحقيق هدف معين*.

وتحتاج عملية اتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة، والتي وفرتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الأنترنت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات، كما أن التكنولوجيا الرقمية أثرت على مركزية القرارات أو لا مركزية القرارات، ومنه إستخدم الحاسوب بشكل كبير، ويرتبط بجميع أجزاء المؤسسة بواسطة شبكة اتصالات تسمح بمركزية بعض عمليات صناعة القرار، وكذا بالعمليات التي سينجز عليها تخفيض عند الفروع والمخازن ومواقع العمل.

[1]:سعود بن محمد النمر،**الإدارة العامة،الأسس والوظائف والإتجاهات الحديثة**،ط7،مكتبة الشقيري،السعودية،ص-ص-595-597.

أما إستخدام الحاسوب يؤدي إلى لامركزية أكثر وذلك لأن شبكات الحاسوب الموزعة على مواقع العمل المختلفة، مكنت المدراء في الإدارات العليا من تحويل صلاحيات صناعة القرارات في الإدارات الوسطى.

بناءا عليه فإن النظام الآلي المعتمد على الحاسوب يشجع إما مركزية أو لامركزية القرارات وللمؤسسات أن تختار النمط المناسب لسياياتها ورؤيتها الخاصة، أو المزج بين الأسلوبين معا للإستفادة من مزاياها وتجنب سلبياتها.

فبرغم من التأثير الايجابي للتكنولوجيا الرقمية على المؤسسات العمومية إلا أن لها آثار سلبية تتلخص أساسا في تقليص التوظيف للأفراد، وكذا إمكانية إختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات، أو ارتكاب جرائم الفيروسات.[1]
عموما يمكن القول أن التكنولوجيا الرقمية أدت إلى ظهور مناهج تنظيمية جديدة في المؤسسات العمومية، فبفضلها ظهر تطور في حركية المعلومات الناتجة عن التفاعل بين التغيير التقني والتغيير التنظيمي، والذي حول بعمق المرور من المعلومات المكتوبة أو المنطوقة إلى المعلومات الشبكية المتداولة، وظهر الإبداع المعرفي كعملية جماعية داخل المؤسسات أو خارجها، والتي يجب أن تعد بطريقة منظمة وجيدة، كما يمكن القول بأن هذه التقنيات الحديثة أحدثت تغيير في طريقة العمل فأصبح بالإمكان عقد إجتماعات عن بعد، إرسال وإستقبال الرسائل الالكترونية .....الخ، وبهذا كان لها تأثير على أداء الموظفين.

المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات التكنولوجيا الرقمية.

يعيش الإنسان في ثنائيات كثيرة منها الخير والشر، المنافع والمضار، السلبي والايجابي، وهذا حاله مع التكنولوجيا الرقمية، لذلك سنذكر مايلي:

2:طراد خوجة،**مرجع سبق ذكره** ص-ص 32 33.

أولا:إيجابيات التكنولوجيا الرقمية:

الإنتشار الواسع والمتسارع في التكنولوجيا الرقمية وفي الوقت الحاضر أدى الى زيادة التفاف الجماهير حولها والإستفادة مما تقدمه من خدمات إتصالية وإعلامية في شتى الميادين، ومما لاشك فيه أن هذه الاستفادة تختلف من وسيلة الى أخرى ومن ميدان الى آخر، ولكن دعونا نتذكر أن هناك بعض السلبيات والايجابيات، ومن بين الإيجابيات التي جاءت بها التكنولوجيا الرقمية مايلي:

1 تحسين التنظيم وتطوير الابداع، وتسهيل تدفق المعلومات والمستندات ودفع حواجز المكان والزمان وتسهيل الإتصال وتعزيز العمل التعاوني.

2 تحسين أداء الأعمال والقدرة التنافسية وإستجابة الشركات بفضل نظم المعلومات والإتصالات المفتوحة، أين لتكنولوجيا الانترنت أهمية كبيرة.[1]

3 على مستوى نظام المعلومات، التكنولوجيا الرقمية تسمح الوصول بشكل أسرع إلى المعلومات،ويسهل تبادل الوثائق.

4 سهولة مشاركة المعلومات بين الوكلاء في نفس القطاع.

5 ربح الوقت.

6 السرعة في تبادل المعلومات.

7على المستوى التجاري، تسمح بفتح أوسع للجمهور، وقنوات التوزيع الجديدة التي تسمح بزيادة المبيعات.

8 على مستوى هيكل المؤسسة وإدارة شؤون الموظفين: تنظيم هرمي أقل، وتبادل المعلومات إدارة أفضل للموارد البشرية، التوظيف، إدارة الحياة الوظيفية أسهل ومراقبة أفضل للموظفين.

9 عالم العمل يتغير نتحدث أكثر واكثر عن بعد، وهذا يؤدي حتما إلى إنخفاض وجود الموظفين داخل المؤسسة.

[1]Melissa SAADOUN.Avec le temps.èdition d,organisation,paris,1998,p111.

10 الأدوات التعاونية تسمح لجميع المتعاونين المشاركين في نفس المشروع الوصول إلى المعلومات في كل مكان، حتى لو كانوا في مواقع العمل عن بعد.

ثانيا: سلبيات التكنولوجيا الرقمية.

1 تكلفة الأجهزة والبرامج و الصيانة.

2تكلفة تدريب الموظفين.

3 قلة المعرفة بأدوات التكنولوجيا الرقمية.

4إعادة تنظيم العمل الهيكلي.

5قرصنة،البيانات،السرية.[1].

[1] :Philippe ,MOREl,communicationd-entreprise,(stratègie et :[1]
.techniques,),Studyramapro,paris,2015,p58

الفصل الثاني

الإتصال المؤسساتي

الفصل الثاني:الإتصال المؤسساتي.

المبحث الأول: ماهية الإتصال المؤسساتي.

المطلب الأول: مفهوم الإتصال المؤسساتي

المطلب الثاني: مستويات الإتصال المؤسساتي.

المطلب الثالث: أهداف وأهمية الإتصال المؤسساتي.

المبحث الثاني: الإتصال الداخلي بالمؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم الإتصال الداخلي .

المطلب الثاني: أهداف الإتصال الداخلي .

المطلب الثالث: معوقات الإتصال الداخلي وطرق التغلب عليها.

مدخل

شهد العالم في القرن العشرين تطور كبير في الدراسات الخاصة بالإتصال المؤسساتي و هذا لمعرفة كلا لأسباب التي تؤدي إلى انهيار و كذلك الأسباب التي تؤدي إلى نجاح هذا الإتصال و زيادة فعاليته في البعض الآخر فقد اتضح أن تتدفق المعلومات من الإدارة إلى العاملين ووضوح هذه المعلومات تساعد على القيام بالعمل بكفاءة عالية و يقضي على احتمالات الغموض و التردد و إنتشار الشائعات، فمن خلال قنوات الإتصال تتعرف الإدارة على مشكل العمال التي تنشأ في مجال العمل و لكي يشعر الباحث بأهميتهم فلابد أن يكون هناك دائما هدف واضح يؤمنون به و يعملون على تحقيقه،هنا يلعب الإتصال المؤسساتي دوره في تنمية الشعور بالإنتماء إلى المنظمة و الاستقرار الوظيفي و تقدير المنظمة لعمل الأفراد و تحقيق الذات.

المبحث الأول: ماهية إتصال مؤسساتي.

المطلب الأول : مفهوم الإتصال المؤسساتي.

يمكن إعتبار إتصال المؤسسة من الفروع الجديدة في العلوم الإجتماعية و نظرية التنظيم و نظريات الإتصال هذا ما جعل الباحثين في مجال التنظيمات غالبا ما يخلطون بين الإتصال و مجموعة من الظواهر الأخرى.

[1]هناك اتجاه آخر يربط بين اتصال المؤسسة بالمحيط الخارجي حيث يعرف اتصال المؤسسة أنه عملية نقل و تبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها و خارجها و هو وسيلة تبادل الأفكار و الاتجاهات و الرغبات بين أعضاء التنظيم و ذلك يساعد على الإرتباط و التماسك و من خلاله يحقق الرئيس الأعلى و معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف.

حيث يعرف روجرز " اتصال المؤسسة على أنه عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات الآراء للتأثير في المواقف و الاتجاهات.[2]

ما يمكن قوله أن المؤسسة لا تستطيع أن تكون نظاما مغلقا مكتفية بالإمكانات الذاتية و منعزلة عن المحيط الخارجي بل عليها أن تكون نظاما مفتوحا يتضمن مجموع مدخلات و مخرجات و بالتالي فهي تتبادل التأثير و التأثر و هذا ما يحتم عليها القيام بالإتصال على مستويين داخلي و خارجي فعلى المستوى الداخلي يتبادل أفراد التنظيم الرسائل و المعلومات في مختلف مستويات التنظيم أما على المستوى الخارجي فتتبادل المؤسسة و أفرادها الإتصال مع المحيط الخارجي و بهذا يمكن القول أن إتصال المؤسسة " هو عملية نقل و تبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها و خارجها و هو وسيلة تبادل الأفكار و الاتجاهات و الرغبات بين أعضاءالتنظيم و ذلك يساعد على الإرتباط و التماسك و من خلاله يحقق الرئيس الأعلى و معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف.

[1]:محمد منير حجاب،**المعجم الإعلامي**،القاهرة،الفجر للنشر والتوزيع،ط1،2001،ص13.
[2]:عبد الرحمان عربومجموعة من الأساتذة،،**عالم الإتصال** ،الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية،1992،ص19.

المطلب الثاني: مستويات الإتصال المؤسساتي:

ينقسم اتصال المؤسسة الى نوعين رسمية و غير رسمية و تتكون الإتصالات الرسمية و يتكون الإتصال الرسمي من عدة اتجاهات صاعدة هابطة و اتصالات أفقية تجري بين الجهات و الأشخاص الذين يقعون في مستويات إدارية.

الإتصال الرسمي:

في أغلب الأحيان يتم من أطراف القيادة المسير للمؤسسات إلى العاملين المهنيين الذين تربطهم عقود عمل محددة أو غير محددة المدة و يتم بوسائط مكتوبة كالخطب الموجهة أو الرسائل و المناشير و القرارات الجاهزة و الصادرة و يلاحظ تنوع المادة التي تنتقل عبر شبكة الإتصال أن تتضمن :

البيانات أو الخصائص الخاصة بالوضع الجاري و المشكلات و الأهداف.

الآراء و المقترحات و الخبرات و التجاوب.[1]

الأهداف و الأغراض:

و يقوم الإتصال الرسمي أساسي على الهيكل التنظيمي للهيئة أو المنشأة فالأفكار و الآراء و التعليمات و القرارات تنتقل من أعلى إلى أسفل و تتبع في ذلك الهيكل التنظيمي للمنشاة حسب تسلسل السلطة و تتضمن الاتصالات الرسمية عادة بما يلي:

- قانونية
- مكتوبة
- تتعلق بالعمل مباشرة
- تتم داخل التنظيم.

[1]: هناء حافظ بدوي، **الإتصال بين النظرية والتطبيق**، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2002، ص22.

و ينقسم الإتصال الرسمي إلى:

الإتصال الرسمي الصاعد:

يكون اتجاه هذا الإتصال من أسفل إلى أعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي.

و يكون الإتصال الصاعد عادة في شكل تقارير و شكاوى و اقتراحات و ملاحظات.

و من بين الأساليب التي تسهم في تحسين الإتصال الصاعد إتاحة الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن مواقفهم و آرائهم و إشعارهم بأهميتهم في المؤسسة و إظهار الاهتمام و الإستعداد لتسليم المقترحات و التعامل مع المشكلات القادمة من المرؤوسين كما يواجه الإتصال الصاعد عددا من المعوقات من بينها:

- بعد المسافة بين الإدارة العليا و المستويات التنظيمية الدنيا.
- تحريف المعلومات أو تشويهها أثناء نقلها إلى أعلى.
- اتجاهات و قيم الرؤساء و المشرفين نحو المرؤوسين.
- انتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين.[1]

الإتصال الرسمي النازل:

و هو الإتصال من أعلى إلى أسفل و يكون من الرؤساء إلى المرؤوسين أو من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى، و يعد هذا النوع من الإتصال الأكثر شيوعا ويتم من خلاله نقل المادة المرسلة من أوامر و تعليمات و بلاغات و قرارات عبر تسلسل هرمي من القيادة إلى القاعدة.

ومن معوقات الإتصال النازل:

البعد الجغرافي بين المرسل و المستقبل أحيانا .

