وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاعلام الاتصال

دور الوسائل الاتصالية الحديثة في تطوير المؤسسات الخدماتية (دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر، فرع المدية) فترة الدراسة شهر (افريل 2021)

مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد:

- وسام بن عمير
- حياة بوسيلة

اشراف الأستاذ:

بوغرارة حكيم

الأساتذة المناقشين

بوهدة خير الدين

موسلي نادية

السنة الجامعية 2020-2021


بسم الله الرحمن الرحيم
١٤٣٨

شكر

الحمد والشكر لله عز وجل الذي اصطفانا بخير دين شرع ونبي ارسل محمد صلى الله عليه وسلم ووفقنا في انجاز هذا البحث وبكل امتنان وعرفان اقدم اسمى معاني الشكر والتقدير والاحترام الى كل من مد يد العون لي في انجاز هذا العمل

وفي مقدمتي استاذي الدكتور بوغرارة حكيم من نصائح وارشادات قيمة حتى يرى هذا العمل النور

كما اتقدم بالشكر لجميع اساتذة جامعة الدكتور يحي فارس خاصة كلية علوم الانسانية قسم علوم الاعلام والاتصال

واقدم كذلك كل شكر الخالص لمؤسسة اتصالات الجزائر وكل اطارات والعاملين فيها خاصة مدير المؤسسة لولاية المدية

الاهداء

اهدي هذا البحث الى كل طالب علم يسعى لكسب المعرفة

وتزويد رصيده المعرفي والعلمي والثقافي

الى من ساندتني في صلاتها ودعائها

الى من سهرت الليالي تنير دربي

الى من تشاركني افراحي واحزاني

الى نبع العطف والحنان الى اجمل ابتسامة في حياتي الى اروع امرأة في الوجود امي الغالية

الى من علمني ان الدنيا كفاح

الى من سعى لأجل راحتي ونجاحي

الى اعظم واعز رجل في الكون ابي الغالي والعزيز

لمن كان عونا لي خاصة ولكم احبائي واصدقائي اهدي لكم تخرجي

الى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل

فهرس المحتويات

شكر	
الاهداء	
فهرس المحتويات	
مقدمة	أ
الاطـار المنـهجي	
الاشكالية	6
تساؤلات	7
اسباب اختيار الموضوع	7
اسباب الذاتية	7
اسباب موضوعية	8
اهمية الدراسة	9
اهداف الدراسة	9
منهج الدراسة	10
العينة ومجتمع البحث	11
ادوات الدراسة	12
مجالات الدراسة	14
تحديد المصطلحات	15
صعوبات الدراسة	17
الدراسات السابقة	18

الاطار النظري : الوسائل الاتصالية الحديثة وفعاليتها في المؤسسات الخدماتية	
تمهيد	23
المبحث الأول: ماهية وسائل الاتصال الحديثة	24
المطلب الاول: نشاه وسائل الاتصال الحديثة	24
المطلب الثاني: انواع الوسائل الاتصالية الحديثة	25
المطلب الثالث: ايجابيات وسائل الاتصال الحديثة	32
المبحث الثاني: المؤسسة الخدماتية	34
المطلب الاول: مفهوم المؤسسة الخدماتية	34
المطلب الثاني: مراحل المؤسسة الخدماتية	34
المطلب الثالث: أسس المؤسسة الخدماتية	37
المبحث الثالث: فعالية الوسائل الاتصالية الحديثة في المؤسسة	38
المطلب الاول: اهمية وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسة الخدماتية	38
المطلب الثاني: مزايا استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة داخل المؤسسة الخدماتية	40
المطلب الثالث: معوقات الوسائل الاتصالية داخل المؤسسة الخدماتية	41
المبحث الرابع: علاقة الوسائل الاتصالية الحديثة بالمؤسسة الخدماتية	44
المطلب الاول: الوسائل الاتصالية الحديثة وعلاقتها بالمؤسسة الخدماتية	44
المطلب الثاني: دور الوسائل الاتصالية الحديثة في الاداء المهني في المؤسسة	45
المطلب الثالث: استعمالات الوسائل الاتصالية الحديثة في المؤسسة	46
خلاصة الفصل	48

الاطار التطبيقي: مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية	
تمهيد	50
المبحث الاول: مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية	51
المطلب الاول: تاريخ اتصالات الجزائر	51
المطلب الثاني: تعريف اتصالات الجزائر لولاة المدية	52
المطلب الثالث: الوسائل المستخدمة في اتصالات الجزائر فرع المدية.	53
المطلب الرابع: هياكل مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية المدية	53
المبحث الثاني: دور مؤسسة اتصالات الجزائر	56
المطلب الاول : مهام مؤسسة اتصالات الجزائر	56
المطلب الثاني: اهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية	56
المطلب الثالث: خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر	57
المبحث الثالث: تحليل نتائج المقابلة	59
خاتمة	07
قائمة المصادر والمراجع	73
الملاحق	77

مقدمة

مقدمة:

يعرف العالم ثورة تكنولوجية كبيرة في مختلف المجالات واصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورا مهما في حياة الافراد والمجتمعات خصوصا في السنوات الاخيرة لما شهدته من تطورات كبيرة وسريعة خاصة في عصرنا الحاضر تطورت تطورا فريدا وسهلت عملية التواصل وتبادل المعارف والخبرات وهذا التطور احدث نقلة نوعية في جميع المجالات وساعدت على انجاز العديد من الامور والعمليات اليومية بشكل اسرع واسهل وساعدت على حدوث الاتصال الجماهيري، حيث اصبحت وسائل الاتصال من الامور المهمة والاساسية لكل عضو في المجتمع باعتباره هو المسؤول الاول في العمليات الاتصالية على مدار الساعة، لاسيما المؤسسات الخاصة ذات الطابع الخدماتي التي باتت التكنولوجية الحديثة فيها محركا اساسيا في تسيير كافة شؤونها الداخلية والخارجية وتحقيق اهدافها، وصارت المؤسسات بحاجة لهذه الوسائل الحديثة بنسبة كبيرة اي من الضروريات والمتطلبات الازمة في تسيير العمل ووحدة اساسية.

وقد استفادت المؤسسات من الفرص التي اتاحتها هذه الوسائل الحديثة في نشاط المؤسسة منها، حيث احدثت هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية الداخلية او الخارجية وتسين الاداء المهني كما وكيفا كونها تساهم بقوة في اداء المهام وتحقيق الاهداف، حيث ظهرت الكثير من الوسائل التكنولوجية الحديثة وفي جميع المجالات كالأقمار الصناعية والانترنت والحواسيب حيث نقل هذا التطور من الحالة التقليدية الى الحالة الحديثة او العصرية، مما تساهم في رفع المستوى الوظيفي في المؤسسة واصبحت كسبيل وتيار كهربائي تعطي الحياة للمؤسسة وعامل من العوامل التي تضمن الاتصال الاسرع والاقوى وساعدت في توصيل المعلومات وبثها ومعالجتها وتغيير اساليب وجمع البيانات بفعالية وديناميكية وتمتاز بالسرعة والدقة حيث احدثت ثورة حقيقية

وزادت الاحتياجات الانسانية لها واصبحت تتسابق المؤسسات لتوظيف هذه الوسائل السريعة والمتطورة

وادركت تقدمها وتطورها واهميتها حيث شملت مختلف القطاعات وخاصة المؤسسات الخدماتية حيث شكلت رابط من لثقة بينها وبين جمهور المؤسسات الخارجي واصبحت المؤسسات لا تقوم باي نشاط مهما كان نوعه من دون هذه التكنولوجية الحديثة وبفضل هذه الوسائل، اصبحت المؤسسات تعرف التنافس لم تعرفه من قبل وسميت بالثورة الجديدة فالحاسبات غزت كل مجالات النشاط الانساني المعاصر في الاقتصاد والخدمات والاتصالات ، وساعدت على انتشار والتوسع بما يسمى بالعولمة ومن المؤسسات التي ادركت اهمية هذه الوسائل مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية المدية، والتي تسهر على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب فيه من الجودة، واصبحت هذه الوسائل عامل ضروري لمؤسسة اتصالات الجزائر لا تستطيع في وقتنا الحاضر الاستغناء عليها ولا تستطيع الاستمرار بدون التقنيات الحديثة من اجل تحسين النوعية المقدمة وهذا ما دفعنا لدراسة هذا الموضوع ومعرفة كيفية استخدام هذه الوسائل داخل المؤسسات الخدماتية والوسائل المستخدمة داخل المؤسسة واثرها على المؤسسة وذلك من خلال خطة منهجية تتكون من الاطار المنهجي والذي تطرقنا فيه في تحديد الاشكالية والتساؤلات واسباب اختيار الموضوع واهداف الدراسة واهمية الدراسة ومجتمع البحث وعينة الدراسة ومفهوم المصطلحات اما في الاطار النظري سوف نتطرق الى اربعة مباحث وكل مبحث يتكون من ثلاث مطالب المبحث الاول هو التعرف على الوسائل الاتصالية الحديثة في المطلب الاول نشاه وسائل الاتصال الحديثة وكذلك مفهومها وانواع الوسائل الاتصالية الحديثة وايجابيات وسائل الاتصال الحديثة ،اما المبحث الثاني يكون دور المؤسسة الخدماتية او مفهوم المؤسسة الخدماتية وتطورها ومراحلها واساسياتها اما في المبحث الثالث سوف نتطرق الي نتطرق الي فعالية الوسائل الاتصالية الحديثة في المؤسسة الخدماتية يتناول فيه بعض

العناصر وهي اهمية الوسائل الاتصالية الحديثة في تحسين اداء المؤسسة الخدماتية وكذلك معوقات الوسائل الاتصالية الحديثة داخل المؤسسة مزايا استخدامها في المؤسسة اما في المبحث الرابع علاقة الوسائل الاتصالية الحديثة بالمؤسسة الخدماتية تطرقنا الى ثلث مباحث الاول علاقة التي تربط المؤسسة بهذه الوسائل وكذلك دور هذه الوسائل الحديثة في المؤسسة اما المطلب الاخير كيفية استعمالها داخليا وخارجيا اما الفصل الثاني وهو الاطار التطبيقي الذي تطرقنا فيه الى مبحثين سوف تكون فيه الدراسة الميدانية دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية حيث ذكرنا في البداية الي تعريف اتصالات الجزائر لولاية المدية، ثم نتطرق الى هياكلها والوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة داخل المؤسسة وخداماتها ثم في الاخير تطرقنا الى تحليل نتائج وتحليل البيانات وهذا راجع الى استعانتا بأداة المقابلة .

الإطار المنهجي

الاشكالية

تساؤلات

اسباب اختيار الموضوع

*** اسباب الذاتية**

*** اسباب موضوعية**

اهمية الدراسة

اهداف الدراسة

منهج الدراسة

العينة ومجتمع البحث

ادوات الدراسة

مجالات الدراسة

تحديد المصطلحات

صعوبات الدراسة

الدراسات السابقة

- **الاشكالية :**

تعتبر الاتصالات من اكثر المجلات التي كان للتطور التكنولوجي اثر ملحوظا بها حيث ان هذا التطور اتاح العديد من الوسائل والوسائط التي ساهمت في القاء الحدود الجغرافية وتقريب المسافات وهذا الامر الذي سمح لها بالدخول ضمن البنية التحتية للعديد من المؤسسات ونظرا لأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة عملت الدول على تكوين قاعدة تكنولوجية صعبة، والجزائر كغيرها من الدول ،اصبحت واعية بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات وذلك لجات خلال التشريعات الاخيرة الى وضع استراتيجية استهدفت من خلالها ترقية مجال الاتصال حيث قامت بوضع برامج عديدة تهدف لى توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات والصيانة وتكثيف الطاقات المحلية من اجل تحسين العملية الاتصالية اكثر، ومن المؤسسات التي تعتمد على الوسائل الاتصالية الحديثة مؤسسة اتصالات الجزائر وهي مجال دراستنا باعتبار انا مؤسسة اتصالات الجزائر هي وكالة تجارية فهي تسعى دائما الى تحسين ظروف العمل وتحقيق الانسجام والتعاون داخل المؤسسة لإبراز دورها واهميتها للجمهور الخارجي والمؤسسات التي تتفاعل معها حيث ساهمت تكنولوجيات الاتصالية الحديثة في تحقيق نوع من التغيير وتحسين الكفاءة والخبرة داخل المؤسسة ، وذلك حيث الابداعات التي يحققها موظفي مؤسسة من استخدامهم لوسائل الاتصال الحديثة في تساهم في ادارة المعرفة داخل المؤسسة والتحديات التي تواجهها بحيث لم تعد التكنولوجيا نوع من الرفاهية بل اصبحت

ضرورية في تسيير المؤسسات ولا يمكن الاستغناء عنها في جوهر واساس العمليات والوظائف وعن طريقها ترتبط اجزاء واقسام المؤسسة ببعضها البعض ولا يمكن تحقيق هذا الانسجام والتوافق الا بالاتصال الحديث بين المدير والموظفين والجمهور الخارجي وبناء على ما تم ذكره نطرح الاشكالية التالية:

ما هو دور وسائل الاتصال الحديثة في تطوير نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر بفرع المديـــة ؟

- **تساؤلات :**

1. ما هو واقع الوسائل الاتصالية الحديثة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ؟
2. هل تساهم الوسائل الاتصالية الحديثة في تحسين نشاط واداء المؤسسة ؟
3. ما هو تأثير استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة في المؤسسة ؟
4. ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجهها المؤسسة في استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة ؟

- **أسباب اختيار الموضوع:**

*** أسباب الذاتية :**

✓ اهتمامنا بالاتصال الحديث كجانب مهم من تخصصنا كطلبة اعلام.

- ✓ –التحسيس بأهمية وجود تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كل مؤسسة وبالتالي زيادة الاهتمام بها خلال الاستفادة منها لرفع مستوى الاداء المهني.
- ✓ –جلب انتباهنا الاهمية البالغة التي اكتسبتها تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الخدماتية.
- ✓ –الرغبة في معرفة ما اذا كانت هذه المؤسسة تستعمل تقنيات الاتصال الحديثة بشكل منظم.
- ✓ –انية الموضوع وحداثته دفع بنا الى ضرورة الوقوف والتعرف على كافة جوانبه.

