الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

شعبة: علوم الإعلام والاتصال

تخصص :اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص :اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

الموسومة بـ:

واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمشرية

اعداد الطالبيتين :

بن يدة اكرام خلود

صافي ام كلثوم

تحت اشراف الاستاذ :

د. بن عجايمية بوعبد الله

شعبة علوم الإعلام والاتصال

لجنة المناقشة

الأستاذ	اللجنة
العربي بوعمامة	رئيسا
بن علي مليكة	مناقشا
بن عجايمية بوعبد الله	مؤطرا

السنة الجامعية: 2021 – 2022

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للدكتور بوعبدالله بن عجايمية

على مجهوداته ونصائحه وعلى صبره معنا لإنجاز هذا المذكرة.

كما أتقدم بجزيل الشكر المسبق للجنة المناقشة على ما سيقدمونه

من ملاحظات وتوجيهات والتي لن تزيد

هذا العمل إلا إتقانا وجمالا.

و نشكر كل أستاذة كليتنا على دعمهم وتشجيعهم لنا، دون أن ننسى

من مد لنا يد المساعدة

من قريب أو من بعيد.

إهـــداء

أهدي ثمرة جهدي إلى نبع الحب و الحنان

الى من تسهر على راحتي إلى قرة عيني

برك الأمان و الحنان إلى أمي الغالية

أطال الله عمرها .

إلى أبي الغالي و اخواتي شيماء و ابنها آدم و إسراء

الى عائلتي الكريمة

الى خطيبي و رفيق دربي رضا مورصو

إلى اصدقاء دربي ادعو الله أن يوفقنا أجمعين

إلى كل من يعرفوني من قريب أو بعيد

إلى كل الزملاء و في نفس التخصص دون استثناء

إلى كل من ساندني و ساعدني

في إنجاز بحثي المتواضع

إكرام خلود

إهـــداء

اللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إن رضيت

ولك الحمد بعد الرضى ،نحمد الله عز وجل

أنه وفقني إلى إنجاز هذا العمل المتواضع.

إلى قرة عيني، إلى من وضع المولى سبحانه وتعالى

الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه العزيز

إلى التي حرمت نفسها أعطتني، ومن نبع حنانها سقتني ...

إلى من وهبتني الحياة ... أمي الغالية حفضها الله .

صاحب الوجه الطيب والأفعال الحسنة

فلم يبخل علي طيلة حياته (والدي العزيز).

إلى إخوتي، من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب

بشرى ،محمد الأمين، سلسبيل.

إلى أصدقائي وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني

خاصة زميلتي في العمل إكرام خلود .

ولا ينبغي أن أنسى أستاذي من كان له الدور الأكبر

في مساعدتنا وتوجيهنا في إتمام بحثنا الاستاذ الفاضل بن عجايمية

كما لا ننسى كل الأساتذة المبجلين في الكلية.

أم كلثوم

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لموظفي شركة اتصالات الجزائر وفي هذا السياق تناولت الدراسة في شقها النظري تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وعمومياتها وأهميتها وكذلك وظائفها في حياة الفرد، وكذلك سمات تكنولوجيا وأثرها، و بالاضافة الى ذلك تطرقنا الى مفهوم المؤسسة الاقتصادية ومراحل تطورها واهميتها واهدافها ووسائلها ومهامها، وفي شقها التطبيقي تناولت الدراسة معرفة الاراء حول الاتصال الداخلي في المؤسسة.

واستخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي "منهج دراسة حالة" الذي يعتبر المنهج الملائم لوصف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ودورها في تحسين مستوى الاداء الموظفين داخل المؤسسات استخدمنا عينة قومها 9 افراد من موظفي اتصالات الجزائر كما اعتمدنا على المقابلة كاداة في جمع البيانات .

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج قمنا بتلخيصها في الاتي :

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر حيث طورته من الطريقة الكلاسيكية الى الطريقة الجديدة وعصرية تتماشى مع خصائصها.

أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث وفرت عليهم الكثير من الجهد والوقت ونفقات كبيرة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة كان لها دور هام و كبير في اعادة الهيكل والتنظيم عامل المؤسسة حيث ساعدتها في تواصل داخل المؤسسة حيث ساعدتها في تواصل داخل المؤسسة و كذا تغير نمطها العام.

الكلمات المفتاحية: استخدام ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المؤسسة الاقتصادية،

Study summary:

The study aims to identify the role of modern information and communication technology for the employees of the Algeria Telecom Company. Its importance, objectives, means and tasks, and in its practical part, the study dealt with knowledge of opinions about internal communication in the institution.

In this study, we used the descriptive approach "case study approach", which is the appropriate approach to describe modern information and communication technology and its role in improving employee performance.

Within the institutions, we used a sample of 9 individuals from Algeria Telecom employees, and we also relied on the interview as a data collection tool.

The study reached a set of results, which we summarized as follows:

Modern information and communication technology contributed to changing the nature of work within Algeria Telecom, as it developed it from the classic method to the new and modern method in line with its characteristics.