كثرة عدد المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة.الفروق في الدافعية بين المرسل (الرئيس) و المستقبل (المرؤوس)، و يمكن للمدراء زيادة فعالية الإتصالات الصاعدة و تشجيعها من خلال تذليل العقبات و الحواجز الموجودة في طريقها و إظهار المزيد من الإهتمام و الإستعداد لتقبل

[1]:رضوان بلخيري،**مدخل للاتصال والعلاقات العامة**،جسور للنشر والتوزيع،الجزائر،ط1 ،2013،ص35.

هذه الإتصالات و التعامل معها و وجود الرغبة الأكيدة و الواضحة للتعامل مع المرؤوسين و الإستماع لهم و فهم مشكلاتهم و آرائهم و اقتراحاتهم و توخي العناية في اختيار الأفراد الذين ينقلون الرسائل من أسفل إلى أعلى.

الإتصال الرسمي الأفقي:

هو تلك العملية الإتصالية التي تتم بين الوحدات التنظيمية المتكافئة في التدرج الهرمي للمنظمة و يعتبر هذا الشكل من الإتصال أمرا ضروريا لتحقيق التنسيق الجيد بين الوحدات التنظيمية حيث يتم تبادل المعلومات و البيانات و الأراء و وجهات النظر حول المسائل و الموضوعات المشتركة بينها و تنسيق ما يجب إتخاذه من إجراءات و خطوات و تدابير لحل المشكلات بينها و تنسيق ما يجب إتخاذه من إجراءات و خطوات و تدابير التي تهم الأطراف.[1]

فهذا النوع من الإتصال يكون من المستويات الإدارية أو الإجتماعية أو السياسية أو الإقتصادية التي تقع في نفس المستوى و بهدف الإتصال الأفقي إلى التعاون و التنسيق و حل المشكلات و تبادل المستوى الإداري أو الوظيفة أو المهنة و غالبا ما يكون الإتصال الأفقي شفوي و بطريقة مباشرة و بدون أي تعقيدات إدارية و يتم عادة من خلال اللقاءات و تبادل الزيارات و الاجتماعات و السلوكيات المختلفة أثناء العمل.

الإتصال غير رسمي:

عادة ما يخترق الإتصال حدود المستويات الخاصة بالهيكل التنظيمي و يشير ذلك إلى شبكة الإتصال الغير رسمية و التي غالبا ما تكون أفقية حيث يتبادل أعضاء المنظمة المعلومات فيما بينهم أثناء ممارسة عملهم اليومي و كذلك أثناء تبادلهم للأحاديث.

فهذه الطرق الإتصالية تسد حاجة الموظف أو العامل من المعلومات ذات الأهمية العامة و التي تمس العمل و كذلك العمل و كذلك المعلومات الشخصية التي تتعلق بحياة الخاصة و يشتمل هذا الإتصال شبكة لا نهاية لها من الشخصيات الغير رسمية التي تحدث أثناء العمل طول اليوم فقد يتم هذا الإتصال في مواقع العمل أو على السلم أو المطعم أو... و غيرها من الأماكن الخاصة بالتجمع أو التقابل و عادة ما يزيد اعتماد العاملين على شبكة الإتصال الغير رسمية (السرية) في حالة إذا كانت شبكة الإتصال الرسمية لا تسد حاجاتهم.

[1]:رضوان بلخيري،**مرجع سابق**،ص36.

و على هذا يعرف الدكتور محمد منير حجاب الإتصال الغير رسمي على أنه "الإتصال الذي يتم فيه التفاعل بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات و الأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهتم و تتصل بعملهم فتبادل المعلومات هنا يتم خارج منافذ الإتصال الرسمي أو بعيدا عن خطوط تحددها و تدعمها السلطة الرسمية خلالالسلم الهرمي المتدرج للتنظيم و ذلك مثل اللقاء الغير رسمية في أية مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بين الأشخاص.[1]

المطلب الثالث:أهداف و أهمية الإتصال المؤسساتي:

1-أهداف الإتصال المؤسساتي:

1- بالنسبة للعاملين :

إن أهداف الإتصال المؤسساتي بالنسبة للعاملين لا يمكن تحديدها إلا في إطار ما يريد العاملين معرفته عن المؤسسة أو الإدارة العليا بها و هو ما تحاول الإدارة تقديمه و يمكن تحديد أهداف الإتصال المؤسساتي بالنسبة للعاملين فيمايلي:

تعريف العاملين بآخر التطورات التي تطرأ على المنظمة و تعريفه بأهداف المنظمة و إمكانيتها و ما تستطيع بالفعل أن تقدمه لهم.

تزويد العاملين بمعلومات عن سياسة المنظمة و خططها و مشاكلها.

تمكين العاملين بالمؤسسة من المشاركة في عمليات إتخاذ القرارات بعرض هذه القرارات من خلال قنوات الإتصال المؤسساتي للمناقشة و المداولة.

زيادة رضا العاملين الوظيفي و إحساسهم بالانتماء إلى المنظمة.

2- بالنسبة للإدارة:

تتمثل فيمايلي :

تستخدمها الإدارة في مجالات التوجيه و الإرشاد و التوعية و غير ذلك .

[1]:خيري جليل الجملي،**الاتصال ووسائله والخدمة الاجتماعية**،المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية،1985،ص20.

تستخدم الإدارة الإتصال المؤسساتي في التعرف على رد فعل سياستها لدى الجمهور.[1]

و مما سبق نلاحظ أن للإتصال أن إتصال يسعى لتحقيق أهداف كبيرة تنصب في مجملها في تحسين أداء المؤسسة، و كذا خلق الرضا بين جميع الأطراف لذلك على كل مؤسسة أن تتوخى الحذر أثناء تصميم برامجها الإتصالية مع الأخذ بنظر الإعتبار تحسين الإتصال داخل المؤسسة.

2-أهمية الإتصال المؤسساتي:

تكمن أهمية عملية الإتصال المؤسساتي فيما يلي:

٠الإتصالات تساهم في زيادة العلاقة بين المدراء و المرؤوسين .

٠ تشجيع و حث العاملين على العمل و تدريبهم وحثهم على العمل.

٠إعطاء فرصة للإبداع و الابتكار لدى العاملين في المؤسسة.

٠المساهمة في خلق وعي جماعي متوافق و متماسك داخل البيئة المؤسساتية.

٠ استخدام وسائل الإتصالات الفعالة يبني و يرفع المدير للروح المعنوية للمرؤوسين و بين المؤسسة و البيئة الخارجية التي يتعامل معها.

٠يساعد الإتصال المؤسساتي على التعليم و تطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات التي تؤهلهم للقيام بوظائف معينة.[2]

[1]:يسري عامر،**الاتصالات الادارية والمدخل السلوكي لها** ،المدينة المنورة،ب ط ،1986،ص24.
[2]:خيري جليل الجملي،**مرجع سابق**،ص25.

المبحث الثاني:الإتصال الداخلي للمؤسسة:

المطلب الأول : مفهوم الإتصال الداخلي.

تعددت المفاهيم و التعاريف التي نسبت للإتصال الداخلي وانحصرت في زوايا جوانب محددة، و بالتالي من الصعب إيجاد تعريف موحد و شامل للإتصال الداخلي و من بين التعاريف المتعددة مايلي:

يعرف الإتصال الداخلي بأنه: عبارة عن الإتصال الإنساني المنطوق أو المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي أو الجماعي: ويهتم بتطوير أساليب العمل و تقوية العلاقات الإجتماعية بين العاملين في المؤسسة و هو إما إتصال رسمي و غير رسمي.[1]

و حسب **Philippe Détrie** الإتصال الداخلي هو علاقات عمل بين مختلف الخلايا المكونة لهيكل المنظمة و أنماط و طرق العمل بها و بمعنى الدقيق هو التعريف بالممثلين و القدرات.

المطلب الثاني :أهداف الاتصال الداخلي.

أهداف خاصة بالعاملين:

من أهم أهداف الإتصال الداخلي في أي مؤسسة تلك الخاصة بالعاملين حيث يسعى إلى التعريف بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي إلى حيادة التفاهم و الثقة كما يهدف إلى خلق الرضا و الإرتياح في المؤسسة و بين العاملين بعضهم ببعض و دعم هذا الرضا بصورة مستمرة و كذا الإرتقاء بمعنويات العاملين من خلاله إشتراكهم في عملية تسيير الإدارة و ذلك بالإدارة و ذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة.

أهداف الاتصال الداخلي الخاصة بالقيادات الإدارية:

تدور في مجملها تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة مما شأنه المساعدة غلى إتخاذ القرارات السليمة و الهامة القائمة على دور كافي من الحقائق و المعلومات و البيانات الصحيحة مما يسهل عليه التوجيه و الإشراف و التأثير على العاملين و بالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين الأنشطة الإدارية المختلفة داخل المؤسسة[2].

[1]:ناصر قاسيمي، **الاتصال في المؤسسة**، دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات،2011،ص49.
[2]:شعبان فرج،**الاتصالات الادارية**،دار أسامة للنشر والتوزيع،عمان،الاردن،2008،ص5.

أهداف الإتصال الداخلي بالنسبة للجمهور:

تتلخص في إقامة نظام إتصال خاص به يمكننا من ترسيخ صورة المؤسسة و كذا طبيعة خدماتها و نشاطها من جهة و التعرف على رأي الجمهور فيها و كذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة أخرى.

رفع معنويات العامل و يحسسه بأهميته، و دوره في المؤسسة مما شأنه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسة عن طريق إسهامهم في المشروعات التي تقوم بها و كذلك زيادة انتمائهم إلى محيط عملهم و تحسين أدائهم.

كما يهدف الإتصال إلى توفير المعلومات عن الظروف المحيطة بالمؤسسة لدى عمالها و كذلك شرح و تفسير القرارات بكل وضوح و شفافية، مما يقطع الطريق على مروجي الإشاعات فإذا لم تعتمد الإدارة على الإتصال، فعلى الإتصال فنها ستفتح المجال لنوع آخر من الإتصالات رسمية.[1]

المطلب الثالث :معوقات الإتصال الداخلي.

هناك بعض المعوقات التي تعترض عمليات الإتصالات داخل المؤسسة، هذه المعوقات تعمل على تشتيت المعلومات و تشويشها فتقلل من فاعلية عملية الإتصال, و من أهم العوائق التي تعترض عملية الإتصالات الداخلية مايلي :

اللغة :تعتبر اللغة مادة التعبير عن موضوع الإتصال، فالكلمات التي تصاغ بها الرسالة سواء كانت شفوية أو مكتوبة هي التي ترسم صورة و معنى الرسالة المراد تبليغها، فاللغة واسعة و الكلمات لها معاني مختلفة التي يسئ البعض تفسيرها او فهمها.

غموض الرسالة :بسبب عدم دقة اللغة و المصطلحات المستعملة.

عدم الإصغاء للمرسل :يتطلب الإصغاء للرسالة أن يعود الشخص المتلقي قادر على فهم ما يجري، كما أن الإصغاء صفة ذات أهمية بالغة.

كبر حجم المنظمة : يقصد به بعد المسافة التنظيمية أو تعدد المستويات الإدارية في المنظمة حيث تمثل هذه الحالة عقبة أمام تبادل المعلومات من و إلى هذه المستويات، ما يؤخر العمل و يضعف الروح المعنوية.

[1]،ناصر قاسيمي،**مرجع سابق**،ص52.

العوامل الشخصية/النفسية : كثيرة و متعددة، قد يرجع بعضها إلى المدير، و بعضها إلى الموظف نفسه.و من الأسباب التي تعود على الموظف نجد الخجل الذي يجعله في وضعية لا يستطيع فيها التعبير عن كل ما يجول في، خاطره كما أن يكون الموظف حساسا جدا إلى درجة أنه لا يستطيع التحكم في إنفعالاته حين يشعر أو يضن أن المدير قد أساء إليه، و من الأسباب التي تعود للمدير سوء الاستقبال الذي يخص ساعة المقابلة قد يكون المدير متكبر مما يجعل الموظف يشعر بالإستصغار و أحيانا عدم قدرة المدير على إمتصاص الغضب و تلطيف الجو و هذا النوع آخر من العوائق أيضا.[1]

الإدراك الانتقائي :يميل الفرد غالبا إلى سماع ما يتوافق لقيمه و معتقداته و اتجاهاته، و إعاقة أي معلومات تتضارب مع هذه الإعتقادات و القيم.

ضغط الوقت : ليس لدى المدير او الرئيس عادة للإتصال مع كل شخص، فيلجأ إلى إختصار الطريق يتجاوز مستوى إداري معين، و هذا ما يؤدي الى بعض الضغوطات و سوء الفهم.