* **أسباب موضوعية:**

- ✓ قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.
- ✓ اهمية الموضوع خاصة مع التطورات التي شهدتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة والاعتماد الكبير عليها في معظم المؤسسات.
- ✓ معرفة درجة فعالية التقنيات الحديثة في تطوير نشاط المؤسسة.
- ✓ المكانة التي تحظى بها هذه المؤسسة في المجتمع الجزائري يجعلها ميدانا للدراسات.
- ✓ معرفة مدى قدرتنا الحقيقية على اجراء دراسات نظرية بعد خمس سنوات من الدراسة في تخصصنا علوم الاعلام والاتصال.

✓ تزايد احتياجات المؤسسة المتكررة لهذه الوسائل الحديثة والاعتماد عليها بشكل اساسي .

- **أهمية الدراسة :**

إن اهمية هذا البحث من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره وبالنظر الى المزايا التي تقدمها الوسائل الاتصالية الحديثة يشغل في المؤسسة الخدماتية أهمية كبيرة اذ تؤثر على صورة المؤسسة والسير الحسن لها والكفاءة الانتاجية للعمل والموظفين فان هذه الدراسة تهدف الى محاولة معرفة مدى اعتمادات مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية على تقنيات والوسائل الاتصالية الحديثة والتحكم الجيد فيها وابراز مكانتها الهامة في المؤسسة ودورها المهم في رفع كفاءة أداء العامليين حيث اصبح الاتصال دورا هاما وذات اهمية ومكانة كبيرة في كل مؤسسات خاصة التي تحتله وسائل الاتصال الحديثة والمتطورة وبهذا ما جعلنا نهتم بهذا الموضوع ومحاولة معرفة الدور الذي تلعبه وسائل الاتصال الحديثة في تقديم خدمات احسن داخل المؤسسة لأنها اصبحت من الركائز الاساسية داخل اي مؤسسة لا يمكن الاستغناء عنها.

- **أهداف الدراسة**

تتمثل الاهداف الاساسية التي نسعى الى تحقيقها من خلال هذه الدراسة في:

➢ معرفة مكانة الوسائل الاتصالية الحديثة في تنظيم وتسيير مؤسسة اتصالات الجزائر.

- نقدم دراسة نعتمد على منهجية واضحة تهدف للوصول الى نتائج صحيحة وشاملة لمعرفة حقيقة وضع الاتصال الحديث داخل المؤسسة.
- معرفة دور وسائل الاتصال التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر.
- التعرف على تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء المهني.
- الوصول الى نتائج تخدم دراستنا وتفيد تطويرها.
- تسليط الضوء على الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة داخل المؤسسة ومحاولة التعرف عليها وعلى وظائفها .

- **منهج الدراسة:**

باعتبار مناهج البحث متعددة ومتنوعة فانه يحتم على الباحث اختيار المنهج المناسب الذي يخدم دراسته بطريقة علمية ومنهجية سليمة ،وكل دراسة تتطلب منهج معين من اجل الوصول الى الاهداف المسطرة وقد ارتقينا في دراستنا على منهج دراسة حالة المنهج الذي اعتمدنا عليه في دراستنا والي يساعدنا هو منهج دراسة حالة وهو من المناهج البحثية والعلمية التي تدرس الظواهر والحالات الفردية والثنائية والمجتمعية بهدف تشخيصها وذلك من خلال المعلومات التي تم جمعها وتتبع مصادرها بغرض الحصول على العوامل التي سببت الحالة ،وبالتالي يصل الباحث الى نتائج ومعالجات دقيقة من خلال دراستها دراسة متكاملة. اما في الجانب النظري اعتمدنا على المسح المكتبي لمجموعة المراجع

المتنوعة ما بين الكتب والرسائل اضافة الى استخدام مواقع متنوعة لشبكة الانترنت اما ادوات الدراسة الميدانية اعتمدنا على المقابلة والملاحظة باعتمادها تخدم دراستنا.

- **العينة :**

اعتمدنا في دراستنا لإنجاز هذه المذكرة على العينة القصدية باعتبار ان العينة هي الموضوع الاساسي حيث تُسَهِّلْ عملية الباحث وتمكنه من اختيار افراد البحث و هي كل مجموعة من الافراد يمكن ان تعمم على نتائج الدراسة ولكي يتحقق هذا التعميم يجب ان تكون العينة ممثلة لهؤلاء الافراد ،اما العينة القصدية تشير الى العينة التي تقوم على التقدير الشخصي للباحث في اختيار مفردات مجتمع البحث انطلاقا من الدراسة الكاملة والمفصلة لما يحتويه هذا المجتمع ولطبيعته من حيث ما يتضمنه من معلومات وبيانات وبالتاي فانه يتم اختيار تلك التي لها صلة بالبحث الذي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكمية .

وتمثلت عينة هذا البحث في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية المدية.

اشتملت أربعة 4 موظفين تم المزج بين الذكور والاناث يمثلون عمال اطارات المؤسسة[1].

المبحوث الاول رئيس مصلحة المستخدمين

المبحوثة الثانية رئيسة قسم الموارد البشرية

[1] محمد الغريب عبد الكريم مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحث، 1999 ص19

المبحوث الثالث رئيس قسم الدعم التجاري بمؤسسة اتصالات الجزائر

المبحوث الرابع رئيس مصلحة الموارد البشرية

–وتم اختيار اربعة مبحوثين فقط بسبب انتشار جائحة كرونا وعدم استقبالنا من طرف الموظفين خوفا من انتشار المرض .

– أدوات الدراسة :

بناءا على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع في الدراسة فالأداة المناسبة هي المقابلة واعتمدنا عليها كأداة اولية والملاحظة كأداة ثانوية والمقابلة استعنا بيها لجمع الحقائق والاجابة على التساؤلات ،ولتعرف على طبيعة الوسائل التي تستخدمها المؤسسة وتشخيص الوضعية الاتصالية بها قمنا بإجراء مقابلات تميزت بالتفاعل الجاد والهادف قصد الوقوف على النقاط الاساسية التي تخص موضوع دراستنا.

المقابلة هي القاء المباشر الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد او الاكثر في شكل مناقشة حول الموضوع معين قصد حصول على حقائق معينة او اراء ومواقف معينة وتعرف كذلك على انها تفاعل لفظي بين فردين او اكثر في موقف المواجهة يحاول احدهما معرفة بعض المعلومات وتعبير لدى الاخر.

اخترنا المقابلة الحرة وهي مقابلة تشمل اسئلة مقننة واخرى أو حرة ذلك ان الموضوع قد يتطلب بيانات واضحة ومعروفة مسبقا بالإضافة الى بيانات قد لا تتمكن من سيطرة عليها بإعداد اسئلة مقننة فتركها للحوار والتعبير عنها بطريقة حرة[1].

وهي تقنية مباشرة لطرح الاسئلة على الافراد وبطريقة موجهة ذلك لان صيغ الاجابات تحدد مسبقا هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية واقامة مقارنات كمية.

- **الملاحظة[2]:**

تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان اجراء الدراسة ذلك ان الملاحظة هي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في اطارها المتميز ووفقا لظروفها الطبيعية والملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الاخرى حيث تعطي للباحث إمكانية.

ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والاطلاع على انماط واساليب معيشتهم وتتيح للباحث ملاحظة الاجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث حيث ان المبحوثين لا يعرفون ان سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم وقد اعتمدنا على الملاحظة المباشرة اثناء تواجدنا بمؤسسة اتصالات الجزائر وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات التي

[1] احمد بن مرسلي مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ط2 2005 ص214

[2] محمد الغريب عبد الكريم –مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحث –،ديوان المطبوعات ط2 الجزائر 199

تخدم بحثنا وقد اقتصر مجال الملاحظة على التعرف على فعالية الوسائل الاتصالية داخل المؤسسة.

وقد استعنا بالملاحظة المباشرة اثناء تواجدنا بمؤسسة اتصالات الجزائر وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات التي تخدم بحثنا وقد اقتصر مجال الملاحظة في التعرف على اهمية ودور هذه الوسائل الحديثة وكيفية توظيفها داخل المؤسسة .

- **مجتمع البحث:**

ان نجاح الدراسة لأي بحث علمي يتوقف على مدى اختيار العينة التي تتمثل في مجتمع الدراسة فبقدر ما تكون العينة ممثلة للمجتمع الأصلي بقدر ما تكون النتائج صادقة

يتمثل مجمع دراستنا في عمال وموظفين مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية المدية

مجالات الدراسة:

المجال الزماني:

تم الشروع في انجاز هذه الدراسة منذ شهر ديسمبر 2020 وانقسمت الى جانبين

الجانب النظري استمر البحث فيه طول الفترة الممتدة من شهر ديسمبر الى غاية اواخر شهر افريل 2021.

أما الجانب الميداني تم الشروع فيه ابتداء من شهر افريل حيث تمت الموافقة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية المدية وذلك بهدف اعطاء الموضوع المدروس جانب تطبيقي واقعي.

من خلال اجراء مقابلات مع بعض الموظفين داخل المؤسسة وكذلك الملاحظة

المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية كونها مؤسسة خدماتية بدرجة الأولى وموضوع بحثنا يحتم ذلك.

-كون المؤسسة قريبة من مكان الدراسة والحي الجامعي فهي بذلك تختصر علينا عاملي الوقت والجهد.

- تتوفر على جميع الوسائل الاتصالية اتي تخص دراستنا .

تحديد المصطلحات:

- **مصطلح : دور**

- **لغة** :من الفعل دار يدور اي يتحرك في مكانه في عدة اتجاهات وهي مرتبطة اكثر بالمسرح حيث تمثل الفرد سلوكات خشبة المسرح.
- **اجرائيا:** هو الوظيفة التي يؤديها الفرد في موقف اجتماعي معين [1].
-

[1] احمد زكي بدوي معجم المصطلحات والعلوم الاجتماعية -مكتب لبنا- صفحة 395.

- **مصطلح: الاتصال**

- **لغة** : كلمة مشتقة من مصدر وصل الذي يعني اساسا الصلة وبلوغ الغاية تعني مشترك أو عام ولهذا تكون قاعدة مشتركة عامة .
- **اصطلاحا:** هو نقل الرسالة بين فردين أو اكثر باستخدام رمز أو مجموعة رموز مفهومة للمجموعة باستخدام قنوات الاتصالية لتحقيق اهداف متعددة وبشكل يتضمن التفاعل والتأثير.
- **إجرائيا:** هو عملية نقل وتبادل المعلومات بين الموظفين وتساعدهم على تقوية الروابط بينه.[1]

- **مصطلح: المؤسسة**[2]

- **لغة** :هي كلمة مؤسسة عندما نبحث عن اصلها في الوقاع ترجمة لكلمة اما في اللغة العربية واستنادا لقاموس العربي المورد كلمة مؤسسة مشتقة من فعل اسس يؤسس
- **اصطلاحا:** تعرف بانها جميع اشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة ماليا وهي مؤسسة مجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات وتخصص في انتاج السلع والخدمات التي يتم بيعها في الاسواق بغرض تحقيق ارباح من وراء ذلك .

[1] بشير العلاق نظريات الاتصال ،مدخل متكامل دار البازوري 2010 ص13.

[2] نار دادي عدون اقتصاد المؤسسة –،دار المحمدية لنشر والتوزيع الجزائر –1998–ص 11

- **اجرائيا:** هي مجموعة من الناصر البشرية والمادية المتفاعلة مع بعضها البعض والتي توجد بينها اعتماد متبادل في اطار مجموعة من القواعد لتحقيق الاهداف الموجودة .

- **مصطلح: الاتصال الحديث**

- **إجرائيا:** هو كل الوسائل الاتصالية الحديثة المتعلقة بتبادل المعلومات والتي تساهم في تسهيل اتصال المؤسسة وتتمثل اساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة شبكة الانترنت، الانترانت والاكسترانت .

صعوبات الدراسة:

- صعوبة الحصول على المعلومات الكافية من موظفي المؤسسة نظرا لكثرة انشغالاتي.
- عدم الحصول على ورقة التربص لتسهيل المهمة لهذا واجهنا صعوبة من موافقة المؤسسة وهذا راجع لانتشار فيروس كورونا.

-صعوبة حصولنا على الكتب بسبب انقطاع الدراسة وفي بعض الاحيان غلق الجامعات وهذا لانتشار فيروس كرونا.

الدراسات السابقة:

من المهم جدا لأي باحث أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه الان الاطلاع على ما سبق يجنبه التكرار وتفادي الاخطاء الاخريين ويسمح له بفهم موضوعه أكثر و تحصلنا على ثلاثة دراسات مشابهة لدراستنا .

- **الدراسة الأولى**[1]:

تم تناول مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة من إعداد الطالبة ايت حميي كاهينة بعنوان دور الاتصال وفعاليته في تسيير المؤسسة اتصالات الجزائر بفرندة .

إشكالية الدراسة

ماهي شروط ومدى نجاح وفعالية الاتصال في المؤسسة ؟

التساؤلات

1-ماهي اهمية الاتصال في المؤسسة ؟

2-ماهي شروط نجاح العملية الاتصالية في المؤسسة ؟

3-هل ينعكس الاتصال الداخلي للمؤسسة على خدماتها مع الجمهور ؟

[1] كاهينة ايت حميي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة بعنوان دور الاتصال وفعاليته في تسيير المؤسسة ،اتصالات الجزائر بفرندة، جامعة تيارت، 2013/2012.

نتائج الدراسة:

-يلعب الاتصال دورا مهما وفعال واعطاء صورة افضل للمؤسسة وهذا نتيجة للدور المهام الذي يؤديه وذلك من خلال مساهمته في الحفاظ على استمرارية المؤسسات .

-يلعب دورا بارزا وتأثير كبير يعكس وجه المؤسسة ومستوى عطائها وهذا بنوعه الداخلي والخارجي.

-يعطي الاتصال فرصة للعمال والموظفين لكي يتأقلموا مع الحياة العملية لكل مؤسسة

- الدراسة الثانية :[1]

مذكرة لنيل شهادة الماستر من اعداد الطالبة سوسي ابتسام تخصص اتصال وصحافة مكتوبة بعنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة دراسة ميدانية سونلغاز

اشكالية الدراسة

ماهي وضائف تكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل مؤسسة سونلغاز ولاية سعيدة ؟

التساؤلات

1-ماهو واقع استخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة ؟

2-ماهو اثر استخدام هذه التكنولوجيا على اداء الوظيفة الاتصالية ؟

[1] ابتسام سوسي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وصحافة مكتوبة بعنوان تكنولوجي الاتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة ، دراسة ميدانية سونلغاز، جامعة قسنطينة، 2009/2008.

3-كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل وظائف المؤسسة ظ

4-ماهي انعكاسات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اداء المؤسسة وخدمتها ؟

نتائج الدراسة

-الكشف على الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها في المؤسسة. حيث ساهت في تسهيل وتطوير العمل المؤسساتي في الادارات الاقتصادية .

-تحسين صورة المؤسسة وتمثيلها في احسنن صورة لدى الزبائن.

-القضاء على الاسلوب اليدوي والتقليدي الذي يرهق العامل ويشير استياء الزبائن

-سهولة الوصول الى الزبون.

- **الدراسة الثالثة**[1]:

تم تناول مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام ولاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة من اعداد الطالبين امنة عبادي وفاطمة كاتب سنة 2016/2015 بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل اداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية المديرية الولائية لأمن أم البواقي.

[1]أمينة عبادي وفاطمة كاتب، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة بعنوان ،دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل اداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية المديرية الولائية لأمن أم البواقي، جامعة أم البواقي، 2016/2015.

اشكالية دراسة:

ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل آداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية ؟

التساؤلات

1-هل تسهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العلاقات العامة في المديرية الولائية للأمن ؟

2-*ماراي موظفي المديرية الولائية للأمن في انعكاسات التكنولوجيا الحديثة للاتصال على اداء العلاقات العامة ؟

3-ماهي اهم الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال التي تستخدمها المديرية الولائية للأمن لتفعيل اداء العلاقات العامة؟

نتائج الدراسة

- مدى اسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في زيادة فعالية اداء العامليين في خلية الاتصال والعلاقات العامة في مديرية الامن.

- تعمل على توعية والتحسيس للإعلان على الخدمات

الفصل الأول

الوسائل الاتصالية الحديثة
وفعاليتها في المؤسسات الخدماتية

المبحث الأول ماهية وسال الاتصال الحديثة

المطلب الاول نشاه وسائل الاتصال الحديثة

المطلب الثاني انواع الوسائل الاتصالية الحديثة

المطلب الثالث ايجابيات وسائل الاتصال الحديثة

المبحث الثاني المؤسسة الخدماتية

المطلب الاول مفهوم المؤسسة الخدماتية

المطلب الثاني مراحل المؤسسة الخدماتية

المطلب الثالث أسس المؤسسة الخدماتية

المبحث الثالث فعالية الوسائل الاتصالية الحديثة في المؤسسة

المطلب الاول اهمية وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسة الخدماتية

المطلب الثاني مزايا استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة داخل المؤسسة الخدماتية

المطلب الثالث معوقات الوسائل الاتصالية داخل المؤسسة الخدماتية

المبحث الرابع علاقة الوسائل الاتصالية الحديثة بالمؤسسة الخدماتية

المطلب الاول الوسائل الاتصالية الحديثة وعلاقتها بالمؤسسة الخدماتية

المطلب الثاني دور الوسائل الاتصالية الحديثة في الاداء المهني في المؤسسة

المطلب الثالث استعملات الوسائل الاتصالية الحديثة في المؤسسة

مقدمة الفصل

لقد اصبح الانسان في العصر الحاضر في وضع من الصعب عليه ان يعيش فيه بمعزل عن هذه الوسائل الاتصالية الحديثة التي انتشرت تطبيقاتها في جميع المجالات وكافة المستويات حيث انتقل الانسان الى تطور الثورة الصناعية وهي عصر التكنولوجيا وعصر الاتصالات الحديثة والاقمار الصناعية حيث اصبحت من المتطلبات الاساسية وذلك لانها تدخل في جميع الاعمال اليومية للأفراد واصبحت معظم المؤسسات في نشاطها سواء الداخلي او الخارجي تعتمد عليها التي سجلت تطورا مذهلا نهاية القرن الماضي حيث شكلت تطورات وتغيرات متسارعة ويتناول هذا الفصل نشاة وتطور وسائل الاتصال الحديثة وانواعها وايجابياتها وعلاقتها بالمؤسسات الخدماتية حيث نتطرق الي أربعة مباحث وكل مبحث فيه ثلاث مطالب .

المبحث الأول: ماهية وسال الاتصال الحديثة

المطلب الاول: نشاه وسائل الاتصال الحديثة

لقد مر الاتصال بمراحل عديدة من التطورات قبل ان يصبح على ما هو اليوم ووسائل الاتصال منذ ظهورها كانت تؤكد على ان الاتصال يعتبر في العصور القديمة وسائل فطرية لإشباع الحاجات الاساسية لدى الانسان فقد تعدد ت مداخل النظر في مفهوم الاتصال الجديد وتطوره في سياقات تاريخية وتكنولوجيا مختلفة ففكرة الاتصال الجديد تولد من خلال الثورة الرقمية والانترنت وما يليها من تطبيقات في خمسين عام ماضية فوسائل الاتصال الحديثة هي مجموعة من التقنيات والادوات والوسائل والنظم المختلفة والتي تقدم من خلالها عملية الاتصال الجماهيري او الشخصي ، والتي احدثت تغير كبيرا في المجتمع وفي المؤسسات.[1] ارتبط ظهورها بالتغيرات العالمية الجديدة التي افرزتها الثورة التكنولوجيا الحديثة، حيث اصبحت استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المنظمات متطلب رئيسي وزاد الاهتمام بها نظرا لدور الكبير الذي تلعبه في الجوانب الادارية المختلفة ولارتبطت بظهور ثورة المعلومات التي احدثت انفجار الضخم وتضاعف الانتاج الفكري في مختلف الميادين وايضا ارتبط ظهورها بثورة وسائل الاتصال الحديثة مرت بعدة مراحل ارتبطت بالثورة الصناعية والثورة التكنولوجيا وظهرت بظهور ثورة المعلومات والاتصال ،فقدت شهدت منذ القرن العشرين تطورا مذهلا في ميدان الاتصال الذي كان امتدادا لما احرزه الانسان من انتصارات على مدى هذه السنوات وخاصة السنوات الاخيرة شهدت تطورا سريعا مما ادى لتطور عملية الاتصال داخل المؤسسات و خارجها ومن هذا يمكن القول ان وسائل الاتصال الحديثة نشأت منذ القرن العشرين وتطورت تدريجيا الى عصرنا هذا وبدا ظهورها بظهور الثورة المعلوماتية والفكرية وتطورت وسائل الاتصال ونقل المعلومات في اكثر من جهة نذكر منها

[1] محمد جودة ناصر ،–الدعاية والاعلان وعلاقات العامة ط1 ،عمان دار مجدولاني 1997–1998ص15

- **وسائل الاتصال السمعي**[1]:

وهي من الوسائل السمعية بين طرفين قصد بالوسائل التواصل السمعي بين طرفين اي تجاذب اطراف الحديث بين شخصين ونقل استقبال المعلومات فيما بينهم وهو ما يكون قريب من الهاتف السلكي حيث يكون اجدهم في طرف الهاتف يتحدث مع احدهم على الطرف الاخر وينقلون المعلومات في ان واحد ويتناقشون في الكثسر من الموضوعات والأمور ويمكن أن أحدهم في طرف الكرة الارضية والشخص الاخر في الطرف الاخر من الكرة الارضية وتتناقل المعلومات بينهم في ثواني

- **وسائل الاتصال البصري**

ويقصد بها الوسائل البصرية مثل التلفاز حيث يتم نقل المعلومات عن طريق صور وبرامج في جهاز التليفزيون من طرف واحد فقط من يقوم بنشر المعلومة اما الطرف الاخر فيكون هو المستقبل ولا يمكنه ان يقوم بالرد على المعلومة او مناقشتها.

من الجدير بالذكر ان وسائل الاتصال انتشرت وزادت بشكل كبير جدا وزاد التطور فيها والتقدم بسبب تقنية النازو التكنولوجي ودخول الانترنت حيث اصبح الحديث والمكالمات تتم بين الطرفين صوت وصورة كما ان خدمة البريد تطورت فبدل ارسال الخطابات في البريد اصبح البريد يصل بضغطة زر عبر ما يعرف بالبريد الالكتروتي والذي يعتبر الان كوثيقة رسمية للكثير من المؤسسات بديلا من البريد العادي .

المطلب الثاني: انواع الوسائل الاتصالية الحديثة

1- جهاز الحاسوب :

يعتبر الحاسب الالكتروني وسيلة لتجهيز البيانات فهو يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها فيصوره معلومات كمخرجات فهو مصمم لاحتواء البيانات وتخزينها مهما كانت

[1] حسن عماد مكاوي –الاتصال ونظرياته القاهرة 2003، ص24

كبيرة ثم انجاز العمليات الحسابية عليها واجراء المقارنات المنطقية عليها ثم الامداد بالمعلومات المطلوبة بسرعة فائقة.

وعليه فيمكن القول ان الحاسب الالكتروني يقوم باستلام بيانات اولية يعالجها ويجهزها ويقدمها في شكل مخرجات منطقية .

خصائصه

-سرعة الاداء مع الدقة والكفاءة اثناء تنفيذوادراة البيانات

-قلة الاخطاء اذا كانت الرقابة جيدة على مدخلاته

-قلة التكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب والتي اثبتت من خلال الممارسات انها اقل بكثير من الحصول عليها يدويا

2-الهاتف:

يعد الهاتف من وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية حيث ينقل الصوت على شكل ذبذبات كهرومغناطيسية بين جهازين تفصل بينهما مسافات تتراوح بين مئات الامتار الى الاف الكيلومترات وعن طريقه يمكن تحقيق التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية المرسل والمستقبل ، وقد عملت بعض الشركات على تطوير انواع اجهزة الهاتف لاستخدامها في مجال التعليم وقد ساعت هذه الاجهزة على توافر فرص التفاعل بين المعلم والمتعلم عندما يواجه احدهما صعوبة في الذهاب الى المدرسة كالمرض في المستشفيات ، ومن خصائص الهاتف الثابت مقارنة بالهاتف المتنقل هو ان المستخدم يستخدم الاجهزة وهي ثابتة بحيث لا يمكن اجراء الاتصال والتحرك في نفس الوقت لمسافة بعيدة لكن الهاتف الثابت لا يعتمد على تغطية راديو عادية بل على اتصال مباشر بالشبكة العامة عن طريق كابل فانه متوفر للاتصال والاستقبال على مدار الساعة دون التأثير بقوة التغطية

او الظروف الاخرى اضافة الى تكلفة منخفضة كما يمكن الاستخدام وصلة الهاتف الثابت ايضا الاتصال بالأنترنت وتكلفة منخفضة [1]

3-شبكة الانترنت

هي عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الاكترونية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض والتي نتج عنها ارسال كم من الرسائل الالكترونية فيما بينها بلمح البصر وا تبادل الملفات والصور والاصوات وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادله جميع الانماط من المعلومات [2].

تاريخها

في عام 1950 وفي اوج الحرب الباردة دخل القلق لوزارة الدفاع الامريكي حول ما سيحدث لأنظمة الاتصالات القومية عند حدوث حرب نووية كان واضحا ان نظام الاتصالات سوف يكون حيويا في حالة حدوث حرب عالمية ولكن كان من المؤكد ان الصراع النووي سيقضي عمليا على نظام الاتصالات الموجود عام 1962 ووصف بول باران وهو باحث يعمل لحساب الحكومة حلا لمشكلة في مقال بعنوان حول شبكات الاتصالات الموزعة قد اقترح نظاما من الحواسيب المتصلة ببعض يشمل كافة الولايات المتحدة وذلك باستخدام شبكة لا مركزية بحيث تؤلف بقية العقد اتصالاتها ديناميكيا اذا دمرت بعض العقد نوقش الاقتراح وتم تطويره وتوسيعه من قبل العاملين في حقل الحوسبة وفي عام 1969 اطلقت اول شبكة لتبديل الطرود من قبل وكالة الابحاث المتقدمة التابعة للبنتاغون.

[1] محمد شوقي شاذي الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بيروت دار النهضة للنشر، 1983 ص16

[2] محمد محمود الحلية التكنولوجيا التعليمية و المعلوماتية ط1 دار الكاتب الجامعي الامارات العربية المتحدة، 2001 ص" 178

خدمات الانترنت

- تبادل النصوص والرسائل مع ملايين الاشخاص داخل الادارات والمؤسسات
- استرجاع برامج وصور وثائق خرائط فهارس من الاف الاماكن فيجمع انحاء العالم
- استخدام الاتصالات والمشاركة في المصادر للتعاون والتواصل بين الافراد و المؤسسات في مكان واحد او في قارات مختلفة
- استكمال بعض الاعمال التقليدية كالمراسلات السريعة
- وقد دخلت الانترنت وتطبيقاتها في امور عديدة من ابرزها ما يلي:
- خدمة البريد الالكتروني القوائم البريدية الاختبارات مجموعات النقاش الحوار والمحادثة الدخول عن بعد خدمة نقل الملفات شبكة الويب خدمة غوفر مؤتمرات الفيديو خدمة البحث عن المعلومات زمن اهم الخدمات .
- البريد الإلكتروني
- وهو عبارة عن نظام للتراسل الالكتروني واستقبال الرسائل الالكترونية ولاستخدامها يشترط وجوود برنامج بريد الكتروني .
- الدردشة .
- كتابة وتبادل الرسائل والمعلومات في اتصال حي مباشر به البريد الالكتروني التقليدي وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكل فوري وممكن لمجموعة المشتركين مشاهدة اي فرد.
- خدمة البحث .
- أو التقصي فمعظم حاسبات الانترنت تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات وهو يعرف بخدمة التقصي .
- نظام الفهرسة.

- نظام يرشدك الى الملف المطلوب ومكان حفظه في البرتوكول وهو وسيلة لإرسال واستقبال الملفات بين اجهزة الكمبيوتر عن طريق الانترنت دون الحاجة الى ارسالها بالبريد العادي او الفاكس مما يقلص فواتير البريد والتليفون.

-استخدامات شبكة الانترنت في المؤسسات

-1 دراسة السوق والتأثير على التسويق

وذلك من خلال مساهمتها في زيادة زبائن المؤسسة وكذا الموردين والبائعين والموزعين وبذلك اصبح في امكان اي مؤسسة ان تقوم بأكثر من مجرد ارسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الانترنت اذ يمكنها ايضا عمل دراسات عن الاسواق ودراسة اوضاع المنافسين.

-2خدمات الاتصال

حيث ساهمت الانترنت في تطوير هذا الجانب من خلال:

-الوصول الى العميل في كل موقع ونقل المعلومات اليه باقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات

-توفير الوقت بايصال الرسائل الى المرسل اليه فاي مكان من العالم عبر البريد الالكتروني.