كثرة قنوات الإتصال :فكلما زادت قنوات الإتصال كلما زادت احتمالات تعرض الرسالة للتشويش و التحريف، و هذا المنطق ينطبق على الإتصالات الشفوية و غير اللفظية، ام الإتصالات المكتوبة فانها لا تتعرض له.

العوائق الطبيعية :و هي متعددة مثل حدوث ضوضاء تعرقل الإتصال أو وجود طرفي الرسالة في ظروف غير ملائمة مثل الحرارة أو البرودة الشديدة، كل هذه العوائق تزيد من إحتمال عدم فهم الرسالة أو سوء فهم غير ملائمة مع مضمونها.

الأحكام المسبقة :الحكم المسبق من قبل العاملين على أية تعليمات أو رسائل موجهة لهم كونهم مصدر قوة و بالتالي لا حاجة لهم بالإلتزام.[2]

طرق التغلب على معوقات الإتصال الداخلي :

من الوسائل التي يمكن للإدارة إستعمالها لتجنب معوقات الإتصال مايلي :

1-تخفيض عدد الوحدات الإشرافية من خلال توسيع القاعدة الإشرافية أو عدد الذين يمكن أن يخضعوا الإشراف رئيس واحد.

[1]:فائزة رويم ،**معوقات الاتصال الاداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة**،مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية،العددالسابع،جامعة قاصدي مرياح،ورقلة،جانفي 2012،ص55.
[2]:فائزة رويم،**مرجع سابق**،ص56.

2-تفويض السلطة إلى المستويات الإدارية الأدنى في التنظيم يساعد على تحسين كفاءة الإتصالات بين هذه المستويات و ذلك لشعور العاملين بالأهمية و النابع أساسا من تفويض السلطة إليهم.[1]

3-اعتماد اللامركزية في بعض الأقسام من التنظيم و تمكينهم من إدارة القسم لا مركزيا دون الرجوع إلى الإدارة العليا يساعد على التغلب على المعوقات الإتصال التنظيمية ، حيث يشعر فيه العاملون بالأهمية نتيجة إتباع اللامركزية.

4-السماح بنوع من الإشتراك في الإدارة، حيث يعتبر هذا العامل ذا أهمية بالغة في نجاح عملية الإتصال و التغلب على المعوقات التي تنشأ من عدم الشعور بالارتياح نتيجة لتركيز السلطة في يد الإدارة العليا، إن إشراك العاملين في اتخاذ القرارات من شأنه أن :

يعزز ثقتهم بإدارة المؤسسة و بالتالي يسهل ذلك من إجراء الإتصالات بين الإدارة و العاملين.

هذا بالإضافة إلى إعطاء خطة واضحة لتدعيم عملية الإتصال الداخلي بالمؤسسة من خلال :

-وضع أهداف واضحة لعمليه الإتصال، و يجب التركيز على الرسالة المطلوب توصيلها للمستقبل.

-إعطاء الحرية الكاملة لجميع أفراد الإدارة و العاملين، للتعليق على الموضوعات المختلفة التي تتعلق بعملهم.

-يجب على الرؤساء و المرؤوسين أن لا يترددوا في تقديم شرح و بالنسبة للمشكلات العمل المقدمة.

-يجب أن يكون إتفاق حول المعاني الإتصالية بين العمال و الإدارة، و هذا حتى يكون الإتصال تاما.

-يجب على الإدارة أن تعطي إجابات واضحة تجمع الأسئلة و الاستفسارات التي تصعد إليها من المرؤوسين.[2]

-يجب التركيز على الإتصال المباشر الذي يتيح للمرسل معرفة أثر الرسالة على المستقبل.

---

[1]:حورية شريط،**مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية**،رسالة ماجستير غير منشورة،كليةالاداب واللغات ،قسم علوم الاعلام والاتصال ،جامعة الجزائر،الجزائر،2000-2001،ص137.

[2]:فائزة رويم،**مرجع سابق**،ص59.

الفصل الثالث

التكنولوجيا الرقمية

والاتصال الداخلي

الفصل الثالث: مساهمة وسائل التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الإتصال الداخلي بالمؤسسة.

المبحث الأول: مزايا الأساليب المبتكرة في مجال التكنولوجيا الرقمية.

المبحث الثاني: وسائل التكنولوجيا الرقمية والإتصال الداخلي.

المبحث الثالث: تأثير التكنولوجيا على الإتصال الداخلي بالمؤسسة.

المبحث الاول: مزايا الأساليب المبتكرة في مجال التكنولوجيا الرقمية.

استخدام الأساليب المبتكرة في مجال تكنولوجيا الرقمية حققت انجازات كبيرة للمؤسسات استطاعت تبنيها و احتضانها بكفاءة فعالة و ابرز هذه الإنجازات مايلي:

1-تقليص فترات الإتصال إلى أدنى حد :

حيث ساهمت تكنولوجيا رقمية في توفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية، بالتالي مكنت من إيصال الرسائل الإتصالية بسرعة و في الوقت المناسب.

-يسمح إختيار القناة المناسبة الجماعية أو الفردية إلى تقليص الجهد و التكاليف المترتبة على العملية الإتصالية فعلى المدى البعيد تساهم هذه التقنيات في تقليص [1]التكاليف المترتبة على العمليات الإتصالية.[2]

2-تقليص الشكاوى المرتبطة بعدم فهم المحتوى و عدم فهم الرسالة الإتصالية :

فهذه التقنية سمحت بصياغة و تصميم الرسائل المطلوبة بدقة كبيرة لوجود عدة أشكال ووسائط إتصالية مما قلص بشكل كبير عدد الشكاوى المتعلقة بسوء فهم الرسائل الإتصالية و هذا بذوره أدى إلى تقليص تكاليف معالجة الشكاوى.

3-تقليص حالات التشويش :

ضمان أعلى درجات الكفاءة الفعالة و الجودة في العملية الإتصالية حيث ساهمت تكنولوجيا رقمية في نقل الرسائل بدقة متناهية ووضوح لا ليس فيه.

1: بشير عباس العلاق،**الاتصالات الالكترونية التسويقية**،مدخل تحليلي تطبيقي،ط1،مؤسسة الوراق،عمان،2006،ص100،101.

[2]:ياسع ياسمينة،**دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء الاقتصادي للمنظمة**،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية،جامعةامحمد بوقرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،بومرداس،2010،2011،ص105.

4-إعادة تنظيم تدفقات العمل :

استطاعت تكنولوجيا رقمية أن تحقق تقدما ملحوظا و مؤثرا في مجال إستبدال إجراءات العمل اليدوية بأخرى إلكترونية التي نتج عنها تخفيض ملحوظ في تكاليف التشغيل في العديد من المنظمات بعد التخلص من العمل الورقي الروتيني ذو الطبيعة اليدوية.

5-تكنولوجيا رقمية تسهل العمل الجماعي :

تكنولوجيا رقمية تعزز الآليات الثلاثة " التنسيق و التعاون و الإتصالات" داخل المؤسسة و التي تميز شكلا من أشكال البنية التي تبرز بأنها الأنسب لمواجهة التحديات بيئة دائمة التغير و أكثر تعقيدا".

تسمح بإدارة الوقت الذي يحكم العمل الجماعي و تعزيز إنشاء فرق العمل بالتالي السماح بتشارك المهارات و المعارف.

تشجيع التعاون بين أعضاء المنظمة و نقل و تبادل الخبرات و المعارف بينهم و كذا عقد الاجتماعات إلكترونيا عن طريق التحاور الإلكتروني...إلخ حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا و إنحصار العمل الفردي و هذا يساعد على تنمية الكفاءات البشرية.

6-تعزيز تكنولوجيا الرقمية لسياسة الإتصالات الداخلية :

-توفر تكنولوجيا الرقمية إمكانية الوصول للمعلومات و التفاعلية في مجال الإتصال مما يحقق التنسيق و التعاون بالتالي المساهمة في الأنشطة الإستراتيجية.[1]

تكنولوجيا رقمية أحدثت تجولا جذريا قي أساليب تقديم المعلومات (خصوصا الخدمات الإتصالية الرقمية) فهذه الخدمات أصبحت تقدم بشكل آلي بفضل التطور الحاصل في تقنيات الخدمة الذاتية دون توسط العنصر البشري، و تحصل الإتصالات عن طريق عمليات تبادل المعلومات بشكل آلي الأمر الذي نتج عنه تقليص حالات الخطأ البشري و الضوضاء و هي من الأمور الإيجابية التي تؤثر على أداء الإتصالات نفسها.[2]

[1]: Mélissa SAADOUN technologie de l'information et de management éd HERMES Science Publicaion Paris2000 p46.

[2]محمد قادري,**المرجع السابق** ص161-162.

المبحث الثاني: أشكال التكنولوجيا الرقمية في الإتصال الداخلي.

الهدف من تركيز معظم العلماء على دراسة تكنولوجيا الرقمية في منتصف القرن العشرين هو التعرف على تأثر الهيكل التنظيمي لسرعة و الدقة في التعامل مع عمليات الإتصال داخل المؤسسة و تتمثل أهم تلك الوسائل فيمايلي :

1-الهاتف(Téléphone) : على الرغم من مرور أكثر من مائة عام على إختراع هذا الجهاز الإتصالي إلا أنه لا نقل المعلومات عبر المسافات القريبة و البعيدة و أحدثت تطورات على هذا الجهاز الإتصالي حيث أدخلت إليه الوسائل الإلكترونية المتطورة لتسهيل عملية نقل المعلومات.

2-فيديو تكس (vidéo texte) :أي النص المرئي و هو نظام مصمم لتوصيل المعلومات و البيانات و النصوص و الرسومات و غيرها على المكاتب و المنازل بتكلفة قليلة نسبيا و للنظام إمكانيات متنوعة يمكن توصيلها باستخدام وسائط بث مختلفة.[1]

3- التيليكس (teletxt) : يعد نظام التيليكس (كالفيديو تكس) نظام إيصال معلومات من خلال الإتصالات السلكية و اللاسلكية بإستخدام خطوط الهاتف العادية أو الكوابل المحورية أو البث التلفزيوني بإعطاء معلومات مرئية على شاشة التلفزيون التيليكس يختلف عن الفيديو تكس في كونه نظام أحادي الإتجاه و غير متفاعل فهو يربط مركز المعلومات أو بنك المعلومات مع المنازل بواسطة البث التلفزيوني العادي و هنا يجب إستخدام جهاز محلل رموز خاص لإلتقاط التيليكس.

4- الأقمار الصناعية(Satellite) : مما لاشك فيه أن عصر الفضاء متمثلا في الأقمار الصناعية يحمل وعودا منظورا في نقل المعلومات و الوثائق بين المكتبات و مراكز المعلومات فمن الممكن إرسال وثيقة مخزنة آليا في نظام آيل مبين على الحاسبة الآلية من مكتبة مركزية مجهزة بنظام إرسال خاص المحطات استقبال أخرى.

5-الألياف الضوئية(FiberOpetics) : تعد الألياف الضوئية إحدى الوسائل الحديثة التي تساعد على تقديم مجال من الإتصالات و الألياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت و تسمح بمرور أشعة الليزر خلالها و يمكن أن يحمل هذا الضوء

[1]:صباح محمد كلو،**تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية**،جملة مكتبة الملك فهد الوطنية،مجلة6،عدد2،مارس 2001،ص 74 76.

الإشارات الإلكترونية التقليدية المستخدمة في خطوط الهاتف الراديو التلفزيون و نقل بيانات الحاسب الإلكتروني و تتمتع هذه الشعرات الزجاجية بكفاءة عالية للغاية في الإتصال.[1]

ومن بين أهم الأشكال المستخدمة لتكنولوجيات الرقمية في المؤسسات حديثا نذكر ايضا :

1-جهاز الحاسوب :

1-1مفهومه :

الحاسب الآلي أو الكمبيوتر هو :آلة يتم تغذتيها بالبيانات (مدخلات)، فيقوم بمعالجتها وفقا لبرنامج موضوع مسبقا (المعالجة) للحصول على النتائج المطلوبة، التي تخرج (مخرجات)،في شكل من أشكال المخرجات مثل :شاشة العرض،أو في تقرير صورة أو جداول بيانات.[2]

يعرفه محمد شوقي على أنه *وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى انه يستلم البيانات كمدخلات، ويجهزها في صورة معلومات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها ثم انجاز عمليات حسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة، وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة.

2-1أنواعه:

توجد عدة تقسيمات للحاسبات الإلكترونية،فالبعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي إلى حاسبات رقمية، أي أن البيانات تتخزن في ذاكرتها في شكل أرقام، وإذا طلب منه إسترجاعها فسيعطيها في شكل مقروء وليس كما هو مسجل في ذاكرته .