- اجراءالعمليات الشراء والبيع عبر الانترنت

-3 خدمات المؤتمرات المفتوحة

هي عبارة عن امكانية عقد المؤتمرات عن بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الانترنت الى كل اعضاء المؤتمر نفسه.

-4 شبكة الانترانت

هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف احجامها هذه الشبكة تستعمل برتوكولات انترانت وتستخدم خدمات الانترنيت مثل البريد الالكتروني بحيث لا يستطيع شخص من خارج المؤسسة ان يدخل لها ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الالكتروني وتنظيم مساحات النقاش وقاعدة بيانات المعلومات والخبرات .

الخدمات التي تقدمها للمؤسسة

– نقل وتحويل الملفات بفضلها يستطيع الموظف او المسؤول في نقل الملفات من قسم الى اخر ومن فرع لآخر وتحويل المعلومات الجديدة الي جميع الاقسام او الفروع

–المشاركة في الملفات .

بحيث يستطيع العمال الحصول على المعلومات المراد الحصول عليها في اي لحظة ومتابعة التغيرات التي تطرا عليها بشكل يساعد على اتمام عمليات البيع والشراء ومعرفة الوضع العملاء والموردين وخطوط الانتاج .

- المشاركة في التطبيقات.
- قد يكون هناك برامج تكلفتها غالية الثمن فمن الممكن ان تقوم المؤسسة على احد الاجهزة ويقوم العامليين بالمؤسسة بالمشاركة زملائهم في هذه البرامج دون زيادة نسخ اضافية من هذه البرامج وذلك للحد من التكلفة .
- اعتماد افضل النظام .
- ففي حالة حدوث عطل الجهاز فان باقي الاجهزة تقوم بالعمل والتغطية [1]

[1] نبيل محمد مرسي التقنيات الحديثة للمعلومات دار الجامعة الجديدة ط2008 ص156

البريد الالكتروني

هو عبارة عن نظام للتراسل الالكتروني اي ارسال واستقبال الرسائل الالكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد الكتروني عنوان بريد الكتروني المرسل اليه يساهم في ارسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج.

ظهرت بداية النظام على شبكة اربانت سلف الانترنت التي تعرفها اليوم وتطور في مراحل عديدة كان من بينها ان ارسل راي توملنسون سنة 1971 اول رسالة تستخدم برمز للفصل بين اسم المستخد وعنوان الحاسوب كما استقر عليه الوضع اليوم ومع هذا لا يوجد مخترع فرد للبريد الالكتروني اذا انه تطور في عدة خطوات اسلمت كل منها الى التالية :

مميزات البريد الالكتروني

-امكانية ارسال رسالة الى عدة متلقين .

-ارسال رسالة تتضمن نصا صوتيا او فيديو والصور والخرائط .

- السرعة في ارسال الرسائل حيث لا يستغرق ارسال الرسالة بضع ثواني فقط لكي تصل الى المرسل اليه.

-يمكن للمستخدم ان يستخرج الرسائل من صندوق البريد عن طريق برنامج البريد الذي يمكن المستخدم من مشاهدة الرسائل وبناء على رغبته اذا شاء ان يرسل جوابا لاي منها وعندما يبدا طلب بريد الالكتروني يتم اخبار المستعمل بوجود رسائل اسم المرسل ووقت وصول الرسالة.

6- الإكسترانت

ظهرت الاكسترانت في الفترة الاخيرة كتطبيق يربط بين شبكات الانترانت التي تربطها الشراكة من نوع ما تعليم تجارة تسويق، فهي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات انترانت تربط ببعضها البعض عن طريق الانترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة

انترانت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها ان شبكة الاكسترانت هي الشبكة التي تربط شبكات الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الابحاث الذين تجمعهم الشراكة العمل في مشروع واحد او تجمعهم مركزية التخطيط اون الشراكة وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها ،ونجد تطبيقاتها في المجالات التالية:

1-تسهيل عملية الشراء في الشبكات اذ يمكن ان تقوم شركة من منطقة الشرق الاوسط بإرسال طلب شراء الى شركة يابانية عبر الاكسترانت التي تربط بينهما وتلغى الحاجة الى المرسلات بكل انواعها.

2- متابعة الفواتير وتسهل توقيعها من مديرية الفروع في مناطق مختلفة .

3-خدمة التوظيف في ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة الجامعات المعاهد مراكز التدريب مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين تواصل شبكات التوزيع البضائع .

المطلب الثالث ايجابيات وسائل الاتصال الحديثة

ادى التطور الهائل الذي مسى تكنولوجيا الاتصال الى استفادة الجمهور بمميزات اضفتها تلك التقنيات على مختلف الاصعدة ومن بين هذه المميزات او بالأحرى الايجابيات التي نتجت عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ما يلي.

-تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق ذلك ان الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا لتطور الغير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الذي استفاد من ثورة المعلومات وانتشارها في شتى المجالات بفضل خصائص تكنولوجيا الاتصال والمعلومات .

–توسيع استخدام شبكات الانترنت ما اتاح اختصار المسافات وتوفير الجهد والوقت والمال .

– تستخدم في بيئات العمل من اجل تحفيز الموظفين وتنظيم طريقة سير العمل والانشطة المختلفة بين اقسام الشركة.

– سهولة الاطلاع على انجازات الاخرين والوصول اليها للاستفادة منها .

- المساعدة في التغلب على الحواجز اللغوية وعملية التواصل مع الافراد بشكل شخصي.

- تسمح للمؤسسات بالاتصال المباشر مع المستهلك النهائي مما يساعد على بناء ثقة دائمة مع الزبائن .

– بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمؤسسة متابعة عملائها عبر البريد الالكتروني او عبر الهاتف وكل هذا يشعر العميل انه محل اهتمامنا وبالتالي كسب رضاء الخدمة المقدمة .

– القضاء على زمن الانتظار وضياع الوقت فيتيح استخدام تكنولوجيا الاتصال من قبل المؤسسة والزبائن خلق التفاعل بطريقة مباشرة وبالتالي كسب الوقت

– عملت تكنولوجيا الاتصال على زيادة السرعة اعداد الرسائل الاعلامية في القدرات العالية من حيث تحولها الى اشكال مختلفة مطبوعة ومرئية ومن مرئية الى مطبوعة وفي القدرة على نشرها وتحويلها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.[1]

– تليين العلاقة الفرد بينه وبين عمله.

– تحسين من مستوى حياة الفرد وتسوية العلاقة .

[1] شريف درويش البان – تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتاثيرات الاجتماعية ، ط1 دار المصرية اللبنانية القاهرة 200 ص 23

المبحث الثاني : المؤسسة الخدماتية

المطلب الاول: مفهوم المؤسسة الخدماتية

تعريف المؤسسة الخدماتية

تعرف المؤسسة الخدماتية على انها تلك المؤسسات التي يتحدد غرضها الاساسي في تقديم خدمة الزبون .حيث يستفيد هذا الاخير من خدماتها من مختلف الاشكال والانواع وهذا ما جعلها تضطر لتوسيع علاقتها مع الزبائن لتضم اكبر عدد ممكن منهم حيث هذا التوسيع يسمح للمؤسسة الخدماتية بالاطلاع السريع والمباشر على رغبات الزبائن واذواقهم وهدا من اجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة.

وتعرف المؤسسة الخدماتية ايضا بانها تلك مؤسسات التي تقدم خدمات معينة كمؤسسات النقل مؤسسات البريد والمواصلات المؤسسات الجامعية مؤسسات الابحاث العلمية الخ

وتعرف كذلك هي منظمة تجمع الاشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس اموال وقدرات لإنتاج سلعة ما والتي يمكن ان تباع بسعر اعلى مما تكلفه.

المطلب الثاني مراحل تطور المؤسسة الخدماتية

اقتحمت المؤسسات الخدماتية العديد من الاسواق واصبح الزاما عليها ان تحافظ على استمراريتها من خلال الاتصال مع زبائنها ومعرفة رغباتهم المنتظرة وتوقعاتهم اتجاه الخدمات المقدمة وحتى تتوصل المؤسسة الخدماتية الى ذلك فهي تمر بمجموعة من المراحل هي

المرحلة الاولى المؤسسة الاصل[1]:

في هذه المرحلة نتج المؤسسة نوعا محددا من المنتجات وتظهر لديه حاجة لتقديم عرض جديد للخدمات من خلال التنسيق بين المجموعة من الوسائل سواء المادية او معنوية

[1] عمر صخري، اقتصاد المؤسسة ديوان المطبوعات الجزائر ط5 2007 ص31.

لتقديم خدمة موجودة مسبقا ولكن بتركيبة مختلفة وشغل وظائف جديدة وفي هذه المرحلة يجب على المؤسسة الخدماتية الالتزام بالخطوات التالية هي:

- نشر معنى المفهوم الخدمي داخل المؤسسة .
- تحديد مستوى العرض المرغوب من الخدمات .
- تحديد الشرائح المستهدفة .
- تحديد نظام الانتاج ووضعه قيد التطبيق داخل المؤسسة ويتوقف نجاح هذه المرحلة على قدرة المؤسسة على تحديد وتطوير الافكار انتاجية في صناعة الخدمات .

المرحلة الثانية: التطور الجغرافي والتنظيم العقلاني للعمليات :

تهدف المؤسسة الخدماتية في هذه المرحلة الى اختار الصياغة التنظيمية التي تسمح لها بإعداد انتاج الخدمة الاصلية في المؤسسة بطريقة تضمن زيادة الانتاج في الخدمات وكسب الزبائن اكثر .

وفي هذه المرحلة يجب على المؤسسة الخدماتية الالتزام بالخطوات التالية:

- تنمية مختلف النشاطات الانتاجية لتسهيل عملية اعداد انتاج الخدمة .
- تحديد مختلف الخبارات الانتاجية المتاحة .
- تحديد الحاجة المالية للمؤسسة واختيار مختلف مصادر التمويل[1].

[1] نور الهدى دغيشتاثير الاتصال التسويقي على جمهور المؤسسة الخدجماتية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة بسكرة -2014-2015- ،ص55 ص56

المرحلة الثالثة وهي مرحلة النمو:

تنمو المؤسسة الخدماتية في هذه المرحلة بصورة سريعة وتهتم بتوسيع حجم النشاطات لتغطية كامل السوق المحلية من خلال استخدام المكلف لوسائل الاتصال وتوزيع منتجاتها عبر مناطق جغرافية عديدة وتتبع المؤسسة الخطوات التالية وهي :

-ارساء القواعد التسويقية بالمؤسسة كالاتصال الى جانب الوظائف الاخرى كمراقبة التسيير والنوعية الموارد البشرية وغيرها التي تسمح بتقديم الخدمات في احسن صورة

المرحلة الرابعة: مرحلة النضج

في هذه المرحلة يكون نشاط المؤسسة الخدماتية ورقم اعمالها في حالة استقرار وتكون السوق المحلية مشبعة وتشتد المنافسة ويصعب على المؤسسة الحصول على زبائن جدد ويجب على المؤسسة الخدماتية في هذه المرحلة ان يكون لديها القدرة على:

- تطوير سياستها التسويقية والاتصالية لتحافظ على زبائنها والتمييز في عرض خدماتها

-القدرة على تطوير وتجديد خدماتها وتنويعها .

المرحلة الخامسة الانحدار او الاستمرار في البقاء

بعد مرور المؤسسة بالمراحل الاربعة السابقة هناك احتمال دخول المؤسسة الخدماتية في مرحلة الانحدار والتي يمكن ان تكون مؤقت اذا التزمت المؤسسات بالتعليمات الواردة في المراحل الاربعة السابقة وبالتالي تتجنب المؤسسة البقاء في هذه المرحلة فتستمر المؤسسة الخدماتية في نشاطاتها وذلك من خلال شكلين :

1-اعادة ادخال تعديلات جديدة على الخدمة

2-تطوير الخدمات جديدة من خلال :

-انشاء سلسلة من خدمات متكاملة موجهة لنفس الزبائن

-محاولة ايجاد اسواق جديدة للخدمات الاصلية للمؤسسة [1]

مطلب الثالث دور المؤسسة الخدماتية

ينحصر دور المؤسسة في الاتي

1-المستوى الاقتصادي

تقوم المؤسسة باستخدام الموارد المتاحة لديها لتقديم الخدمات لعملائها ونتيجة لهذا يكون المؤسسة مسؤولة عن التوفيقية المثلى للموارد المستخدمة في عملية تقديم الخدمات للحصول على افضل استخدام ممكن طبق لهدف المؤسسة سواء كان من اجل تحقيق اكبر عدد عائد من الربح او رفع مستوى الاقتصاد من خلال الخدمات التي تقدمها [2]

2-المستوى الاجتماعي

فهي تسمح بتحقيق التوازن بين المستوى الاجتماعي للمعيشة وبين المستوى المهني للعمال عن طريق العمل البشري يمكن من

-زيادة المهارات المهنية للعمال

-اخضاع العمال الى دورات تكوين وتدريب من اجل رفع المستوى المهني لديهم ولاكتساب الخبرة ومواكبة التطور الحاصل في الدول المتقدمة لتمكينهم من الصعود في السلم الوظيفي

فالمؤسسة بذلك احد العوامل الاساسية للمستوى المعيشي باعتبارهم تساهم في توفير الخدمات وتقوم بتوزيع الدخول النقدية التي تسمح لمختلف الفئات الاجتماعية باستهلاك هذه الخدمات وفقا للدعاية والاعلان لهذه المنتجات وبالتالي فهي تؤثر في المستوى المعيشي للمجتمع .

[1] نور الهدى دغيش ،نفس المرجع ص 56

[2] هدى غريسي دور العلاقات العامة في تحسين الصورة و الذهنية للمؤسسة الخدمات اتصال وعلاقات عامة ، جامعة ام بواقي 2014 -2015 ص103-104

المبحث الثالث فعالية الوسائل الاتصالية الحديثة في المؤسسة

المطلب الاول اهمية وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسة الخدماتية :

تتجه المؤسسات الخدماتية تدريجيا نحو ادراك الاثر الايجابي الذييمكن تكنولوجيا الاتصال تركه في جميع الانشطة ففي دول العالم معظم المؤسسات الخدماتية يمكنها الاستفادة من المزايا التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال فلها اهمية بالغة في المؤسسات الخدماتية تكمن هذه الاهمية فيما يلي :

1-مساهمة في دفع عجلة التنمية :

- تخفيض التكلفة والزيادة في السرعة وتسهيل المعلومات.
- تسهيل العبور والحصول على المعلومات والمعرفة.
- تطوير تنمية الحق في التعليم والصحة وتحسين نوعيتها .
- تحسين الدوات المتقدمة للمحرومين واعطائهم الفرصة ليسمح لهم اليهم الطرح. مشاكلهم الخاصة .
- تحسين الشفافية وتوضيح مسؤولية الادارة العمومية.

2-مساهمة في تخفيض التكاليف:

-بدلا من دفع تكاليف مكالمة تليفونية ذات مسافة بعيدة يمكن ارسال بالبريد الالكتروني وتدفع التكاليف المكالمة التليفونية المحلية فقط لمزود خدمة الانترنت.

- تقليل التكاليف البريدية بالنقل الي البريد الالكتروني.
- تقليل استعمال الاوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الالكتروني ويجعل الوثائق متاحة باستعمال التسيير الإلكتروني للوثائق .
- استبدال التكاليف الباهضة لإنتاج وارسال قوائم البييع بالبريد النشرات الفنية والاصدارات الصحفية التقارير الحكومية والتقارير الفنية بتقديم نفس الموارد على الانترنت .

– عقد الاجتماعات بنظام اللقاءات عن والحد من المصاريفلا النقل واكانية تنظيم اجتماع صوري عن بعد

3–تحسين ميكانيزمات التنسيق :

– يعرف التنسيق على انه مجموعة من التدابير الموضح تهدف الي ايجاد نوع من الانسجام بين الاعمال لتحقيق مهام مختلفة من جهة اخرى تحسين وترتيب وتنظيم المهام في بعدها الزماني ترتيبها من ناحية التسلسل التاريخي وجعلها متزامنة عندما تتعلق العلاقات بين الافراد في مجموعة ما بأسلوباتصال معين وتبادل المعلومات بطريقة رسمية ومحددة عن طريق ارسال واستقبال الرسائل التي تثبت وتوزع الواحدة تلوى الاخرى

4– فعالية اتخاذ القرار :

–تعتبر عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الادارية فالمسير في اي مستوى تنظيمي فيقوم باتخاذ القرارات التنظيمية الخاصة بتوجيه والتحضير والرقابة كما يواجه العديد من المشكلات التي تتفات في الاهمية ونتيجة للتنوع في المشكلات تتنوع المعلومات التي يحتاج اليها المسيروندون شك تساعد تكنولوجيا الاتصال على نشر افضل المعلومات ووصولا اشهل اليها ومنه المشاركة في عملية اتخاذ القرار .

5–تحقيق الفعالية في ادارة الوقت:

تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين ادارة الوقت من خلال

–قدرات الحاسبات الشخصية على البحث والتخزين واستيعاب المعلومات في مجمعة البرامج المتخصصة في ادارة الوقت والتي تساهم في ادارة الوقت بكفاءة .

–تكنولوجيا الاتصال وشبكات العمل الصغيرة والاتصال عن بعد قد ساعدت في كفاءة استخدام الوقت .

6-دعم الميزة التنافسية الجديدة للمؤسسة :

ان تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدماتية تقوم بتدعيم الميزة التنافسية الجديدة للمؤسسة وذلك وفق عاملين المستوى الاول هو عوامل داخلية اي التنظيم والتوجيه التخطيط والرقابة حيث تؤدي الى صنع انواع جديدة من الوظائف ونشاطات متنوعة في بيانات العمل اما المستوى الثاني فهو عوامل خارجية اي علاقة المؤسسة بمحيطها الخارجي اذ تسهل عملية ربط المؤسسة بمحيطها الوطني ومحيطها العالمي من خلال تسهيل حصول التكنولوجيا على المعلومات التي تخص التقنيات السوق والاسعار والانتاج وكذا المنافسين او ربطها بالزبائن وتقوم بتدعيم اتصال المؤسسة .

المطلب الثاني مزايا استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة داخل المؤسسة الخدماتية

1-رفع مستوى الاداء الانتاجية في المؤسسات [1]:

حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال تاثيرا ايجابيا على مستويات الاداء والانتاجية في المؤسسات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسات واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا الاتصال

2-زيادة قيمة المؤسسة

-يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الى خلق القيمة للمؤسسة هذا بالاضافة الى معاونتها في تنفيذ استراتيجيتها وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات

[1] مروة بوقلي مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدماتية ، دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء ،ام بواقي جامعة العربي بن مهيدي سنة 2014-2015 ص72-73

3-فعالية اتخاذ القرار

تبسط مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في التوقيت الملائم وبالشروط المطلوبة

4- تنمية العمل

حيث تعمل على توفير النظام والانضباط بالوحدات الادارية وتهتم بتعريفالافراد بما يدور حولهم وامدادهم بصورة مستمرة بالتصورات التي تحيط بهم

5-تدعيم نجاح المؤسسات الخدماتية في المجالات الادارية والتنظيمية المعقدة

يعتمد المدراء في مختلف المستويات والوحدات الادارية على استخدام تكنولوجيا الاتصال في النواحي الادارية والتنظيمية المعتقدة التي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية

6- تنمية السلوك الايجابي لأفراد المؤسسة

حيث تؤثر تكنولوجيا الاتصال على تدعيم عمليات الاتصال داخل المؤسسة الخدماتية هذا الى جانب مساعدتها على ادارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل[1]

المطلب الثالث معوقات الوسائل الاتصالية داخل المؤسسة الخدماتية

1- عدم توفير الكفاءات والامكانيات في مجال تكنولوجيا الاتصال

تفتقر المؤسسات الخدماتية عموما الى الموارد البشرية التي لها قدرات ومؤهلات علمية في تكنولوجيا الاتصال حيث ان انشغالاتها الرئيسي حول التسيير اليومي

[1] عبد المجيد عبد الفتاح المغربي نظم المعلومات الادارية الاسس والمبادىء المكتبة المصرية عاصمة مصر سنة2002 ص158

لأنشطتها فحتى مع الوجود الوعي لأهمية هذه التكنولوجيات لدى مسيري ومالكي هاته المؤسسات الا نقص المهارات يبقى عقبة امام تبنيها لها فمهما كان ادرك المؤسسات بالفوائد المترتبة عن استخدام هذه التكنولوجيات فان الاستثمار في المعرفة والاشخاص المؤهلين يتطلب تكاليف وضع استراتيجيات يراها صاحب المؤسسة اعباء لا يمكن تحملها فالإطارات المختصة في مجال تكنولوجيا لاتصال مهمة جدا لضمان انطلاق فعال المؤسسات اذن تشكل الكفاءات واليد العاملة المؤهلة احدى التحديات التي يستوجب رفعها من اجل اندماج فعال لهذه التكنولوجيا . في ظل هذا النقص تلجا المؤسسة الخدماتية الى التقاعد مع مقدمين خدمات تكنولوجيا الاتصال الا ان ذلك لا يحل مشكل نقص الخبرة الداخلية ففتح موقع الكتروني يحتاج خدمات اخرى لضمان تشغيل الموقع بشكل مستمر وتحديثه وبالتالي فوجود عمال ذوي كفاءات دائمين بالمؤسسة امر ضروري.

2- **الصعوبات المالية والتكاليف:**

تعتبر تكلفة الاستثمار في الوسائل التكنولوجية من اهم العوائق التي تصادف المؤسسة الخدماتية نتيجة التخوف من ان تكلفة هاتفه التكنولوجيات سوف يتجاوز الارباح المنجرة عنها اضافة الى انه يترتب عليها الاهتمام وصيانة العتاد وهذا يتطلب تكاليف اضافية ونظرا لافتقار معظم المؤسسات الخدماتية فأنها تعزف عن تبني الحلول المنظورة وبسبب هذه الصعوبات قد تلجا الى اقتناء نظم اقل تكلفة لكن قد لا تكون هذه النظم ملائمة ولا تستجيب الى الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة[1].

[1] شادلي شوقي اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية المحلية المستدامة ، في الجزائر جامعة ورقلة مجلة الباحث 2009-2010 ص 264

3-قدم البنى التحتية للاتصالات:

ينعكس قدم البنى التحتية للاتصالات سلبا على جودة وفعالية تكنولوجيا الاتصال وخاصة تكنولوجيا الانترنت حيث تكثر الاعطاب وانقطاع الاتصالات مما يؤدي بالمؤسسات الخدماتية الى العزوف من استخدام هذه التكنولوجيات

المبحث الرابع العلاقة بين الوسائل لاتصالية الحديثة والمؤسسة الخدماتية.

المطلب الاول علاقة المؤسسة بالوسائل الاتصالية الحديثة :

ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال تساعد على جعل كل معلومة او مرئية او تقرا على الحاسوب او الكتب او المذكرات تخزن في مذكرات الكترونية وتعتبر ثورة اتصالات لا سيما الانترنت من ابرز العوامل التي ساهمت في بلوغها تلك المكانة بالاضافة الى انها خدمة كونية موضوعية في متناول المجتمعات يقول فيها كل فرد كلمته فهي تشجع تعاون الامم في المجال الاقتصادي .

هذا الكلام يختصر الوجه التقدمي للاتصالات من حيث سهولتها وغايتها واهميتها فهي المحرك الاساسي للمعلومات الادارية حاليا وهي السبيل الى انتاج المعرفة ومن ثم تعميمها ولهذا فتكنولوجيا الاتصال تعتبر البنية التحتتية للدول المتقدمة .

ويلعب الكمبيوتر والهاتف النقال وغيرها دورا محوريا فيها، تتطلب هذه التكنولوجيات اتجاهات جديدة تعتمد على محركات ودوافع اهمها التنافس في أجواء ما يعرف بالعولمة الجديدة والتي من شانها التخفيف من الاعباء والتكاليف .

وعليه يمكن القول ان التكنولوجيا الاتصال الحديثة عبارة عن توليفة من الدعائم الاتصالية التي تمثل مصدر التغيير في المنشات فهي ادوات مساعدة على التوجيه والحركة المهنية دائما وفي الجانب المتعلق لا بعلاقة تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة نجد انها تسهل بدون شك من عمل هذه الاخيرة عن طريق امداد الادارة الوصية بالمعلومات اللازمة وفي الوقت المطلوب وهذا يشكل في حد ذاته ميزة تنافسية تواجه بها المؤسسة تقلبات المحيط بوقت وجهد اقل بالنسبة لتنظيم المؤسسة .[1]

[1] **مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة ، بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقات العامة في المؤسسات الخدماتية ، من اعداد طالبات امنة عبادي وفاطمة كاتب ص93**

المطلب الثاني دور الوسائل الاتصالية الحديثة في تحسين الاداء المهني داخل المؤسسة

-**حيث يكمن دورها في** كونها عاملا محفزا للمنظمات الباحثة عن التميز في مخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في ادائها فهي تشمل الادوات والاجهزة والاساليب المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات الادارية في جميع المستويات المنظمة مما يترتب عليه انجاز العمل يسير بفعالة فالاتصال الفاعل هو مفتاح نجاح المنظمة وعليه يتوقف بقاؤها ويجعل الاتصال التنظيمي فعالا هو استغلال التكنولوجيا الاتصال ومواكبة تطورها فبدونها لا يعرف العمال طبيعة يعمل زملائهم ولا تستطيع الادارة استلام المعلومات عن المدخلات التي تحتاجها والتعليمات والارشادات الازمة ولا يمكن تحقيق التعاون فيما بينهم لان الافراد لا يستعطون ايصال حاجاتهم ورغباتهم ومشاعرهم لآخرين وهذا يأثر على كمية نوعية الانتاج التي تعد من المؤشرات الهامة التي تبين مستوى اداء في المنظمات.

وعليه فتوظيف الوسائل الاتصالية الحديثة في المنظمة يساعد على مواكبة المستجدات ومواجهة التطور الاداري السريع وهذا ينعكس ايجابا على السرعة في نقل المعلومات وبالتالي يسرع انجاز العمل مما يترتب عليه تحسن في مستوى الاداء .

ان مستوى الاداء يتحدد اذا كان متميزا او جيدا او متوسط او متدني بناءا على النتائج التي تحققها الجهود التي يقوم بها العامليين وهذا مرتبط بمدى توفر تكنولوجيا الاتصال داخل المنظمة قادرة على تحقيق اهدافها بطريقة فاعلة فبالرغم من الدور الفاعل الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال سواء لأغراض التوثيق او الحفظ او استقبال المعلومات ومعالجتها واجراء البحوث ،الا انه يجب توفير المستلزمات وتهيئة الظروف واتخاذ الاحتياطات التي تكفل تكيف العامليين مع التغيير وقلة مقاومتهم له من خلال العمل على تطوير الكفاءات البشرية المتاحة في المنظمة والكامنة داخلها لذا فالعملية التدريبية تعد السبيل الامثل لرفع تنمية قدرات العامليين وتحسين ادائهم من خلال اعداد برامج مكثفة لنشر ثقافة الحاسب الالي وتطبيقات تكنولوجيا الاتصال .

ومن خلال مما سبق يمكن ان تبرز علاقة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والاداء المهني على النحو الاتي:

1- تسببت الى حد كبير في تحسين اداء المهني وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الاعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الاعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة .

2- تسببت في تقليل الاعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عائق المدراء مما يتيح لهم الاستغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة مما يسهم في رفع كفاءة وفعالية الادارة العليا .

3- تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العامليين باتجاه زيادة ولاءهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتكم في عملية صنع القرار.

4- ان اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال مما يبرز زيد الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.

5- تسببت في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة باقل تكلفة وذلك من خلال اتمام عملياتها ونشاطها اعتماد تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تقليل التباين والتفاوت في مستوى الاداء وتحسينه.

المطلب الثالث استعمالات الوسائل الاتصالية الحديثة في المؤسسة الخدماتية تعتمد استعمالات وتطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة بحيث يمكن ان نجدها ضمن مجال داخلي او تطبيقاتها خارجيا وفق ما يلي :

1-استعمالاتها داخليا في المؤسسة :

تستعمل كمصدر مركزي لكل المعلومات خاصة بالمؤسسة في شكل بطاقة تحتوي على كل من التعريف بالمؤسسة نشاطاتها هياكلها واهدافها :

-ربط اجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وان كانت مواقع مختلفة بحيث تسمح لكل جزء فيها من معرفة ما يجري في الاجزاء الاخرى من خلال الشبكة الداخلية .