.-الحاسبات التناظرية (قياسية) كعداد السرعة والحرارة فلا يقوم بمهمة التخزين.

-المختلط: وهو يجمع بين الرقمي والقياسي،ويجمع بين خاصية التخزين والقياس كما أن البعض يقسمها حسب الغرض إلى حاسبات عامة، وحاسبات خاصة، وهي التي تقوم بمهام محددة،يقسمها حسب الحجم إلى صغير متوسط وكبير، والبعض يقسمها حسب البرنامج إلى حاسبات ذات برنامج داخلي وخارجي ومتتابع، أو غير متتابع.

[1]:صباح محمد كلو،**مرجع سابق**،ص76.
[2]:ماهر عودة الشمايلةواخرون،**تكنولوجيا الاعلام والاتصال**،ط1،دار الاحصار للنشر والتوزيع،عمان،2014،ص109.

إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بطريقة هائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، والكفاءة، الدقة أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات .[1]

ومن مميزاته التي تشجع المؤسسات على إستخدامه هي:

مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبئ اكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العنصر البشري.

قلة الأخطاء أو انعدامها إذا احكمت الرقابة على المدخلات.[2]

عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات بإستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

2-الشبكات :

حتى يتمكن الكمبيوتر من الإتصال بأخر لابد من توفر قنوات إتصالية لنقل البيانات كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الإتصال، هذه القنوات الإتصالية تعرف بالشبكات،فالشبكة هي الربط بين البيانات الطرفية المتصلة به في إطار النقل على الخط المباشر للبيانات.[3]

وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانيات كل مؤسسة، هذه الشبكات هي:الأنترنيت الأنترانت، الاكسترانت، لكن حسب دراستنا نذكر الأنترنت وخدماتها.

[1]:محمد شوقي الشادي،**الحاسبات الالكترونية ونظم المعلومات**،دار النهضة ،بيروت،1983،ص16.
[2]:**نفس المرجع السابق**،ص17.
[3]:سعيد عامر،**علي محمد عبد الوهاب،الفكر المعاصر في التنظيم والادارة**،ط2،مركز وايد سبر قيس،القاهرة ،1998،ص468.

2-1الأنترنت:

لم تخرج جهود الباحثين المتواصلة في مجال الأنترنت، بإيجاد صيغة مشتركة لتسمية هذه الوسيلة الإتصالية الجديدة، فتعددت العبارات التي وصفت بها، من شبكة الشبكات إلى شبكة ما بعد الشبكة، فبيت العنكبوت العالمية، إلى بيت العنكبوت الإلكترونية، وكذا المجرة الإلكترونية وما شابهها من تسميات، لكن المؤكد والمتفق عليه أن كلمة أنترنت هي اختزال لعبارة الربط العالمي بين شبكة الحاسوب، وعلى غرار تعدد تسمياتها تعدد التعاريف الخاصة بها، فجاءت في عدة صيغ، نذكر منها:

لغويا :مشتقة من شبكة المعلومات الدولية إختصارا للعبارة الانكليزية (

)ويطلق عليها عدة تسميات منها الشبكة، أو الشبكة العنكبوتية، أو الطريق الإلكتروني السريع للمعلومات interconection of network

*هي مجموعة من الحاسبات الآلية، تتحدث عبر الألياف الضوئية، وخطوط التلفون ووصلات الأقمار الصناعية ، وغيرها من الوسائل .[1]

الإنترنت هي شبكة من الشبكات تلك التي تربط الأشخاص والكمبيوترات في جميع انحاء الكرة الأرضية، كما عرفت ايضا انها *إتحاد شبكات الإعلام الألي بكل المقاسات، وهي شبكة الشبكات دون نواة مركزية، يتم الوصل بها أساسا بحاسوب فردي يربط بموزع، حاسوب مركزي لمورد خدمات الإنترنت مؤسسة، جامعة، إدارة موصول بدوره بموزعات أخرى في الشبكة، ومهما كانت علامتها أو نوعها، فإن هذه الآلات تتواصل فيما بينها عن طريق بروتوكول إتصال عالمي، وهي اللغة المشتركة بين أجهزة الحاسوب في الأنترنت، ويدعى بروتوكول متحكم الإرسال أو بروتوكول الإنترنت.

ولا يمكن تصور الإنترنت بدون حواسيب، أو أجهزة وصل نهائية، كتقنيات هامة من الناحية الفيزيائية لعملية الربط، ولا دون المتعاملين مع الشبكة من منتجي البرامج والمزودين بالمعلومات والبيانات ولا دون طبعا مستخدمي الشبكة من خواص ومؤسسات .[1]

[1]:محمد الهادي، **دور تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات**، المكتبة الاكاديمية، القاهرة،2001،ص103.

المفهوم التقني:تعد الأنترنت واحدة من أبرز الخدمات التفاعلية العامة، وهي عبارة عن مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها، بحيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات، والواقع أن الأنترنت تمثل أكبر شبكة حواسيب في العالم على الإطلاق، وهي شبكة مفتوحة لكل من يرغب بالإتصال بها كما أن الإنترنت ليست مجرد مجموعة من المعلومات والحواسيب والأسلاك، وإنما تحتوي أيضا على مجموعة كبيرة من البرامج التي تجعلها تعمل مثل المعدات والحواسيب والأسلاك، والمعلومات والبرامج والمستخدمين ايضا.

ويرى الباحث محمد لعقاب أن الشبكة بالمعنى الإلكتروني للكلمة هي مجموعة من وسائل الإعلام الآلي المرتبطة فيما بينها .[2]

وتعرف الأنترنت بأنها مجموعة مفككة من ملايين الحواسيب موجودة في آلاف الأماكن حول العالم ويمكن لمستخدمي هذه الحواسيب إستخدام حواسيب أخرى للعثور على معلومات أو التشارك في ملفات حيث لا يهم نوع الحاسوب المستخدم وذلك بسبب وجود بروتوكولات يمكن أن تتحكم في عملية التشارك هذه ومن خلال هذه التعاريف تظهر الإنترنت على أنها اكبر مزود إلكتروني للإتصالات والمعلومات بكافة أنواعها، وشتى مجالاتها، فضلا عن اتفاق معظم التعاريف على ان الانترنت هي شبكة من الشبكات أي انها اكبر شبكة معلوماتية آلية في العالم.

والتي اصبح لا مفر منها في حياتنا اليومية، ولم يعد مهما البحث عن تعريف شامل وموحد لشبكة الأنترنت، بالنظر إلى ماقدمته ومازالت تقدمه هذه الشبكة من خدمات وبروتوكولات وبرامج تتطور يوما بعد يوم، والمهم أن نتعامل مع هذه الأداة ونسعى الى التأقلم مع كل ابعادها.

2-2 خدمات شبكة الانترنت :

تقدم الإنترنت خدمات للمشتركين فيها، ويعتبر البريد الإلكتروني الخدمة الأكثر إستعمالا من قبل مستعملي الإنترنت، وهذا لما يقدمه هذا الأخير من مزايا تجعله مفضلا على البريد العادي منها: السرعة في الوصول ، الخفة ،....الخ.

---

[1]:حورية بولعويدات، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزلئريةالاقتصادية**،دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز ،فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق،قسنطينة،مذكرة لنيل شهادة ماجستير اتصال وعلاقات عامة،قسم علوم الاعلام والاتصال،جامعة منتوري،قسنطينة،2007-2008،ص ص 87،86.

[2]

ومن خدمات الإنترنت الاكثر إقبالا *الواب أو الشبكة العنكبوتية العالمية، فهو أداة ضرورية لكل مستعمل يريد الإنجاز في الإنترنت باختلاف الطلبات وأذواق المستعمل منها جماعات النقاش، الدردشة في الزمن الحقيقي، الإتصال الهاتفي المباشر، إلى جانب خدمات أخرى.

2-2-1 البريد الإلكتروني:

ظهر البريد الإلكتروني عام 1972م ويستعمل للإتصال بين الاشخاص عبر العالم بسعر المكالمة الهاتفية المحلية، ويعمل البريد الإلكتروني تقريبا مثل طريقة عمل البريد: كتابة الرسالة على شاشة الحاسوب، وضعها في ظرف بريدي)وهو في البريد الإلكتروني عبارة عن برمجية((logiciel

خاصة تتكفل بالعملية، ثم ارسال الرسالة وفي البريد الإلكتروني بعث الرسالة المكتوبة إلى مانح الدخول إلى الإنترنت، وبعدها تقوم إدارة البريد العادي بتسليم الرسالة إلى المرسل اليه، وبنفس الشيئ يقوم مانح الدخول إلى الإنترنت، فهو يحول الرسالة االكترونية الى نظيره الخاص بالمرسل اليه، ويستبدل صندوق البريد العادي بصندوق إفتراضي يخزن الرسائل المستقبلة ليطلع عليها فور فتح العلبة البريدية الافتراضية.[1]

ويمكن للبريد الإلكتروني أن يكون تفاعليا، أي يمكن للمتلقي أن يقرأ البريد المرسل إليه مباشرة أي أثناء إرساله، كما يمكن للبريد الإلكتروني أن يكون غير تفاعلي وهنا يمكن للمرسل أن يأخذ كامل وقته لكتابة الرسالة ، ثم تنقل الرسالة آليا ليجدها المتلقي ويطلع عليها متى أراد ذلك.

ويكون الإتصال غير التفاعلي ملائما اكثر للبريد الإلكتروني، بينما يكون الإتصال التفاعلي ملائما اكثر في حالة الندوة الإلكترونية التي تحتاج الى الإتصال التفاعلي اكثر من غيره .[2]

خصائص البريد الإلكتروني:

رسائل البريد الإلكتروني تكتب وترسل مثلها مثل الرسائل العادية، ولكنها ترسل بإستعمال الخطوط الهاتفية .

[1]:نفس **المرجع السابق**،ص88.
[2]:مراد شلباية وعلي فاروق،**مقدمة إلى الانترنيت** ،دار المسيرة الأردن ،2001،ص21.

إن كيفية ارسال البريد الإلكتروني تشبه الفاكس ومغايرة عن المكالمة الهاتفية، بحيث يمكن ارسالها في الوقت الملائم للمرسل لقراءتها في الوقت المناسب للمتلقي.

يمكن ارسال البريد الإلكتروني الى مجموعة اشخاص في عنوان مشترك، ويعرف هذا باسم المجموعات الإخبارية أو فرق النقاش.

إن رسالة البريد الإلكتروني مثل الفاكس من حيث انها ترسل من نقطة إلى اخرى، مع الاحتفاظ بنسخة اصلية.

امكانية الإتصال عن بعد :أصبح بامكان الموظفين الإتصال عن بعد من خلال الإتصال على الخط المباشر، المشاركة في الوقت والبريد الإلكتروني .[1]

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

توفير معلومات أكبر مما هو متاح.

تقديم المعلومات على الخط المباشر تتسم بالسرعة والسهولة في الإسترجاع

إمداد الفرد أو المؤسسة بالمعلومات اينما تواجدت.

المبحث الثالث: تأثير وسائل التكنولوجيا الرقمية على الإتصال الداخلي بالمؤسسة.

لتكنولوجيا رقمية تأثيرات عديدة تمس مختلف جوانب المؤسسة و نوجزها في مايلي:

1-على اتخاذ القرار :

المؤسسات لديها واجب التأقلم و أحيانا المبادرة عند التغيرات فالمسيرون يساهمون في تشجيع الموظفين عند اكتشافهم للمعلومات الداخلية في المؤسسة و يصبح من الممكن تخيل تغير لسلوك أعضاء مصلحة الموظفين.

هؤلاء لا يخدمون فقط المعلومة كما هي على شكل إعلاني(عادة غير مفهومة و ناقصة) أو خطابيا و لكن يصبحون هم كذلك مقررون للمعلومة التي تكون أكثر كمالا و أكثر تلاؤما لحاجاتهم.

[1]:حورية بالعويدات،**مرجع سابق**،ص -ص88-89.

عند تقديم للمستعملين إمكانية الإكتشاف و سيجيب و لو رغبة للتعلم من قبل الموظفين، كما أن الشبكات الداخلية للإتصالات و الانترنت تظهر و كأنها المسبب للمسارات العلاقاتية الكلاسيكية للمؤسسات بالإنفتاح على الخارج و علاقاتها بالزبائن و الموردين تعرف تعديلا معتبرا[1].

كذلك اتخاذ القرار يعتمد على معرفة دقيقة للمشاكل و نوعية التغيرات المتعددة بحيث الأفراد يلعبون دورا هاما في المنظمات اللامركزية و بصفة عامة العمل الموحد يوظف في إطار اتصالات مبنية من قبل عدد من الفاعلين.