- تحديد الوظائف وتحديد مهامها و مسؤولياتها .
- الانتقال السهل والسريع داخل المؤسسة.
- تشجيع التعاون بين اعضاء المؤسسة حيث تتزايد التناسق بينهم وتزايد الوظائف الجماعية وتنحر الفردية .
- رفع كفاءة الاتصال وزيادة تحسين الاداء المهني داخل المؤسسة.
- التنقل السهل والسريع داخل المؤسسة .

2-استعمالاتها خارجيا في المؤسسة:

-نشر الاعلانات الخاصة بخدمات المؤسسة عبر البريد الالكتروني فهو يكتسب ميزة الهاتف ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء احسن تغيير.

-تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تزيد شرائها .

-الحصول على معرفة خارجية من خبراء في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون الدفع تكاليف الاستشارة احيانا.

- اختيار خدمات لمعرفة مدى رضا العملاء حتى يفيدها في وضع خطتها المستقبلية من ناحية الخدمات .

-متابعة مدى تطور المؤسسة بمقارنتها مع المؤسسات الاخرى وذلك عن طريق الاتصال الدائم[1] .

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا اليه في هذا الفصل عن دور الوسائل الاتصالية الحديثة داخل المؤسسة الخدماتية وابراز أهمية هذه الوسائل ومكانتها داخل المؤسسات حيث تكمن العلاقة بين المتغيرات تكون متكاملة ومترابطة فكل متغير يكمل لآخر لان هذه الوسائل تلعب دورا مهما ورئيسيا في كل مؤسسة اقتصادية وتجارية حيث فرضت نفسها على واقع المؤسسات كإحدى الممكنات الاساسية التي تسمح بالتغلب على المشاكل الوقت والجهد لاستمرار نشاطاتها وخدماتها لما اكتسبته من قدرة فائقة على نقل الرسائل والمعلومات وتوفير الخدمات المتنوعة ومصداقيتها وفي الوقت المناسب والاستفادة من قيمتها .حيث اعادت تشكيل قواعد العمل التي قامت عليها المنظمات في الماضي فلا يوجد اي جانب من جوانب عمل المنظمة لم يتأثر بهذه الوسائل الحديثة .

.

[1] زهير ياسيين الطاهات سيكولوجية العلاقات العامة والاعلان ،-دار ياف لنشر والتوزيع الاردن ط2011/ص116-167

الفصل الثاني

الاطـــــار التطبيقي

المبحث الاول مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية

المطلب الاول تاريخ اتصالات الجزائر

المطلب الثاني تعريف اتصالات الجزائر لولاة المدية

المطلب الثالث : هياكل مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية مدية

المطلب الرابع :الوسائل المستخدمة في اتصالات الجزائر فرع المدية

المبحث الثاني: دور مؤسسة اتصالات الجزائر

المطلب الاول : مهام مؤسسة اتصالات الجزائر

المطلب الثاني :خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

المطلب الثالث : اهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

المبحث الثالث :تحليل نتائج المقابلة

تمهيد

تعتبر الدراسة التطبيقية اسقاط على الدراسة النظرية في الجزء النظري من دراسات لمعرفة مدى معالجتها للواقع بالنظر لطبيعة المنهج المستخدم الذي يتطلب في دراستنا منهج دراسة حالة حيث تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية وذلك من اجل توضيح دور هذه الوسائل الحديثة في تحسين أداء صورة المؤسسة ،و سوف نتطرق الي مبحثين مباحث يتكون كل مبحث من ثلاث مطالب حول تعريف ومهام واهمية مؤسسة اتصالات الجزائر والوسائل المستخدمة والتقنيات التي تعتمد عليها في عملها ثم نتطرق الى اخر مطلب هو تحليل بيانتا المقابلة ونتائج الملاحظة ثم نتيجة عامة حول الدراسة .

المبحث الاول مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية

المطلب الاول : تاريخ اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الاعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات وقد تجسدت هذه الاصلاحات في سن قانون جديد القطاع في شهر اوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات وتطبيقا لهذا المبدأ تم انشاء سلطة ضبط المستقلة اداريا وماليا ومتعاملين احدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية الممثلة في بريد الجزائر وثانيتها بالاتصالات المتمثلة في اتصالات الجزائر.

وفي اطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح سوق للمنافسة ليشمل فروع اخرى حيث يتم بيع رخص تتعلق بشبكات وشبكة الرابط المحلي في المناطق الريفية .

كما شمل فتح السوق كذلك للدراسات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 وبالتالي اصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005 وذلك في ظل احترام دقيق لمبدا الشفافية ولقواعد المنافسة وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي لتأهيل مستوى المنشآت الاساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم [1].

المطلب الثاني : تعريف اتصالات الجزائر فرع المدية

نشأت مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية بتاريخ 2002/1/11 تم وفق القرار 2/15 الخاص بتنظيم المديرية العمة لاتصالات الجزائر تأسيس المديرية العملياتية عبر كافة القطر الوطني عن ولاية المدية وولايات الجزائر ومنها المديرية العملياتية للمدية وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في الفاتح من جانفي /2003 اي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات في المؤسستين بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات اسهم وقد كانت تسعى في بداية 2003 الوحدة العملة للاتصالات الى غاية جوان 2011 تم تغيير الاسم من وحدة عملية الى المديرية العملياتية، وهي مؤسسة وشبكة ذات اسهم وراس مال عمومي عملي في سوق الشركات والخدمات الاتصال الالكترونية ،وتعتبر المؤسة حديثة نشأة براس مال قدره 1500.000.000 وتنظم فيها العلاقات الاجتماعية في انشاء الخدمات اذ نشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية ولاسلكية، وتعد العامل الوحيد المستغل لشبكة الهاتف الثابت وشبكة الانترنت ويتميز مجال نشاطها بمستوى تنافسي عالي وتطور سريع ومستمر لتقنيات والتكنولوجيا ومستويات استثمار عالية لضمان استمرارها وفي اطار تعزيز وتنويع نشاطها اتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من اجل فروع مختصة لها تساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات اين يتم خلق فرع متخصص في الهاتف النقال موبليس وفرع اخر مختص في الاتصالات الفضائية وهي مؤسسة ملك للدولة مئة بمئة .

المطلب الثالث :الوسائل التي تستخدمها المؤسسة

-1/**الانترنت:** يوجد اشتراك لدى اتصالات الجزائر بحيث توجد مصالح تحتوي على هذا النوع من الاتصال مثل المصلحة المالية والمصلحة التجارية حيث تمكن الموظفين من الاطلاع على التقارير والفواتير.

2/**البريد الالكتروني** وهو يعتبر الوسيلة الاساسية التي تعتمد عليها المؤسسة بالدرجة الاولى لاتصال مع المحيط الخارجي للمؤسسة.

3/**الانترانت** : وهي شبكة داخلية تخص الوكالة التجارية اتصالات الجزائر تحتوي على معلومات وتبادل المعلومات تخص العامليين في المؤسسة وتلبية حاجياته.

3/**الهاتف الثابت** :هو وسيلة سمعية سريعة في تبادل ونقل المعلومات وفعالة في تبادل الافكار والآراء وهي من الوسائل التي تستعمل كثيرا داخل المؤسسة اتصالات الجزائر بفرع المدية .

5/الفاكس: تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر بفرع المدية على هذه الوسيلة في بعض الاحيان عند غياب البريد الالكتروني لان الفاكس يعتر وسيلة شبه تقليدية يمكن للمؤسسة الاستغناء عنها .

6/**الإكسترانت:** تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بفرع المدية حيث تربط شبكة الانترانت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين وتسهل عملية تبادل المعلومات ومتابعة قوائم الشراء واحجام البضائع .

المطلب الرابع :هياكل مؤسسة اتصالات الجزائر

إن بهدف التسيير الحسن لمختل الادارات والمصالح تلجا المؤسسة الي التوزيع الامثل للوظائف من اجل تنظيم اعمالها بتوظيف اطارات ذات كفاءة عالية ويساهمون في ترقية خدماتها من خلال هيكل تنظيمي يتراسه المدير.

1-المدير

هو الشخص المسؤول عن توجيه اعمال الاخريين ويتراس الوكالة بحيث يخول اليه بموجب مسؤوليته الادارية التالية:

-المراقبة المستمرة لنشاط مختلف المصالح

-يسهر على اتخاذ وتنفيذ العمل بكل صرامة

-يشرف على تحضير الميزانية

-تطبيق السياسة العامة للمؤسسة وتنفيذ قرارات الوحدة العلمية للاتصالات والتي بدورها تقوم بتطبيق قرارات المديرية العامة

2-**السكريتاريا**

الشخص الذي يقوم بمساعدة المدير في اداء ومتابعة وتنظيم العمل وهي من الوظائف المهمة والجوهرية في الهيكل الاداري للمؤسسة

3-**خلية الاتصال**

قسم يتكون من هيئة من الموظفين تسهر على تنظيم وتخطيط ووضع البرامج لا وجه النشاط المختلفة للاتصال التي ترمي للإمداد المواطن بالمعلومات والحفاظ على المؤسسة ومن مهامها:

-كتابة التقارير والمراسلات وتوثيق المعلومات وحفظها التواصل بين المؤسسات الاشهار مختلف اعلانات المؤسسة

4-**المصلحة المالية**

تتكفل بكل الشؤون المالية المتعلقة بالوكالة التجارية وهي تكمل عمل المصلحة التجارية ومن مهامها :

-معالجة الاخطاء المالية وحساب مداخيل الوكالة وميزانيتها خلال شهر او سنة

-متابعة الفاتورة غير مدفوعة الحساب

5-المصلحة التقنية

تشكل الركيزة الجهوية لنشاطها المستمر والدائم بهدف خدمة زبائنها وتنمية علاقتها بمختلف المصالح.

6-مصلحة الزبائن

مكتب الاستقبال تتكون من ستة مكاتب وتعد هذه المصلحة الجزء الحساس للوكالة التجارية، حيث نجد انها اكثر تعاملا مع الزبائن من خلال الاستقبال المباشر لهم.

7-مصلحة استغلال الشبكة القاعدية:

يتكون المكتب من رئيس مصلحة ورئيس مكتب ورؤساء مركز حيث تشرف هذه المصلحة على 52 مركز هاتفي مراكز الاتصال .

8-مصلحة المستخدمين:

ويعد ركيزة المؤسسة والقسم الرئيسي حيث انه يحدد الوظائف تسيير الاجور التنظيم والتخطيط .

9-مصلحة استغلال الزبائن:

يتكون المكتب من رئيس المصلحة اضافة الى ثلاث رؤساء المكتب .

10-مصلحة الوسائل:

1-**البيانات:** مكتب مكلف بتوفير مستلزمات المؤسسة والتجهيزات لمختلف المصالح من اجهزة كومبيوتر وغيرها .

2-النقل ووسائل النقل: مكتب مكلف بتجهيز المؤسسة بسيارات خاصة تحت خدمتها وشراء البنزين وقطع الغيار والصيانة بصفة عامة .

3-الحماية والامن: هذا المكتب مسؤول عن توفير الحرص الخاص بالمؤسسة حيث يعملون بالتناوب .

المبحث الثاني: دور مؤسسة اتصالات الجزائر –فرع المدية –

المطلب الأول : مهام مؤسسة اتصالات الجزائر

1-تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوة والرسائل المكتوبة والمعطيات والبيانات الرقمية.

2-تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصال العامة والخاصة.

3-انشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

4-القيام بتنمية استغلال وتسيير شبكات العمومية والخاصة للاتصالات .

5-تسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الاشخاص والمؤسسات.

6-تقوم بإطلاق مشاريع من اجل عصرنة وتامين البنى التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية وتساهم في تطوير الخدمات في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال من خلال تثمين نتائج البحث العلمي.

7-تسعى الى التعريف بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي زيادة التفاهم والثقة بين العمال والزبائن.

8-الحفاظ على مكانة المؤسسة في السوق .

9-تطوير الخدمات للمساعدة التقنية .

10- استقطاب اكبر عدد من الزبائن[1]

11- السماح للزبائن بالاستشارة فيما يخص فواتيرهم عبر الانترنت

المطلب الثاني : أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية

تهدف اتصالات الجزائر لولاية المدية الى:

-الزيادة في نوعية الجودة والخدمات المعروضة وجعلها اكثر تنافسية في خدمات الاتصال.

-تنمية وتطوير شبكة الاتصالات وفعالية توصيلها بمختلف طرق الاعلام .

- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف الخدمات .

– العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي على انماط التسيير والتصرفات السلبية .

–تطوير الخدمات الجديدة البيع والشراء عبر الشبكة العنكبوتية وتطوير المراكز المعلوماتية والتوجيه[1].

–انشاء شبكات هاتفية في المناطق المعزولة.

–ايصال الانترنت الى كل بيت .

–تقديم الخدمات الاتصال التي تسمح بنقل وتبادل الصوت الرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمة.

المطلب الثالث :خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية

أهم الخدمات التي تعرضها المؤسسة هي :

1–خدمة الهاتف الثابت .

2–خدمة الانترنت المرتبطة بالهاتف الثابت على التدفق.

3–خدمة الهاتف الثابت اللاسلكي.

4–خدمة الويفي تمكن هذه الخدمة من الدخول الى شبكة الانترنت اللاسلكي وهي عبارة عن حل مبتكر يسمح بتغطية مناطق حضرية واسعة لتدفق العالي بدون اسلاك .

5–بطاقة التعبئة الخاصة بخدمات الويفي.

6–بطاقة تعبئة بسعر 100 دينار جزائري يوم من الانترنت.

7–بطاقة التعبئة 500 دينار جزائري سبعة أيام من الانترنت .

8– وبطاقة التعبئة بسعر 1600 دينار جزائري لمدة 30 يوم من الانترنت.