بالإضافة المؤتمرات الإلكترونية توفر التفاعلات بين المشاركين و أعضاء المؤسسة يمكنهم بفضل البريد الإلكتروني و المؤتمرات المرئية العمل في مقر سكناهم و مواقع زبائنهم أو وكلائهم (موردیهم).

كذلك سلوك المتصلون بالأفراد في المؤسسة تتحول وفق تطور أنظمة الانترنت و الإرسال العام للمعلومات يكون على شكل كشوف وسائل الإعلام وظائف داخلية.[2]

في النهاية إدخال الانترانت يعني بأن هذا النظام يسمح بمعالجة مختلف مصادر المعلومات و العمل المشترك يصبح واقع متبادل فيما يخص المعلومة (اتصالات و تكوين) إذن الموظفون ينتقلون من حالة استقبال إلى مصدر المعلومات.

2-على الشفافية الإدارية :

نلاحظ أن استعمال هذه التكنولوجيا في المؤسسة تساعد على دمج و تكوين مجموعة العمل أو مجموعة المشروع المراد القيام به كما أن إرسال المعلومات مهمة مخصصة للتأطير بحيث وظيفة المسير تفرض وجودها من خلال التمثيل و التكوين للموظفين و ترقية المسؤولين و هذه الأخيرة ستصبح على شكل مساهمين (شركاء) كذلك المسيرون يصبحون كحجر الزاوية للمؤسسات، و ذلك من خلال السهر على الإستعمال المرئي لهذه التكنولوجيا من طرف الموظفين و كذلك من خلال اتحاد المؤسسة.[3]

[1]:محمد قادري،**مرجع سابق**،ص 161 160.
[2]:محمد قادري،**مرجع سابق**،ص 161.
[3]:بشير كاوجة،**دورتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائيةالعمومية الجزائرية**،رسالة ماجستير غير منشورة،تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير،كليةالحقوق ووالعلوم الاقتصادية،جامعة ورقلة الجزائر،2012-2013،ص141.

أخيرا المسيرون في المؤسسات سيصبحون محدودي المواقع بفضل الانترنت و يلعبون دورا إضافيا و هو منح الموظفين أماكن جديدة لتغير القيم التي أصبحت ضعيفة بسبب الإهمال و التغيير المتتالي كما أنه المسيرون يشجعون تطور ثقافة المؤسسة.

أخيرا المسيرون في المؤسسات و الموظفون سيصبحون محدودي المواقع بفضل الانترنت و يلعبون دورا إضافيا، وهو منح الموظفين أماكن جديدة لتغيير القيم التي أصبحت ضعيفة بسبب الإهمال و التغيير المتتالي، كما أن المسيرون يشجعون تطور ثقافة المؤسسة.

3-المناخ الإجتماعي :

الفاعلية المستوحاة من طرف تكنولوجيا رقمية غيرت طريقة التفكير، و عملية التعامل و الحياة الخاصة بالأفراد، و لكن حياتهم العملية في الحقيقة، عالم الشغل هو معنى مباشر لهذا التطور المفروض من طرف هذه التكنولوجيا.

4-على الإتصال الداخلي :

خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها تكنولوجيا رقمية أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الإتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات و المعلومات سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، و كذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات و سهولة انسيابها، حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الإتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة و خارجها، و تحسين صورة أو أداء المؤسسات و تسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات و التي تعتبر كأداة لدعم الإتصال و تكون سهلة النفاذ و بتكلفة معقولة، لتشغيل على نطاق أوسع للمؤسسات.

و هذا كله يؤدي إلى تقاسم القيم و توحيد الثقافة في المؤسسة و مما يجعلها متكاملة و متجانسة[1].

و نظرا للتأثير الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا رقمية على الإتصال المؤسساتي و المؤسسة ككل فإن العديد من المؤسسات في العالم اليوم، تسعى إلى مواكبة و اقتناء هذه التكنولوجيات، حيث اتسع الوعي العالمي بأهميتها و دورها في بناء و تطوير المؤسسات و الإقتصاديات

[1]:بشير كاوجة،**مرجع سابق**،ص142.

الدراسة الميدانية

مدخل:

تعتبر سونلغاز من المؤسسات الوطنية التي تحضى باهتمام كبير من داخل الجزائر و حتى من الخارج و خاصة أنها ملزمة إلى إتباع استراتيجيات و سياسات اقتصادية تعمل من خلالها على إنعاش السكان بالكهرباء و الغاز.

و في هذا الصدد حاولنا القيام بالدراسة الميدانية في فرع من فروعها و هو مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية ، وهذا على مستوى قسم الاتصال للوقوف على مختلف المهام والوظائف التي يؤديها هذا القسم ، وكيفية مساهمة وسائل التكنولوجيا الرقمية في تحسين الإتصال الداخلي وهذا ماسوف نحاول إبرازه من خلال دراستنا التي قمنا بها .

المبحث الأول: تقديم المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز

سونلغاز هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية و الغازيـة بالجزائر ،ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء و نقلها و توزيعها وكذلك نقل الـغاز و توزيعه عبر قنوات و قانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة إلى المؤسسة و لا سيما في ميدان تسويق الكهرباء و الغاز نحو الخارج .

المطلب الأول: تعريف المؤسسة ولمحة تاريخية عنها.

المطلب الأول:التعريف بالمؤسسة.

هي مؤسسة طاقوية تعمل في مختلف أنواع الطاقة و خاصة الكهرباء و الغاز و هي عبارة عن مجمع ينشط في مجالات مختلفة:الإنتاج ، النقل، التوزيع، الخدمات ،التجارة...تتكون من مجموعة فروع كل فرع مستقل عن الأخر ماليا و تسييريا.

ثانيا :التطور التاريخي.

تم في سنة 1947م إنشاء المؤسسة العمومية"كهرباء و غاز الجزائر" المعروفة اختصارا بالحروف الرامزة EGA التي أسند إليها احتكار إنتاج الكهرباء ونقلها و توزيعها وكذلك توزيع الغاز و تضم EGA المؤسسات السابقة للإنتاج و التوزيع، و هي تنتمي إلى قانون أساسي خاص منها لوبون(LEBON) وشركائه SAE (الشـركة الجزائرية للكهرباء و الغاز) ثم وقعت تحت مفعول قانون التأميم الذي أصدرته الـدولة الفرنسية سنة 1946م ، فمؤسسة EGA تكفلت بها الدولة الجزائرية المستقلة و ما إن انقضت بضع سنوات وبفضل مجهود معتبر بذل في سبيل التكوين سمح التأطير و العاملون الجزائريون من تولي تسيير المؤسسة.

تحولت EGA سنة 1969م إلى سونلغاز (الشركة الوطنية للكهربـاء و الغاز) و ما لبثت أن أضحت مؤسسة ذات حجم هام،فقد بلغ عدد العاملين بها نحو 6000 عون وكان الهدف المقصود من تحويل الشركة هو إعطاء المؤسسة قدرات تنظيمية و تسييرية لكي يكون في مقدورها مرافقة و مساندة التنمية الاقتصادية للبلاد ، و المقصود بشكل خاص هو التنمية

الصناعية و حصول عدد كبير من السكان على الطاقة الكهربائية (الإنارة الريفية) و هو مشروع يندرج في مخطط التنمية الذي أعدته السلطات العمومية.

تزودت المؤسسة سنة 1983م بخمسة شركات فرعية للأشغال المتخصصة :

- كهريف:للإنارة و إيصال الكهرباء.
- كهركيب:للتركيبات و المنشآت الكهربائية.
- قنغاز:لإنجاز شبكات نقل الغاز.
- إينرغا:للهندسة المدنية.

في 1991 تحولت سونلغاز إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC)وتسمى الشركة الوطنية للكهرباء والغاز ، إن إعادة النظر في القانون الأساسي إذ يثبت للمؤسسة مهمة الخدمة العمومية فإنه يطرح ضرورة التسيير الاقتصادي والتكفل بالجانب التجاري[1] وقد تم تاكيد هذا القرار بقرار آخر سنة 1995[2] ،ومن ثمة وضعت سونلغاز تحت وصاية الوزير المكلف بالطاقة وصارت تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية ،تخضع لقواعد القانون العام في تعاملاتها مع الدولة وتعرف كتاجر في تعملاتها مع الآخرين ،وأصبحت سونلغاز من خلال هذا القرار تمارس مجموعة من المهام كالتامين الإنتاج والتوزيع العمومي للغاز نوالنقل وتوزيع الطاقة الكهربائية .

تم استكمال إنشاء كل فروع سونلغاز في سنة 1998 في إطار التركيز على المهام الأساسية التي تسمح لها بإخراج النشاطات المحيطة من أجل ترشيد وسائل الإنتاج الموكلة لها بالتفتح على أسواق بخلاف أسواقها ، وتحقيق استقلالية مالية ،وفي عام 2002 و بقرار رئاسي 3تغيرت الصفة القانونية لسونلغاز ، إذ قرّرت الحكومة مراجعة القانون الأساسي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز، بشكل يسمح بتحويلها من شركة ذات أسهم إلى شركة قابضة، بحيث يصبح المجمّع مشكلا من الشركة القابضة "سونلغاز"، والشركات الفرعية المكلفة بممارسة نشاطات إنتاج الطاقة الكهربائية والغاز، مع نقلهما وتوزيعهما، والإبقاء على رأسمال الشركة القابضة غير قابل للتقادم

[1] - بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91-475 الصادر في 1991/12/14 والمتعلق بالقانون الأساسي لسونلغاز

[2] - القرار التنفيذي رقم 95-280 المؤرخ في 1995/12/17 والمتعلق بالنظام الأساسي للشركة الوطنية للكهرباء والغاز

[3] -المرسوم الرئاسي رقم 02-195 المؤرخ في 2002/06/01 والمتعلق براس مال سونلغاز

أو التصرف فيه، وتوكيل هذه الأخيرة ممارسة مهمة الرقابة على الشركات الفرعية وجميع الشركات التي تكون قد أنشأتها وفقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

وانصبت جملة التعديلات التي تنوي الحكومة إدراجها بموجب مرسوم رئاسي معدل ومتمم، لنظيره رقم 02-192 الموافق للفاتح جويلية من سنة 2002 حول مضمون المواد 2، 6، 9، 10 و 11 المتعلقة على التوالي بكل من تنظيم الشركة القابضة وأهدافها، تشكيلة جمعيتها العامّة ومجلس إدارتها ومهامه إضافة إلى صلاحيات الرئيس المدير العام.

عرفت سونلغاز سنة 2004 إحداث فروع لبعض النشاطات مثل صحة العمال ،والبحث والتطوير كما أنشأت في سنة 2005 مديرية مراكز التكوين لتحضير فرع في هذا النشاط وانطلاق مشروع تنظيم وظيفة الإعلام الآلي سعيا لإنشاء فرع بالتنسيق مع كل عمال تلك الوظيفة في المؤسسة لتكون مهمتها في تحديث وتطوير أنظمة الإعلام لمجمع سونلغاز ، وتطورت سونلغاز خلال الفترة 2004-2006 بتحول سونلغاز المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي إلى شركة قابضة ()Holding من شركات ذات الأسهم مسماة سونلغاز SPA ، وأصبحت الدولة المساهم بالأغلبية في مؤسسة سونلغاز SPA[1] ،وعليه تم إنشاء في بداية جانفي 2004 ثلاث فروع مكلفة بنشاطاتها الأساسية :

- ❖ سونلغاز إنتاج الكهرباء ؛
- ❖ تسيير شبكة نقل الكهرباء ؛
- ❖ تسيير شبكة نقل الغاز .

كما شهدت سنة 2005 التنصيب الرسمي للجنة ضبط الكهرباء والغاز ()CREG وإيصال مؤسسات بمجمع سونلغاز بقرار من السلطات العمومية من أجل تحقيق فعالية في إنجاز المشاريع الطاقوية ،كما تم في سنة 2006 إعادة هيكلة وظيفة التوزيع في سونلغاز بإدماج فروع الأشغال في مجمع سونلغاز ، وهي أربعة فروع للتوزيع وهي :

- ✓ الجزائر العاصمة ؛
- ✓ منطقة الوسط ؛

-1المادة 165 من القانون رقم 01/02/ بتاريخ 2002/02/05 الخاص بالكهرباء وتوزيع الغاز

- ✓ منطقة الشرق ؛
- ✓ منطقة الغرب

في جانفي2007 ، جاء دور مراكز الانتقاء والتكوين التابعة لسونلغاز لترقى إلى فرع هو: معهد التكوين في الكهرباء والغاز IFEG.[1]

وتم توقيع إنهاء عملية إعادة هيكلة مجمع سونلغاز مع إنشاء شركة هندسة الكهرباء والغاز CEEGفي شهر جانفي2009 ،الأمر الذي جعل عدد فروعقطب "الأشغال" يبلغ ستة فروع . في هذا التاريخ ذاته، تم إنشاء شركتين أخريين، هما: الجزائرية لتكنولوجيا الإعلام ELIT وشركة الممتلكات العقارية للصناعات الكهربائية والغازية.SOPIEG

أصبحت سونلغاز اليوم مجمعا صناعيا يتكون من 39 شركة، منها ست شركات مساهمة مباشرة هي:

- الشركة الجزائرية للطاقة Algerian EnergyCompagny AEC.
- الشركة الجزائرية للطاقة والاتصالات Algerian Energy Telecom Company AETC

- الطاقة الجديدة الجزائر New EnergyAlgeria NEAL.
- شركة الخدمات الهندسية الجزائرية Algerian Engineering Service Compagny ALGESCO.
- الشركة الجزائرية الفرنسية للهندسة والإنجاز Société Algéro-Française d'Ingénierie et de Réalisatio SAFIR.
- شركة كهرباء حجرة النوس ShariketKahrabaHadjretennous SKH

المطلب الثاني : أهداف مؤسسة سونلغاز ودورها

- ❖ وتهدف سونلغاز إلى تحقيق ما يلي:
- ❖ إنتاج الكهرباء سواء في الجزائر أو في الخارج و نقلها و توزيعها و تسويقها؛
- ❖ نقل الغاز لتلبية حاجات السوق الوطنية؛
- ❖ توزيع الغاز عن طريق القنوات سواء في الجزائر أو في الخارج و تسويقه؛

[1] المرجع السابق .

- ❖ تطوير وتقديم الخدمات الطاقوية بكل أنواعها؛
- ❖ تطوير وتعزيز المنشات الكهربائية عبر كامل الوطن
- ❖ دراسة كل شكل و مصدر للطاقة و ترقيته و تثمينه؛
- ❖ تطوير كل نشاط له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالصناعات الكهربائية و الغازية وكل نشاط يمكن أن تترتب عنه منفعة لسونلغاز، وبصفة عامة كل عملية مهما كانت طبيعتها ترتبط بصفة مباشرة أو غير مباشرة بهدف الشركة لاسيما البحث عن المحروقات و استكشافها و إنتاجها و توزيعها ؛
- ❖ تطوير كل شكل من الأعمال المشتركة في الجزائر أو خارج الجزائر مع شركات جزائرية أو أجنبية؛
- ❖ إنشاء فروع و أخذ مساهمات و حيازة كل حقيبة أسهم و غيرها من القيم المنقولة في كل شركة موجودة أو سيتم إنشاؤها في الجزائر أو في الخارج
- ❖ وضع برنامج استثمار استثنائي موضع التنفيذ بغية رفع قدراتها الإنتاجية الخاصة بالكهرباء وهذا في الفترة 2005 و2010
- ❖ تصور ووضع ا السياسة التجارية الملائمة لدفتر الشروط العامة
- ❖ بكونها مؤسسة اقتصادية فهي تهدف دائما إلى تحقيق الأرباح وضمان الاستمرارية .[1]

المطلب الثالث: تقديم عام للمديرية الفرعية بالمدية

1-نبذة عن مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية

هي مؤسسة مختصة في مجال توزيع الكهرباء و الغاز في مختلف أنحاء ولاية المدية تقوم بمهامها و فقا للصلاحيات المخولة لها ، فهي مديرية جهوية أنشئت سنة 2006 وهي مكلفة في حدود صلاحيات سونولغاز بتوزيع الطاقة الكهربائية والغاز وتلبية حاجيات الزبائن على مستوى المنطقة مع الأخذ بعين الاعتبار التكلفة ونوعية الخدمة والأمان .

وتضمن المديرية ضمان التسيير الإداري واستغلال شبكات الكهرباء والغاز منالنوع الضغط العالي والضغط المتوسط والضغط الخفيف وتوكل إليها مهمة تطوير الشبكات وكذلك الشأن

[1] http://www.sonelgaz.dzلوحظ بتاريخ 15 افريل 2020على الساعة 30: 14 .

بالنسبة لشبكات نقل الكهرباء كما تساهم في تحديد السياسة التجارية للمؤسسة وفي التخطيط العام للشبكات وضمان تسيير وإيصال (raccordement) للزبائن وتقديم النصائح والمساعدة لهم وهذا ضمن إطار ما يقرره دفتر العامة.

موقع مؤسسة توزيع الوسط وفروعها:

تقع مديرية التوزيع وسط المدينة. يقابلها مستشفى محمد بوضياف، ومن خلفها محافظة الغابات وعلى جانبه الأيسر بنك الجزائر تحتوي شكة سونلغاز حاليا على 39 فرع متخصص وتشمل بنشاطها مجمل التراب ألوطني وتعتبر الوحدة محل التربص والمسماة بـ: مديرية التوزيع بالمدية وحدة من فرع شركة توزيع الكهرباء وألغاز والواقع مقرها الاجتماعي بالبليدة وتشكل من ستة (6) وحدات منتشرة عبر شركة الولاية حسب التقسيم الإداري ألقديم وهي على شكل ألتالي وكالة ألمدية وكالة البر واقية، وكالة عين بوسيف، وكالة بني سليمان وكالة تابلاط، وتتكون هذه الوكالات من مصلحتين إلى مصالح حسب وجود توزيع طاقة الغاز.[1]

المطلب الرابع: أهداف المديرية ومهامها

<u>من المهام التي تقوم بها مديرية التوزيع بالمدية نذكر ما يلي:</u>

- استقلال و صيانة شبكة توزيع الكهرباء في منطقة الخدمة (ولاية المدية).
- تطوير الشبكة لتمكين وصل الزبائن و المنتجين الذين يطلبونالطاقة الكهربائية أو الغازيـة.
- فعالية و سلامة الشبكة.
- التوازن بين العرض و الطلب.
- ضمان جودة الخدمة.
- الامتثال للأنظمة التقنية و النظافة،والأمن،وحماية البيئة.
- تسويق الكهرباء و الغاز.

[1] مقابلة مع السيد : : **محمد رفيق ،فرحات** القائم بالإتصال حاليا بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية ، يوم 15 افريل 2020 على الساعة 15:30.

- ❖ تموين بالطاقة مضمون و آمن –أحسن استقبال – تكفل تام بالشكاوى المقدمة من طرفهم–النصائح والإرشادات اللازمة– معلومات مفيدة و دائمة– تعبئة شاملة لفرق إصلاح الأعطاب 24سا/24سا و7أيام/ 7 أيام.
- ❖ كذلك المحافظة على إرث المؤسسة من خلال :
- ❖ –أن تكون و تبقى مؤسسة مواطنة تؤدي خدمة عمومية.
- ❖ –الزبون هو مركز اهتمامنا.
- ❖ –إرضاء الزبون يبقى الرهان الوحيد لنجاحنا.
- ❖ كما تطمح مديرية التوزيع بالمدية بجعلها مرجعا من حيث نوعية الخدمات الحوارية و الفعالية–الاقتراب أكثر فأكثر من الزبائن وتوسيع مجال خدماتنا بما يلبي احتياجات الزبون–المساهمة الفعالة في النمو الاقتصادي بولاية المدية و أن تكون محرك النمو وواجهة مجمع سونلغاز.

تحليل الهيكل التنظيمي:

ويتكون الهيكل التنظيمي العام للفرع من:

1. **المدير ألعام:** يعين الرئيس العام ليتولى إدارة الفرع وتسييره كما له نائب الذي تحول إليه همة التنشيط والتنسيق ومتابعة نشاطات المنظمة
2. **قسم الموارد البشرية :** تعد تنشاه سياسة الموارد البشرية وتؤمن مراقبة تخطيط وتطوير الموارد البشرية وتسهر على تنفيذها، وكذا تطوير الإصغاء والتركيز في ميدان العلاقات الاجتماعية المهنية وظروف العمل.
3. **قسم التنمية والإستراتجية حول أشغال الكهرباء وألغاز:** مكلف بإعداد الدراسات والتحاليل المستقبلية التي هي نفسها تعود إلى تزويد سون لغاز برؤية أفضل للمخاطر والفرص على المدى المتوسط والطويل وهي المكلفة بتحديد استراتيجيات التنمية والتوزيع في عدة مجالات

4. **قسم الإدارة العامة:** تعد وتقوم بتطبيق السياسة والتنظيم المتعلق بميدان وسائل البنية التحتية السيارات والوثائق التقنية والعملية وتقوم بدور الرقابة التنفيذية

5. **قسم التسيير والمعلوماتية:** تحدد سياسة تنظيم وإدارة المنظمة وذلك بتامين مباشر العملية وانجاز الدراسات المتعلقة لهيكل ونظم التسيير بالإضافة إلى إعداد واقتراح المخطط الإداري للنظم الإعلانية والخطة المعلوماتية المناسبة .

6. **قسم الاتصال:** مهمته تجسيد وتنفيذ العملية الاتصالية الضرورية لتبادل المعلومات فيما بين الموظفين والأقسام داخل المديرية ، وذلك بتوفير الوسائل والأساليب الاتصالية المناسبة لهذه العملية .

7. **قسم استغلال الكهرباء** مديرية نقل الكهرباء مكلفة بتسيير شكة نقل ألكهرباء وذلك لتامين مناسبة مقارنة باحتياجات النقل والاحتياط.

8. **قسم استغلال الغاز**تموين المحطات الكهربائية ووحدات التوزيع والزبائن الصناعيين بالغاز الطبيعي الضروري لتلبية احتياجاتهم في أفضل ظروف التسيير نوعية الخدمة الأمن التكلفة.

9. **قسم العلاقات ألتجارية** تعد السياسة التجارية للمنظمة تتابع وتقيم تطبيقها، كما تقوم بتنشيط الشبكة التجارية بعد قواعد ونظم المعلومات المتعلقة بالعلاقات بتسيير الزبائن الصناعيين والحسابات الكبيرة للزبائن وتساهم في انجاز دراسات التعريفات والأسعار

10. **قسم البحث والتطوير** مكلف بالدراسات والبحوث التطبيقية والخبرات من اجل تحسين قابلية الفعالية والأمنية للمنشات والبيئة، وكذلك تقوم بانجاز الدراسات للاستعمال العقلاني للطاقة.

11. **قسم الأمن الداخلي** مسؤول عن توفير الأمن الداخلي للمؤسسة كما لها مسؤول عن هذا القسم يسهر على ضمان الأمن والاستقرار في العمل .
12. **قسم التخطيط** : مهامه إعداد الخطط والإستراتيجيات الطويلة المدى والقصيرة التي كالتخطيط للشؤون التي تعنى بالبيع ، وشبكات الغاز والكهرباء ، وشبكة التوزيع .
13. **قسم دراسة الصفقات** :يعنى هذا القسم بدراسة كل الصفقات والتعاملات الخاصةبالمديرية ويعد القسم ويدرس كل الأشغال وصفقات وتعاملات المديرية التجارية مع زبائنها.

2:نتائج الدراسة.

بعد العمل البحثي الذي قمنا به، وحسب الدراسات السابقة وبناءا على تصوراتنا للنتائج بما أنه تعذر علينا القيام بالجانب التطبيقي وتوزيع الإستمارات المتكونة من محورين تناولا اسئلة مختلفة حول التكنولوجيا الرقمية والإتصال الداخلي، والتي كان من المفروض أن توزع على العينة القصدية التي اخترناها من مجتمع البحث والمكونة من 70مفردة للإجابة عليها يمكن القول انه تم تحسين الإتصال الداخلي بمؤسسة سونلغاز مقارنة بالسنوات السابقة وهذا بفضل التطور في إستخدام وسائل التكنولوجيا الرقمية، وهذا ما يلاحظ من خلال نقل وتبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة في الوقت المناسب والتنسيق بين فريق العمل بالمؤسسة، فالموظفون يؤكدون أنه مع استخدام هذه التكنولوجيا فإن درجة التواصل بينهما تصل الى توقعاتهم لذا يلزم على ادارة المؤسسة القيام بجهد اكبر للإستفادة أكثر من التكنولوجيا الرقمية في تحسين وتعزيز الإتصال الداخلي وهذه من خلال تكوين وتدريب اكثر للموظفين على هذه الوسائل المختلفة التي لها آثار إيجابية على إتصالاتها الداخلية وتشغيلها، والوسائل الفعالة لتطوير وإثراء المهارات الفردية الجديدة، وكذلك لخلق مناخ تحفيزي داخل المؤسسة، التي تحمل شعور بالرضا لمختلف الجهات الفاعلة الداخلية، ومن خلال تصورنا ايضا يظهر أن تأثير التكنولوجيا الرقمية موجه نحو تطوير الإتصالات الداخلية للمؤسسة، إذ يمكننا القول أن هناك تكامل للتكنولوجيا الرقمية في الإتصالات الداخلية في المؤسسة، أصبح متجها جديدا للتغيير، يزداد أهميته يوما بعد يوم أنها تسهل تدفق المعلومات مع تقليل الجهد والوقت الذي تستغرقه للوصول إلى المعلومات الكاملة في الوقت المناسب، جعلت التكنولوجيا الرقمية مجموعات العمل أكثر داعمة والإتصال الداخلي فعالية.