- **سمات المبحوثين**

- الخبير الأول

1-الجنس ذكر

2-السن 37

3-الخبرة المهنية 5سنوات

4-المستوى التعليمي ليسانس محاسبة سنة2008

5-المهنة رئيس مصلحة المستخدميين

- الخبير الثاني

1-الجنس أنث

2-السن 36

3-الخبرة المهنية 3سنوات

4-المستوى التعليمي ليسانس محاسبة سنة 2009

5-المهنة رئيسة مصلحة الموارد البشرية

- الخبير الثالث

1-الجنس ذكر

2-السن39

3- الخبرة المهنية 6سنوات

4-المستوى التعليمي ليسانس علوم تسيير تخصص مالية سنة 2006

5-المهنة رئيس قسم الدعم التجاري

- الخبير الرابع

1-الجنس ذكر

2-السن 36

3- الخبرة المهنية 3سنوات

4-المستوى التعليمي ليسانس إعلام الي سنة 2009

5-المهنة رئيس مصلحة المواراد البشرية

المبحث الثالث: تحليل دليل المقابلة

-سنحاول التطرق الى الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة اتصالات فرع المدية من خلال طرح بعض الاسئلة على الموظفين وتحليل نتائج المقابلة حيث يشمل دليل المقابلة على ثلاث محاور وكل محور يشمل خمس اسئلة حيث نجد في المحور الاول اهم الوسائل الاتصالية الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر بمدية والمحور الثاني دور الوسائل الاتصالية الحديثة اما المحور الثالث والأخير سنتطرق الى اذر استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة في المؤسسة .

1/**المحور الأول** أهم الوسائل الإتصالية في مؤسسة اتصالات الجزائر -فرع المدية-

تمهيد

من خلال هذا المحور ستتم معرفة اهم الوسائل الإتصالية الحديثة التي تعتمدها عليها مؤسسة اتصالات الجزائر في عملها وحتى مع الجمهور الخارجي

السؤال الاول ماهي انواع الوسائل الإتصالية الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر -فرع المدية ؟

المبحوث الأول: -ذكر 38سنة ليسانس محاسبة

-حيث كانت اجابة المبحوث على انواع الوسائل الاتصالية الحديثة داخل المؤسسة الحاسوب والهاتف الثابت والانترنت وقال انا هذه الوسائل هي من الضروريات التي يجب على اي مؤسسة اكتسابها

الثانية المبحوثة: انثى 36سنة ليسانس تسيير واقتصاد

وكانت اجابة المبحوثة على انواع الوسائل حيث ذكرت انها وسائل متعددة نستعملها وكانت تقريبا نفس إجابة مبحوثين متساوية وذكرت انواع مثل الحاسوب والبريد الإلكتروني واكدت على الحاسوب الذي يعتبر الوسيلة الاكثر استعمالا داخل المؤسسة

المبحوث الثالث: ذكر سن 39سنة ليسانس علوم تسيير تخصص مالية حيث كانت اجابته من انواع الوسائل في المؤسسة ة الهاتف النقال والهاتف الثابت واحيانا نستعمل الفاكس رغم انه بدا في الانقطاع وكذلك الحاسوب .

السؤال الثاني ماهي مختلف الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في اتصالاتها الداخلية والخارجية.

المبحوث الاول: حيث كانت اجابته من الوسائل التي نستعملها في اتصالاتنا الداخلية الهاتف الثابت حينما نحتاج اي خدمة مع زميل لي في العمل اتصل به عبر الهاتف

المبحوث الثانية: وأجابت على هذا السؤال الوسيلة التي نستخدمها في التواصل الداخلي اكثرها الهاتف الثابت وفي بعض الاحيان تكون خدمة كبيرة نبعثها عبر البريد الإلكتروني واما الاتصال الخارجي مع الجمهور يكون عبر الأنترنت او الصفحة الرسمية للمؤسسة .

اما **المبحوث الثالث** : فكانت اجابته نستخدم كذلك الإعلانات والعروض عبر هذه الوسائل الحديثة نستطيع توصيل جميع المعلومات عن مؤسستنا .

السؤال الثالث : ماهي أكثر وسيلة اتصالية حديثة لا يمكن الاستغناء عنها ؟

حيث كانت إجابات المبحوثين نوعنا ما متقاربة او اكدوا على اهم وسيلة والتي تحتل الدرجة الاولى هي الحاسوب لأنه مرتبط بنظام عملنا وكل معلومات وما يخص المؤسسة متعلق بالحاسوب ويعتبر المحرك الأساسي .

أما المبحوث الرابع فكانت اجابته مختلفة عن المبحوثين حيث قال انه الوسيلة التي لا يمكن الاستغناء عنها هي البريد الإلكتروني وهو يعتبر الوسيلة التي تسهل العملية الاتصالية بين الداخل والخارج وقال بأن منذ اختراع البريد الإلكتروني سهل علينا الشغل والتنقل عن بعد ويلغي الحدود الزمانية والمكانية واستقبال وارسال المعلومة في أقل وقت

4/**السؤال الرابع:** هل هناك تجاوب مع الجمهور الخارجي واكتساب زبائن جدد من خلال هذه الوسائل الحديثة ؟

كانت اجابات المبحوثين كالتالي:

المبحوث الاول :اجاب نعم هناك تجاوب وجد كبير مع الزبائن ونعرفها من خلال بوابة الكترونية خاصة نتصل بها مع الزبائن حيث نسعى الى التعرف بما يجري بالمؤسسة خاصة في بعض الأحيان نقدم عروض مثل عروض انترنت ومعارض في الجامعات نشاهد انه هناك تجاوب كثير خاصة مع الطلبة وكانت اجابة المبحوثين متشابهة على هذا السؤال لان هذه الوسائل اعطت ثقة كبيرة بين المؤسسة وللجمهور الخارجي.

السؤال الخامس : ماهي الوسائل التي تستخدمها في عملك المكتوبة او الإلكترونية؟

المبحوث الأول:

وأجاب المبحوث عن الوسيلة التي يستخدمها كثير هيا الكترونية اكثر من المكتوبة لان الالكترونية تسهل المعلومة وسرعة في ارسالها اما المكتوبة احيانا عند تعطيل الحواسيب او انقطاع الانترنت نضطر الى الوسيلة المكتوبة.

المبحوثة الثانية :عند العمل استخدم الوسيلة الالكترونية اكثر حيث تعودت عليها كثيرا في عملي خاصة الحاسوب لا استطيع الاستغناء عليه في عملي

- **تحليل نتائج المقابلة المحور الاول:**

من خلال طرح الاسئلة المحور الأول اهم الوسائل الاتصالية الحديثة داخل المؤسسة حيث كانت اجابة المبحوثين عن السؤال الاول عن مختلف الوسائل الاتصالية داخل المؤسسة وهدا ما تطرقنا اليه في الجانب النظري من المبحث الاول في المطلب الثاني انواع الوسائل الاتصالية الحديثة تعدد الوسائل وكانت اجابة المبحوثين متقاربة بين الهاتف الثابت والحاسوب والانترنت فهذه الوسائل تتحكم في عملية وطريقة الاتصال داخل المؤسسة واجمعو اغلب المبحوثين على الوسيلة التي لا يمكن الاستغناء عنها هو الحاسوب وكفكرة عامة من حول اجابات الخبراء نجد أنهم توافقوا واعطوا أهمية كبيرة لخدمة البريد

الالكتروني كوسيلة سخرت لخدمة المؤسسة واكدوا على أهميتها في الاستخدامات التجارية للمؤسسة وخارجها واكدوا وجودها داخل المؤسسة ضروريا.

ونجدوا انهم لم يعطوا أهمية بالشبكات الافتراضية حيث نجد ان هذه الوسائل ساهت بشكل كبير وفعال في سير العمل.

(مقابلة مه السيدين: بالطاهر زكرياء رئيس مصلحة المستخدمين، وقلولة فوضيل، رئيس مصلحة تنمية الموارد البشرية، المديرية العملياتية بالمدية، يوم 2021/05/23 على الساعة 09h30)

المحور الثاني :

تمهيد :

سوف نتطرق في هذا المحور على معرفة ودور هذه الوسائل الاتصالية في نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر –فرع المدية– وماذا اضافت هذه الوسائل للمؤسسة والهدف منها باعتبارها مهمة وتحقق اي اهداف مسطرة للمؤسسة

1/السؤال الاول : هل ساهمت الوسائل الاتصالية الحديثة في تسويق المؤسسة؟

المبحوث الأول : وكانت اجابته نعم ساهمت بشكل كبير خاصة عبر الإشعارات التي نقدها ومنتوجات المؤسسة التي نعرضها وكانت في رضا الزبائن واعطت صور ايجابية للمؤسسة وسمعة حسنة وزيادة الثقة بين الجمهور الداخلي والخارجي حيث كنت اجابة **المبوحث الثاني والثالث والرابع** تقريبا نفس الإجابات واكدوا بان بفضل هذه الوسائل وصلت المؤسسة وحققت ما لا تحققه من قبل من تطورات واهداف ودفع عجلة تنمية وازدهار ورقي المؤسسة .

2/**السؤال الثاني :** ماهي الشبكات التي تعتمد عليها مؤسستكم اثناء ادا عملها ؟

المبحوث الاول حيث كانت اجابته من الشبكات التي يستخدمها في عمله هي شبكة الانترنت بالدرجة الاولى حيث تلعب دورا مهما في تسهيل ومرونة العمل وهي الشبكة الوحيدة التي استعملها في عملي

المبحوث الثالث : اكد انا اهم الشبكات التي استخدمها في عملي هي الانترنت والإنترانت والاكسترانت في بعض الاحيان والوصلات الخاصة حيث تسهل هذه الشبكات في ايصال

المعلومة دون تعب ولا ارهاق وانا بسبة ل افضل اكثر شبكات التي استخدمها في عملي اليومي الانترنت والانترانت.

اما المبحوث الرابع : فأجاب على نفس اجابة المبحوث الاول وهي شبكة الانترنت

السؤال الثالث ماهي احتياطات حماية الشبكات الاتصالية في مؤسستكم ؟

المبحوث الأول اجاب المبحوث من الاحتياطات هي تفادي الفيروسات وانقطاع الكهرباء المفاجئ .

المبحوث الثالث: حيث كانت اجابته من الاحتياطات يجب ان يكون عندنا مخزن الجهاز وهو ضروري فأي مؤسسة وكذلك تشغيل جهاز مودام.

السؤال الرابع: هل اضافت هذه الوسائل تطورا وانتاج في نوعية المؤسسة ؟

المبحوث الاول: حيث اجاب انها اكيد اضافت تطورا كبير من حيث السرعة والاداء وتقديم خدمات جديدة لكسب ثقة الجمهور والسرعة في تقديم الخدمات.

المبحوثة الثانية: قالت ان هذه الوسائل الحديثة اضافت تطورا وسرعة وانعكست بالإيجاب على الزبائن وتقدم احسن خدمة وفي ظروف جيدة وفي وقت قياسي.

المبحوث الثالث: لقد اضافت الكثير من التطورات والانتاجات وساهمت في تحسين العلاقات الداخلية والخارجية للمؤسسة وخففت عنا الضغوطات وحققت التكافؤ والتفاهم.

المبحوث الرابع: لقد اجاب على نفس اجابة المبحوثين حيث انه قال زادت في تحسين صورة المؤسسة والقطاع التجاري للمؤسسة وتطوير قطاع الانترنت وساهمت كذلك في ارضاء زبائننا.

السؤال الخامس: هل قمتم بصبر الآراء عبر هذه الوسائل لمعرف اتجاهات الجمهور اتجاه المؤسسة ؟

المبحوث الأول قال ان في بداية الامر كانت صعبة على الجمهور بحيث تخوف بعض الزبائن عند استعمال هذه الوسائل الحديثة ثم تعودوا عليها وبدات سهلة لديهم حيث كانت

معاملتنا معهم في بداية الامر نعرفهم بها ونعلمهم الطريقة ثم انعكست بالايجاب عليهم ولما عملنا صبر اراء كانت في مستوى جيد وعبروا عن رضاهم لاستخدام هذه الوسائل الحديثة

المبحوث الرابع : قال ان اتجاهات الجمهور قد تكون برضا الزبائن او عدم الرضا ونحن نحترم رأي الزبون .

تحليل نتائج المقابلة :

من خلال اسئلة المحور الثاني التي كانت دور الوسائل الحديثة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر –فرع المدية كانت اجوبة المبحوثين بان هذه الوسائل الاتصالية اصبحت المحرك الاساسي للمؤسسة حيث تقدم خدمات جديدة للزبون وكسب ثقته وقد اضافت تطورا وانتاجا كبير للمؤسسة وبفضلها اصبحت المؤسسة تحمل صورة جيدة امام المؤسسات، ومن حيث الاجابات التي صرح بها معظم المبحوثين انا الشبكة التي يستخدمونها هي شبكة الانترنت التي تلعب دورا مهما في المؤسسة واصبحت الطريقة المثلى في العمل حيث ساهمت في البناء الثقافي والمعلوماتي للموظفين وتحقيق الاستدامة على مستوى الموارد البشرية حيث ساعدت لمؤسسة في تسويق منتجاتها عبر الاشهارات بطريقة فعالة وتكنولوجية ووعي المسؤولين بهذه والوسائل وكذلك رضا الزبائن حيث تقدم خدمات في المستوى وغيرت عملية التفكير وعالم الخدمة.

(مقابلة مع السيد: بالطاهر زكرياء رئيس مصلحة المستخدمين،والسيدة: فايزة دويفي، رئيس مصلحة تنمية الموارد البشرية، المديرية العملياتية بالمدية، يوم 2021/05/23 على الساعة 14h10)

المحور الثالث :أثر استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية؟

تمهيد

سنتطرق من خلال هذا المحور الى اثر استخدام هذه الوسائل داخل المؤسسة وايجابياتها والمشاكل التي يمكن ان تقع في استخدامها ونبرز المزايا التي تقدمها ورأي الموظفين لهذه الوسائل.

السؤال الأول :هل تجد نفسك مؤهلا في حال توقف مؤسستكم عن العمل بهذه الوسائل ؟

المبحوث الأول: قال انا توقف المؤسسة عن هذه الوسائل بالطبع يكون خلل كبير لأن اصبحت هذه الوسائل مثل البنزين سيارة اذا فرغت السيارة البنزين تتوقف المؤسسة كذلك وغياب هذه الوسائل يؤدي الى تعطيل النشاط هي من الممكن انا نستعمل العملية التقليدية لكن اصبحت من الصعب.

المبحوثة الثانية : نعم اجد نفسي مؤهلا لكن اشعر بالنقص لان هذه الوسائل اصبحت تجري في عروقنا وسهلت علينا الكثير من العمليات.

السؤال الثاني :ماهي الصعوبات التي تواجهها في استخدام هده الوسائل ؟

المبحوث الأول: قال ان الصعوبات التي نواجهها في بعض الأحيان هي اعمال شغب وانقطاع خيوط الكهرباء وقلة الامكانيات المادية.

المبحوث الثالث : كانت اجابته من الصعوبات الضغط واختراق الشبكة .