ومن خلال ماتم التوصل إليه في هذه الدراسة أيضا

يمكننا القول أن تطور التكنولوجيا الرقمية وما تمتاز به من سرعة في الإنجاز ودقة وكفاءة فاعلتين في الأداء والمرونة في تبادل المعلومات وإنتشارها بصورة كبيرة، جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الإجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف انواعها، وبغض النظر عن نشاطه، حيث إتجهت الكثير من المؤسسات الخدماتية في العالم إلى الإستثمار في التكنولوجيات الرقمية وتطبيقاتها، ولقد حاولنا من خلال الدراسة إلى الكشف عن الواقع الفعلي لإستخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الخدماتية و الإقتصادية الجزائرية إذ اصبحت ضرورة حتمية لا غنى

عنها، في ظل الإنفتاح الذي يشهده في هذا المجال، كما تعتبر من مسلمات تعزيز الإتصال المؤسساتي، من خلال تدريب وتنمية مواردها بكفاءة وفعالية عالية هذا ما يساعد في تقدم الدولة في جميع القطاعات الإداري، الإقتصادي، الاجتماعي.....إلخ.

الخاتمة

الخاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن الواقع الفعلي لدور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الإتصال الداخلي لمؤسسة سونلغاز بالمدية، إذ تحتل التكنولوجيا الرقمية دورا مهما في اغلب المؤسسات سواء العمومية او الخاصة،فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها،على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين الإتصال الداخلي، وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ويحدث تطبيق التكنولوجيا الرقمية في وسائل الإتصال الداخلي بالمؤسسات تغيرات أساسية في الادارة، ويساعد بشكل خاص في إتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات، كما يحدث تحولا تدريجيا من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، إذ يؤثر ايضا على العملية الإتصالية حيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي الزمان والمكان، وعليه يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الإتصالية، وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والإتصالات وتطبيقاتها، كأداة لدعم الإتصال وتكون سهلة النفاذ، وبتكلفة معقولة، لتشغيل على نطاق أوسع للمؤسسات.

لقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من الإستنتاجات على الصعيد النظري، بما انه تعذر إنجاز الجانب التطبيقي وبناءا على ما تم جمعه من معلومات وأيضا من الدراسات السابقة، بالإظافة إلى مجموعة من التوصيات التي تم اقتراحها لمساعدة المؤسسة على زيادة فعالية انشطتها بالإستغلال الأمثل للتكنولوجيا الرقمية.

فمؤسسة سونلغاز تعطي أهمية كبيرة لإستخدام وسائل التكنولوجيا الرقمية في الإتصال الداخلي،ومنه فإن وسائل التكنولوجيا الرقمية لها دور كبير في تعزيز الإتصال الداخلي بالمؤسسة،لذلك فهي فرضية صحيحة، فالمؤسسة تولي أهمية كبيرة للتكنولوجيا الرقمية ووسائلها المختلفة، لأنها ادمجت العديد من التكنولوجيات الرقمية تحت تصرف موظفيها، والذي من خلاله تحسن كل انشطتها وعملياتها، ويأتي كل هذا نتيجة الإستغلال الأمثل والفعال لهذه التكنولوجيا المتطورة حيث أغلبية الموظفين يستخدمون هذه التكنولوجيا كوسيلة للاتصال وتبادل المعلومات داخل المؤسسة ومع التحول نحو الإقتصاد الرقمي، فرضت التكنولوجيا الرقمية نفسها على واقع المؤسسة، مما جعل المؤسسة مجبرة بتوفير مختلف الوسائل الحديثة لموظفيها لإستخدام هذه

التكنولوجيا التي تعتبر كإحدى الممكنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات بين الافراد، وذلك من خلال ما تتيحه هذه التكنولوجيا من تطبيقات.

لقد توصلنا من خلال بحثنا إلى العديد من النتائج وفق سياق معرفي منهجي مترابط مع الإشكالية محل الدراسة، تلك النتائج نقدمها كما يلي:

من خصوصية التكنولوجيا الرقمية تحسين الإتصال الداخلي لزيادة فعالية أفراد المؤسسة.إلى جانب التأثير بنوع و مدى إستخدام وسائل تكنولوجيا الرقمية المتطورة، و بالإظافة إلى توفير تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة.

يساعد تحسين الإتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.

من الضروري حماية وأمن الشبكات و دورها لبناء الثقة في إستخدام تكنولوجيا الرقمية.

ساهمت الوسائل الحديثة للإعلام و الإتصال في تحسين سير العمل في المؤسسة و تغيير سلوك الأفراد، و المساعدة و المشاركة في اتخاذ القرارات بشكل غير مباشر، فأصبح هناك نوع من ضبط الموظفين، خاصة لو كان هناك تحايل، و ذلك عن طريق تدعيم المتابعة و المراقبة مما أدى لزيادة المردودية.

ساهمت الشبكات المعلوماتية في تحقيق النمو و الإستدامة من خلال كم المعلومات المخزنة على مستوى قاعدة البيانات للمستقبل و كذلك سهولة الوصول و الولوج إلى المعلومات في وقت سريع، مع فئة التكاليف و الحد من الإستهلاك الكبير للطاقة.

إن التكنولوجيا الرقمية بمؤسسة سونلغاز لها عدة أوجه لكن يمكن أن تتمثل بشكل أساسي في شبكة الانترنت و الانترانيت، و استخداماتها المتعددة، و التي تسعى إلى تسهيل إيصال و نقل و حفظ المعلومات في أسرع وقت و بأقل تكلفة سواء للموظف أو للزبون.

أدى استخدام تكنولوجيا الرقمية إلى تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة.

التوصيات والإقتراحات:

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسات من خلال إستخدام تكنولوجيا الرقمية لجعلها أكثر فعالية و تحقيق أهدافها:

التخطيط لإنشاء و تطوير البني التحتية التكنولوجية ضرورة ملحة للعمل على تقوية و تدعيم نظم الإتصالات للمساهمة في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسة.

العمل على اعتماد إستراتجية مدروسة و موثقة و محددة الخطوات، تأخذ بعين الإعتبار طبيعة عمل الخدمات المقدمة بالمؤسسة و طيعة زبائنها، و تستجيب إلى المفاهيم الحديثة للاتصال بما يحقق أهداف المؤسسة مع ضرورة متابعتها و تطويرها باستمرار وفق المستجدات بالمحيط.

ضرورة إعادة النظر في الميزانية المخصصة، و هذا بدعم أكبر مما يسمح بإستخدام أساليب و أدوات اتصالية متطورة و متنوعة و انتشار أوسع,لتحقيق الأهداف المطلوبة.

انطلاقا من الدور الكبير الذي يلعبه الإتصال الداخلي داخل المؤسسات فمن الضروري الإهتمام بالمورد البشري من خلال الإستقطاب و التوظيف شكل سليم، لأداء المهام الإتصالية بنجاح، كما لابد من وضع برامج تكوينية و تدريبية لتطوير معارفهم و مهاراتهم بشكل دوري للتعامل مع الوسائل الإتصال المتطورة لتحقيق أهداف المؤسسة.

لابد من متابعة و قياس فعالية الإتصال الداخلي و استخدامه لكشف نقاط القوة و دعمها،وكشف نقاط الضعف و تداركها في المستقبل.

إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا الرقمية و ربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبي حاجات المؤسسة الداخلية.

تفعيل و توسيع استخدامات الشبكات و استغلالها بشكل كلي.

العمل على تفعيل امن الشبكات في المؤسسات و تطوير تقنية حفظ المعلومات على مستوى الخدمات.

مراعاة الدقة في استخدام التوقيت المناسب خلال عملية الإتصال الداخلي بين الرئيس و المرؤوس لما لذلك من أثر ايجابي على طبيعة العلاقات مع العاملين، كون طول فترة الانتظار للإتصال مع الرؤساء، و عدم الدقة في التوقيت تؤدي إلى انعدام الرغبة في الاتصال و بالتالي يفقد الإتصال الفوائد المرجوة منه.

زيادة الإهتمام بأنماط الإتصالات الداخلية بين العاملين بين المستوى الإداري و من المدبرين إلى العاملين و العكس، للمساهمة في توفير معلومات ذات خصائص معينة تجعل الاتصال أكثر فعالية.

الملخص:

1-بالعربية:

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الرقمية في حياة الأفراد و المجتمعات، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات،التي تريد مواكبة التطورات الرقمية،التي تدرك دور التجديد و فعالية المبتكرات في تغيير أنماط الإتصال.

إن التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية لابد منها تعبر عنها عملية التبني، و قد كانت المؤسسات الغربية السباقة في ميدان إدخال تكنولوجيا الإتصال الرقمية و المؤسسات الجزائرية أيضا لم تكن بمنأى عن هذا التطور، إذ دخلت تكنولوجيا الرقمية إلى صلب نشاطاتها اليومية،و من هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى التعمق في واقع الإستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا في مؤسسة سونلغاز، على خلفية نظرية انتشار المبتكرات و قد تم ذلك من خلال تصور لدراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالمدية.

و لمعالجة الإشكال المطروح، افترضنا أن وسائل التكنولوجيا الرقمية تعزز الإتصال الداخلي بالمؤسسة.

كما إفترضنا أن العوامل الذاتية تؤثر في مدى إستخدام التكنولوجيا الرقمية.

و أملا منا التعمق أكثر في الموضوع كانت أهداف دراستنا كالأتي:

دراسة الإتصال و الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الرقمية و دورها في تعزيز الإتصال المؤسساتي.

محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحداثة الموضوع، و يتماشى مع هذين الهدفين، هدف عملي تلخص في التدرب و التعود على القيام بالبحوث الميدانية، و كذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية و تقنيات البحث.

و لتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وفقد فضلنا أن تكون هذه الدراسة شاملة لجميع موظفين الإداريين المتواجدين بمؤسسة و المزودين بتكنولوجيا الرقمية المدروسة جهاز الحاسوب و الشبكات الإتصالية، ذو ذلك لكشف بعض الحقائق كظروف الإستخدام و عاداته.

كما إستعنا بأداة رئيسية، وهي إستمارة الإستبيان والتي قسمناها إلى ثلاث محاور أساسية .

المحور الأول يضم البيانات الشخصية، ويجيب المحور الثاني عن الإتصال الداخلي،بينما المحور الثالث يشمل اسئلة عن التكنولوجيا الرقمية ومدى مساهمتها في تحسين الإتصال المؤسساتي.

وبعد جمع المعلومات ومختلف البيانات، وتصور لنتائج الدراسة توصلنا لجملة من النتائج نوجزها في مايلي:

أن هناك إستخداما متباينا لوسائل التكنولوجيا الرقمية المدروسة، حيث يحتل الحاسوب المرتبة الاولى من حيث الإستخدام، بينما تحتل الانترنت والبريد الإلكتروني المرتبة الثانية والثالثة على التوالي .

أن العوامل الذاتية تؤثر في نسبة إستخدامهم لوسائل التكنولوجيا الرقمية فيما يخص المستوى التعليمي، المنصب والإستفادة من التدريب.

أدى استخدام التكنولوجيا الرقمية إلى تحسين الإتصال الداخلي بمؤسسة سونلغاز حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا-باللغة العربية:

1-الكتب:

1-أحمد زكريا احمد،نظريات الاعلام مدخل الاهمامات وسائل الاعلام جمهورها،ط1،المكتبة العصرية للنشر والتوزيع،المنصورة،2002.

2-أحمد حسن الرفاعي،مناهج البحث العلمي،تطبيقات إقتصادية وإدارية،دار وائل للنشر ،عمان،1998.

3-أحمد بدر،أصول البحث العلمي ومناهجه،ط5،وكالة المطبوعات،الكويت،1981نص.279

4-أحمد محمد الشامي، الموسوعة العربية للمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات، مجلة القاهرة، المكتبةالأكادمية ،مصر ،2001.

5-أسامةالباز،مصر في القرن 21، الآمال والتحديات،مركز الاهرام للترجمة والنشر،القاهرة،مصر،1996.

6- حسن عماد مكاوي،ليلى حسين،الاتصال ونظرياته المعاصرة،ط4،القاهرة،الدار المصرية اللبنانية،.2003

7- حسن عماد مكاوي،تكنولوجيا الاتصال الحديثة،الدار المصرية اللسانية،القاهرة،مصر،2005.

8- خيري جليل الجملي،الاتصال ووسائله والخدمة الاجتماعية،المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية،1985.

9- خيري جليل الجملي،الاتصال ووسائله والخدمة الاجتماعية،المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية،1985.

10-ذياب البدانية،الامن وحرب المعلومات،دار الشرق،عمان،الاردن،2002.

11-. رضوان بلخيري،مدخل للاتصال والعلاقات العامة،جسور للنشر والتوزيع،الجزائر،ط1 ،2013.

12- سمير محمد حسين،بحوث الاعلام:الاسس والمبادئ،عالم الكتب،القاهرة،1976.

13-سعود بن محمد النمر،الإدارةالعامة،الأسس والوظائف والإتجاهات الحديثة،ط7،مكتبة الشقيري،السعودية.

14- سعيد عامر،علي محمد عبد الوهاب،الفكر المعاصر في التنظيم والادارة،ط2،مركز وايد سبر قيس،القاهرة ،1998.

15- شعبان فرج،الاتصالات الادارية،دار أسامة للنشر والتوزيع،عمان،الاردن،2008.

16- سعيد عامر،علي محمد عبد الوهاب،الفكر المعاصر في التنظيم والادارة،ط2،مركز وايد سبر قيس،القاهرة ،1998.

17- عبد الملك ردمان الدناني،تطور تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات،المكتب الجامعي الحديث،بيروت،2005.

18- عبد الباسط عبد الوهاب الحطامي،تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها،ط1،دار الافاق المشرقة للنشر والتوزيع،عمان،2011.

19- عبد الرحمان عرى ومجموعة من الأساتذة،،عالم الإتصال ،الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية،1992.

20-محمد منير الحجاب،المعجم الاعلامي، دارالفجر،القاهرة،.2004

21- ماهر عودة الشمايلة واخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال،ط1،دار الاحصار للنشر والتوزيع،عمان،2014.

22- محمد شوقي الشادي، الحاسبات الالكترونية ونظم المعلومات،دار النهضة ،بيروت،.1983

23- محمد الهادي،دورتكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات،المكتبة الاكاديمية،القاهرة،2001.

24- مراد شلباية وعلي فاروق،مقدمة إلى الانترنيت ،دار المسيرة الأردن ،2001.

25- هارون منصر،تكنولوجياالاتصال الحديثة،المسائل النظرية والتطبيقية،ط1،الجزائر،دار الألمعية للنشر والتوزيع،2012.

26- هناء حافظ بدوي،الإتصال بين النظرية والتطبيق،الاسكندرية،المكتب الجامعي الحديث،.2002

2-الرسائل والاطروحات

1- العلاق بشير عباس ،الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات،مركزالإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ،الامارات العربية المتحدة،2005.

2- العتبي ناصر بن منيف بن رزان ،الاتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية:دراسة مسحية على العاملين بادارات الموارد البشرية في الاجهزة الامنية المركزية بالرياض،اطروحة دكتوراه غير منشورة ،الرياض،المملكة العربية السعودية،.2007

3- بولعويدات حورية،إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية،دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز،رسالة ماجستير ،تخصص اتصال وعلاقات عامة ،جامعة منتوري قسنطينة ،2007/.2008

4- حمزان احسن،الأداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات **والإتصال**،مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والإتصال ،بجامعة الجزائر03،سنة2014-.2015

5- سعيد عامر،علي محمد عبد الوهاب،الفكر المعاصر في التنظيم والادارة،ط2،مركز وايد سبر قيس،القاهرة ،.1998

6- سالم محمد صلاح ،العصر الرقمي وثورة المعلومات،دراسة في نظم المعلومات تحديث المجتمع،عين للدراسات والبحوث الانسانية والاجتماعية،د.ب،.2002

7- شريط حورية ،مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية،رسالة ماجستير غير منشورة،كلية الاداب واللغات ،قسم علوم الاعلام والاتصال ،جامعة الجزائر،الجزائر،2000-2001.

8- طراد خوجة سميرة،أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع،تنمية الموارد البشرية،جامعة قسنطسنة،2004-.2005

9- عجلان بن محمد الشهيري ،التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية ،مركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية،1999.

10- عبد الباسط عبد الوهاب،إستخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني،دراسة تطبيقية ميدانية،ذ م ن،المكتب الجامعي الحديث ،2005.

11- كاوجة بشير،دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية،رسالة ماجستير غير منشورة،تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية،جامعة ورقلة الجزائر،.2012

12-وسام مهيبل،تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية،دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ،تخصص تسيير عمومي ،كلية علوم الإقتصاديةوالتجارية،جامعة الجزائر3.

ثالثا:المجلات:

1- بن بريكة عبد الوهاب ،زينب بن العربي،اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية،مجلة الباحث،عدد07،جامعة قاصدي مرباح،ورقلة،2002.

2-حديد يوسف،براهمةنصيرة،تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية ،مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية،العدد 17،جامعة جيجل،الجزائر،.2014

3- صباح محمد كلو،تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية،جملة مكتبة الملك فهد الوطنية،مجلة6،عدد2،مارس .2001

4- رويم فائزة ،معوقات الاتصال الاداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة،مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية،العددالسابع،جامعة قاصدي مرياح،ورقلة،جانفي 2012.

ثانيا-باللغة الاجنبية:

SAADOUN. Melissa. Avec le temps. édition d, organisation, paris, 1998.

Philippe ,MOREl,communicationd-entreprise,(stratègie et - techniques,),Studyramapro,paris,201

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور يحي فارس –المدية–

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

ماستر2:اتصال وعلاقات عامة

اسمارة بحث حول

دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الإتصال المؤسساتي

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع توزيع الكهرباء والغاز بالمدية

من إعداد الطالبتين: إشراف الأستاذة

نادية لكحالي د.صفرة إلهام

فلة حمداني

ملاحظة:

إن معلومات هذه الإستمارةسرية،ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي ،لذانرجو منكم الاجابة بكل موضوعية.

ضع علامة في خانات الاجابة الصحيحة.

يمكن الاجابة على اكثر من احتمال.

السنة الجامعية2019–2020

أولا:البيانات الشخصية:

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن:

3-المستوى التعليمي:

4-الأقدمية بالعمل في المؤسسة:

اقل من 5سنوات ☐ اكثر من 5سنوات ☐

5-ماهي الوظيفة التي تشتغل بالمؤسسة:

رئيس قسم ☐ رئيس مصلحة ☐ عون إداري ☐

ثانيا:محور خاص بالاتصال الداخلي بمؤسسة سونلغاز:

1-آراء الموظفين حول الاتصال الداخلي:

ضروري ☐ مهم ☐ ثانوي ☐ غير مهم ☐

2-كيف تحكمون على الاتصال الداخلي بالمؤسسة:

فعال ☐ عادي ☐ غير فعال ☐

3-ماهي وسائل الاتصال المستخدمة بالمؤسسة:

هاتف ☐ بريد الكتروني ☐ الاعلان ☐ الاجتماعات ☐

4-ماهي الوسائل المفضلة لدى الموظفين بالنظر الى طبيعة العمل :

هاتف ☐ بريد الكتروني ☐ الاعلان ☐ الاجتماعات ☐

5-مدى مساهمة الاتصال الداخلي في التنسيق بين فريق العمل:

☐ ☐ ☐

موافق تماما موافق غير موافق غير موافق تماما ☐

6-هل يمكنك الاتصال مع زملائك في اي وقت وفي اي مكان من المؤسسة:

نعم ☐ لا ☐ الى حد ما ☐

7-هل هناك سهولة في إجراء الاتصال الداخلي بالمؤسسة:

نعم ☐ لا ☐ الى حد ما ☐

8-هل يمكنك الحصول على المعلومة في الوقت المناسب:

نعم ☐ لا ☐ الى حد ما ☐

9-هل يعتبر الاتصال الداخلي عامل رئيسي في عملك داخل المؤسسة

نعم ☐ لا ☐ الى حد ما ☐

ثالثا:محور خاص بالتكنولوجيا الرقمية:

1-هل لديك صعوبة في اجراء الاتصال بواسطة وسائل التكنولوجيا الرقمية:

نعم ☐ لا ☐ الى حد ما ☐

2-هل استفدت من دورة تدريبية للتعامل مع وسائل التكنولوجيا الرقمية :

نعم ☐ لا ☐ الى حد ما ☐

3-اذا استفدت من دورة هل كان لها اثر في تحسين مهاراتك في استخدام وسائل التكنولوجيا الرقمية:

نعم ☐ لا ☐ الى حد ما ☐

4-هل استخدام وسائل التكنولوجيا الرقمية يحسن من الاتصال الداخلي بالمؤسسة:

نعم ☐ لا ☐ الى حد ما ☐

5-هل تعمل وسائل التكنولوجيا الرقمية على التقليل من الوقت خلال الاتصال:

نعم ☐ لا ☐ الى حد ما ☐

6-ماهي المزايا الايجابية لاستخدام وسائل التكنولوجيا الرقمية في الاتصال الداخلي بالمؤسسة:

السرعة ☐ السرية ☐ الكفاءة والفعالية ☐ الشفافية ☐

اجابة اخرى اذكرها.....

الفهرس

الفهرس:

الشكر	
الإهداء	
مقدمة	أ
الفصل الأول:الإطار المنهجي للدراسة	
تمهيد	1
أسباب إختيار الموضوع	2
أهمية الدراسة	2
أهداف الدراسة	2
إشكالية الدراسة	3
التساؤلات	3
فرضيات الدراسة	3
مقاربات الدراسة	4
تحديد المصطلحات	7
منهج الدراسة	9
أدوات الدراسة	11
مجتمع البحث	12
العينة	13
الدراسات السابقة	13
الإطار النظري للدراسة:الفصل الأول: التكنولوجيا الرقمية	
المبحث الاول:نظرة عامة حول التكنولوجيا الرقمية	
المطلب الأول:مفهوم وخصائص التكنولوجيا الرقمية	19
المطلب الثاني:مراحل تطور التكنولوجيا الرقمية	23
المطلب الثالث:مجالات إستخدام التكنولوجيا الرقمية	24

المبحث الثاني:التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة	
المطلب الأول:وظائف التكنولوجيا الرقمية	26
المطلب الثاني:آثار التكنولوجيا الرقمية	27
المطلب الثالث:سلبيات وإيجابيات التكنولوجيا الرقمية	30
الفصل الثاني:الإتصال المؤسساتي	
المبحث الأول:ماهيةالإتصال المؤسساتي	
المطلب الأول:مفهوم الإتصال المؤسساتي	35
المطلب الثاني:مستويات الإتصال المؤسساتي	36
المطلب الثالث:أهداف وأهمية الإتصال المؤسساتي	39
المبحث الثاني:الإتصال الداخلي بالمؤسسة	
المطلب الأول:مفهوم الإتصال الداخلي	41
المطلب الثاني:أهداف الإتصال الداخلي	41
المطلب الثالث:معوقات الإتصال الداخلي وطرق التغلب عليها	42
الفصل الثالث:مساهمة وسائل التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الإتصال الداخلي بالمؤسسة	
المبحث الأول:مزايا الأساليب المبتكرة في مجال التكنولوجيا الرقمية	46
المبحث الثاني:وسائل التكنولوجيا الرقمية والإتصال الداخلي	48
المبحث الثالث:تأثير التكنولوجيا الرقمية على الإتصال الداخلي بالمؤسسة	54
الفصل الرابع:الدراسة الميدانية	
مدخل	59
المبحث الأول:تقديم المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز	
المطلب الأول:تعريف المؤسسة ولمحة تاريخية عنها	60
المطلب الثاني:أهداف مؤسسة سونلغاز ودورها	64
المطلب الثالث:تقديم عام للمديرية الفرعية بالمدية	65
المطلب الرابع:أهداف المديرية ومهامها	66

نتائج الدراسة	69
الخاتمة	71
النتائج العامة	72
التوصيات والإقتراحات	73
الملخص	75
قائمة المراجع	78
الملاحق	82
الفهرس	87