اما المبحوث الرابع: فقال في بعض الاحيان تكون صعوبة توصيل خدمة الويفي لبعض الزبائن التي تقع بالمناطق النائية والهاتف الثابت حيث يصعب ايجاد وتوفر الشبكة في تلك المناطق .

السؤال الثالث :ما هو تقييمك لاستخدام هذه الوسائل الاتصالية الحديثة ؟

المبحوث الاول حيث اجاب حسب تقييمه قال انا منذ ادخال هذه الوسائل اصبحت اشعر ان عصر التطور قد وصلنا حيث حفزتنا اكثر ونظمت طريقة عملنا وزيادة الأنشطة بين الأقسام المشتركة وطورت اكثر وهي ذات مستوى الي ورقي .

حسب مقالته

المبحوثة ان تقييمها لهذه الوسائل تقييم جيد وفعال وتطور وانتاج رائع قدمه عصر التكنولوجيا للمؤسسات حتى اصبحت المؤسسة توفر الرقم الأخضر الخاص بها للمكالمة مجانية دون رصيد مع الزبائن .

السؤال الرابع: كيف تقيمون فترة استعمال هذه الوسـائل الحديثة مقارنة مع الوسائل التقليدية ؟

المبحوث الأول انا مقارنة بالوسائل التقليدية اختلفت نوعية تقديم الخدمات حيث كانت قديما منحصرة في وسيلة واحدة اما لان فتطورت بفضل ادخال هذه الوسائل الحديثة وسهلت عملية الوصول الى الزبائن .

المبحوثة الثانية حيث اجابت ان ليس لي علم كيف كانت تسير الامور وعملية الاتصال لان عندما دخلت كانت الوسائل هذه الوسائل موجدة

المبحوث الثالث حيث قارن ان في الماضي كنا نستعمل الهاتف والبريد العادي اما ان فتعددت الوسائل

المبحوث الرابع: حيث قال انا في الماضي عند استعمالنا للوسائل القديمة كان الاتصال بطيء ونشعر الملل ويستغرق وقت طويل اما عند ادخال واختراع هذه الوسائل اصبح عصر السرعة

السؤال الخامس : ماهي المزايا التي تقدمها هذه الوسائل الحديثة لمؤسستكم ؟

المبحوث الأول قال ان هذه الوسائل قدمت الكثير من المزايا منها المرونة في العمل وقلة تكاليف وساهمت في تطوير وتوفير جو هادئ ومناسب للموظفيين وزيادة معنوياتهم

المبحوثة الثانية :قالت انا من المزايا التي قدمتها توفير جو ملائم وتنظيم العمل وتقديم خدمات في المستوى وزيادة الربح

المبحوث الثالث: حيث اجاب ان المزايا التي قدمتها هي ارضاء الزبائن هو الشيء المهم وساعدتنا وقدمت لنا الكثير من انجازات وبفضلها اصبحت المؤسسة

تحليل نتائج المقابلة :

من خلال اسئلة المحور الثلث وطرحها على المبحوثين تبين ان اثر استخداما هذه الوسائل الحديثة يكون بإيجاب واحيانا يكون بالسلب لانهم يقعون في بعض الصعوبات التي تواجه المؤسسة عند توقف وتعطيل هذه الوسائل واختلال الشبكات وانقطاع الكهرباء قد يأدي الي تعطيل العمل حيث قارن المبحوثين استعمالها مقارنة بالوسائل التقليدية انها جاءت بتطور كبير سهلت العملية الاتصالية وقللت من المتاعب واضافت ايجابيات في زيادة النشاط وزيادة التجديد ودعمت الاتصال الداخلي والخارجي واستفادت المؤسسة من الفرص التي أتاحتها وزادت من قيمة المؤسسة وتأقلم الموظفين داخل المؤسسة.

النتائج العامة للمقابلة :

بعد معالجتنا للجانب التطبيقي من طرف أداة المقابلة التي ساعدتنا في ا لكشف على عن بعض الحقائق والنتائج وساعدتنا في اجابة على اهداف الدراسة من طرف موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر –فرع المدية– حيث توصلنا إلى :

1–الدور الذي تلعبه هذه الوسائل الحديثة داخل المؤسسة خاصة التقنيات الإلكترونية مثل الحاسوب الذي يعتبر الوسيلة الأساسية في العمل

2– سهولة وصول المعلومات وتبادلها في اقل وقت وباقل تكلفة

3– استفادة الموظفيين من هذه الوسائل الحديثة خاصة في تسهيل العمل والعملية الاتصالية الداخلية والخارجية اي الجمهور الخارجي

4– رفعت هذه الوسائل الاتصالية الحديثة من كفاءة انتاجية العمل وزيادة الدقة

5–القضاء على الأسلوب اليدوي والتقليدي الذي يرهق العمل ويشير استياء الزبون

6–التطوير من انتاجية العمل وتحسين سمعة المؤسسة

7– وفرت الوسائل الاتصالية الحديثة بيئة نشيطة وحيوية داخل المؤسسة

8– اعتماد الموظفين على أكثر من وسيلة اتصالية حديثة في عملهم خاصة الأنترنت والبريد الإلكتروني

9-اهتمام الموظفين بهذه الوسائل حيث تسببت في رفع الجانب المعنوي لديهم وزيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة

تحليل نتائج الملاحظة:

1-انتباهنا للموظفين انهم يجيدون اللغة الفرنسية اكثر من اللغة العربية وهذا راجع الى لغة المؤسسة

2-2-لاحظنا ان اغلب الموظفين متحصلين على شهادة ليسانس محاسبة

3- المعلومات تتداول بسرعة وتنقل بصفة جيدة داخل المؤسسة بين الموظفين

4-تطور الأجهزة والتقنيات داخل المؤسسة في انتاج المعلومات واعتمادهم في اتصالاتهم على الحاسوب الالي

5-نلاحظ تسهيل عملية الاتصال خاصة بين الموظفين واستفادتهم الكبيرة من هذه الوسائل الحديثة

6-ان معظم الموظفين يستخدمون شبكة الانترنت لغرض خدمة البريد الالكتروني

لاحظنا ان شبكة الإكسترانت لا تستخدم بكثرة داخل المؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

لقد شهد العالم المعاصر تطورا سريعا في مختلف الجوانب الحياة الخاصة وفي مجال الإعلام والإتصال من حيث استخدامه لهذه التكنولوجيا التي بفضلها أصبح العالم قرية صغيرة سهلت الانتقال السريع للأفكار والمعلومات وأصبحت من الضروريات داخل المؤسسات الجزائرية الاقتصادية والخدماتية ووفرت السرعة والسهولة في أنجاز الأعمال وتقليل الجهد المبذول .

لقد حاولنا في هذه الدراسة الكشف عن دور الوسائل الاتصالية الحديثة في تطوير نشاط المؤسسة واخترنا مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية نموذجا لدراستنا من خلال الإجابة عن الإشكالية والتساؤلات المطروحة في الإطار المنهجي .

ومن خلال ما توصلنا اليه من هذه الدراسة في الجزء التطبيقي في النزول الى الميدان يمكن ان القول الوسائل الاتصالية الحديثة تمتاز بالسرعة في الإنجاز والدقة وكفاءة الفاعليين في اداء الاعمال والمرونة في تبادل المعلومات وانتشارها بصورة كبيرة جعلتها تدخل جميع المجالات خاصة المؤسسات بمختلف أنواعها حيث اتجهت الكثير من المؤسسات الخدماتية الى استثمارها وتطبيقاتها فمنذ الربع الأخير من القرن الماضي دخلت المؤسسات دائرة الارتباط اكثر فأكثر بالوسائل التكنولوجية الحديثة ولهذا قمنا في هذه الدراسة بمحاولة معرفة اهم الوسائل الموجودة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر –فرع المدية– بالاعتماد على دليل المقابلة الذي عبر عن سير اراء العينة المختارة من مؤسسة اتصالات الجزائر وتمت المعالجة باستخدام المقابلة وتم الوصول الى ان المؤسسة تمتلك عدة وسائل وتقنيات حديثة منها حاسوب والبريد الإلكتروني والأنترنت .

وتم الخروج بنتائج واقتراحات غذت ودعمت المقاربات النظرية وتجربتنا من خلال مقارنة وجهة نظر اراء الخبراء.

وكخلاصة لدراستنا نستنتج أن فعالية الوسائل الإتصالية الحديثة داخل المؤسسة لها دور كبير وبارز وتأثير يعكس وجه المؤسسة ومستوى عطائها وهذا بنوعيه الداخلي والخارجي وتحسين صورة المؤسسة .

ويبقى الهدف من هذه الدراسة هو تقديم إضافة للدراسات التي اهتمت بمجال تكنولوجيا الإعلام والاتصالات الحديثة التي لا يزال يطرح تطورها وتنامي دورها خاصة في مجال الأعمال محاولات متحددة لإثرائها بدراسات اخرى ويعتبر مجال التكنولوجيا الاتصال الحديثة مجال واسع دائم التطور والتغير.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1- الكتب

2-احمد بن مرسلي مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ط2 2005 .

3-بشير العلاق نظريات الاتصال مدخل متكامل دار البازوري 2010 ص13.

4-حسن عماد مكاوي –الاتصال ونظرياته القاهرة 2003 .

5-زهير ياسيين الطاهات سيكولوجية العلاقات العامة والاعلان –دار ياف لنشر والتوزيع الاردن ط2011/ص116-167

6-شادلي شوقي اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية المحلية المستدامة في الجزائر جامعة ورقلة مجلة الباحث 2009-2010 .

7-شريف درويش البان – تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتاثيرات الاجتماعية ط1 دار المصرية اللبنانية القاهرة 200 ص 23

8-عبد المجيد عبد الفتاح المغربي نظم المعلومات الادارية الاسس والمبادئ المكتبة المصرية عاصمة مصر سنة2002 .

9-عمر صخري اقتصاد المؤسسة ديوان المطبوعات الجزائر ط5 2007 .

10-محمد الغريب عبد الكريم –مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحث –ديوان المطبوعات ط2 الجزائر 1999

11-محمد جودة ناصر –الدعاية والاعلان وعلاقات العامة ط1 عمان دار مجدولاني 1997-1998.

12-محمد شوقي شاذي الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات بيروت دار النهضة للنشر 1983

13- محمد محمود الحلية التكنولوجيا التعليمية و المعلوماتية ط1 دارالكاتب الجامعي الامارات العربية المتحدة 2001 .

14- نار دادي عدون اقتصاد المؤسسة -دار المحمدية لنشر والتوزيع الجزائر - 1998-.

15- نبيل محمد مرسي التقنيات الحديثة للمعلومات دار الجامعة الجديدة ط2008 .

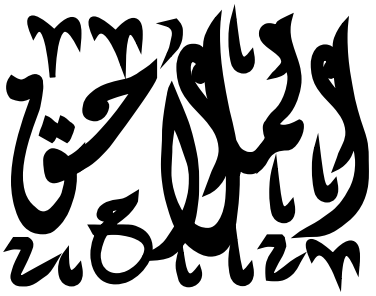
2-الرسائل

1. ابتسام سوسي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وصحافة مكتوبة بعنوان تكنولوجي الاتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة دراسة ميدانية سونلغاز، جامعة قسنطينة، 2009/2008.
2. أمينة عبادي وفاطمة كاتب، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل اداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية المديرية الولائية لأمن أم البواقي، جامعة أم البواقي، 2016/2015.
3. كاهينة ايت حميي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة بعنوان دور الاتصال وفعاليته في تسيير المؤسسة اتصالات الجزائر بفرندة، جامعة تيارت، 2013/2012.
4. مروة بوقلي مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدماتية دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء ام بواقي جامعة العربي بن مهيدي سنة 2015-2014 .

5. نور الهدى دغيش تاثير الاتصال التسويقي على جمهور المؤسسة الخدماتية مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة بسكرة –2

3–المعاجم

1–احمد زكي بدوي معجم المصطلحات والعلوم الاجتماعية –مكتب لبنان.



دليل المقابلة

عنوان المذكرة دور الوسائل الاتصالية الحديثة في المؤسسات الخدماتية

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

فرع المدية

يوم : الاحد 2021/05/23

التوقيت: من الساعة 9.30الى 11.30 يوم

تحية

اشكركم عن منحي جزءا من وقتكم واذكركم باسمي الطالبات وسام بن عمير وبوسيلة حياة بجامعة الدكتور يحي فارس تخصص اتصال وعلاقات عامة بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية في اطار بحث يتناول دور الوسائل الاتصالية الحديثة في المؤسسات الخدماتية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بفرع المدية اذ كنتم لا تمانعون فسنقوم باجراء هذه المقابلة معكم وشكرا

اسئلة المقابلة

المحور الأول: اهم الوسائل الاتصالية الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية

1-ماهي انواع الوسائل الاتصالية الحديثة داخل مؤسستكم؟

2-ماهي مختلف الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في اتصالاتها الخارجية والداخلية ؟

3-ماهي اكثر وسيلة اتصالية حديثة تعتمد عليها اكثر المؤسسة ولا يمكن الاستغناء عنها ؟

4-هل هناك تجاوب مع الجمهور الخارجي واكتساب زبائن جدد من خلال هذه الوسائل الحديثة ؟

5-ماهي الوسائل التي تستخدمها عند عملك المكتوبة او الالكترونية الحديثة؟

المحور الثاني: دور وسائل الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية

1-هل قمتم بصبر الاراء عبر هذه الوسائل لمعرفة اتجاهات الجمهور اتجاه المؤسسة ؟

2-هل ساهمت الوسائل الاتصالية الحديثة في تسويق المؤسسة ؟

3- ؟ ماهي الشبكات التي تعتمد عليها مؤسستكم في عملها ؟

4- ماهي احتياطات حماية الشبكات الاتصالية في مؤسستكم

5-هل اضافت هذه الوسائل تطورا كبيرا وانتاج في نوعية المؤسسة؟

المحور الثالث: اثر استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية

1-هل تجد نفسك مؤهلا في حال توقف مؤسستكم عن العمل بالوسائل الحديثة ؟

2-ماهي الصعوبات التي تواجهها المؤسسة في استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة ؟

3-ماهو تقييمك لاستخدام هذه الوسائل الاتصالية الحديثة داخل المؤسسة؟

4-كيف تقيمون فترة استعمال الوسائل الحديثة مقارنةً مع الوسائل التقليدية ؟

5-ماهي الايجابيات والمزايا التي قدمتها وسائل الاتصال الحديثة للمؤسسة ؟