Modern information and communication technology affected the performance of the employees of the Algeria Telecom

Corporation, as it saved them a lot of effort, time and great expenses. And So has changed its général pattern.
Keywords: use, information and communication technology, economic institution,

Résumé de l'étude :

L'étude vise à identifier le rôle des technologies modernes de l'information et de la communication pour les salariés de la Société Algérie Télécom. Son importance, ses objectifs, ses moyens et ses tâches, et dans sa partie pratique, l'étude a porté sur la connaissance des opinions sur la communication interne dans l'institution. .

Dans cette étude, nous avons utilisé l'approche descriptive "approche par étude de cas", qui est l'approche appropriée pour décrire les technologies modernes de l'information et de la communication et leur rôle dans l'amélioration de la performance des employés.

Au sein des établissements, nous avons retenu un échantillon de 9 individus parmi les salariés d'Algérie Télécom, et nous nous sommes également appuyés sur l'entretien comme outil de collecte de données.

L'étude a abouti à un ensemble de résultats, que nous avons résumés comme suit :

La technologie moderne de l'information et de la communication a contribué à changer la nature du travail au sein d'Algérie Télécom, puisqu'elle l'a fait évoluer de la méthode classique à la méthode nouvelle et moderne en adéquation avec ses caractéristiques.

La technologie moderne de l'information et de la communication a affecté la performance des employés de la Société Algérie Télécom, car elle leur a épargné beaucoup d'efforts, de temps et de grosses dépenses.

Mots-clés : usage, technologies de l'information et de la communication, institution économique,

الفهرس

الفهرس

العنـــــــــــــــــوان	الصفحة
البسملة	
شكر و التقدير	
إهداء 1	
إهداء 2	
ملخص الدراسة	
الفهرس	
المقدمة العامة	أ- ج
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
1. اشكالية الدراسة	01
2. تساؤلات الدراسة	02
3. أهمية الدراسة	02
4. أهداف الدراسة	03
5. أسباب اختيار الموضوع	03
6. الدراسات السابقة	04
7. تحديد المفاهيم و المصطلحات	05
8. مجتمع البحث و العينة	12
9. منهج الدراسة	13
10. أدوات جمع البيانات	14
11. الدراسة الميدانية	16

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة	
تمهيد	17
المبحث الأول: مدخل عام لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	18
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	18
المطلب الثاني: عموميات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	23
المبحث الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و البنية التحتية لها	30
المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	30
المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	32
المبحث الثالث : الحاسب الآلي و شبكات الاتصال لتكنولوجيا المعلومات	37"
المطلب الأول: الحاسب الآلي	38
المطلب الثاني : شبكات الاتصال لتكنولوجيا المعلومات	40
المبحث الرابع : واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة	45
المطلب الأول: جرائم الحاسوب و الأمن المعلوماتي	45
المطلب الثاني: الفوائد و المزايا المتحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات	50
الفصل الثالث: مدخل مفاهيمي للمؤسسة الاقتصادية	
تمهيد	55
المبحث الأول: مفهوم و مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية	56
المطلب الأول : مفهوم المؤسسة الاقتصادية	56
المطلب الثاني : مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية	58
المبحث الثاني : أهمية و أهداف اتصال المؤسسة الاقتصادية	61
المطلب الأول: أهمية اتصال المؤسسة الاقتصادية	61
المطلب الثاني : أهداف الاتصال بالنسبة للمؤسسة	63
المبحث الثالث : أنواع و وظائف المؤسسة الاقتصادية	67
المطلب الأول : انواع المؤسسة الاقتصادية	67
المطلب الثاني : وظائف المؤسسة الاقتصادية	72

المبحث الرابع : وسائل و مهام اتصال المؤسسة الاقتصادية	77
المطلب الأول : وسائل اتصال المؤسسة الاقتصادية	77
المطلب الثاني : مهام اتصال المؤسسة الاقتصادية	80
الفصل الرابع : دراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مؤسسة – اتصالات الجزائر– دراسة حالة	
تمهيد	84
المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة.	85
1–تعريف مؤسسة اتّصالات الجزائر	85
2–تعريف وكالة اتّصالات الجزائر	86
3–مهام و أهداف مؤسسة اتّصالات الجزائر	86
المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتّصالات الجزائر بالمشرية	87
المبحث الثالث : الاتّصال داخل مؤسسة اتّصالات الجزائر بالمشرية.	90
المبحث الرابع : تحليل محاور المقابلة	92
خاتمة	108
قائمة المصادر و المراجع	

مقدمـــــة

مقدمة:

أصبح العالم اليوم أكثر ديناميكية وتحولا عن السابق، إذ يشهد حركة تغيير كبيرة على جميع الأصعدة سواء الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية، حيث يفرض علينا هذا التطور والتحول مسايرته من أجل تحقيق الاستمرارية والنجاح، إذ أن تهاون سيقود إلى الفشل لا محالة.

ومن أبرز هذه التطورات هو ما مس ويمس قطاع تكنولوجيا الاتصال، إذ سمح التطور بظهور وسائل اتصالية حديثة، حيث فرضت الاحتياجات اليومية لهذه التكنولوجيا ابتكار منظومة متكاملة قصد سد الثغرات التي منها مختلف التشكيلات والتنظيمات جراء النقص الملحوظ في كفاءة الوسائل الاتصالية المتاحة.

وعلى اعتبار أن المؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني بغرض القيام بمهام محددة، تهدف مجمعها إلى تحقيق غايات وأهداف المؤسسة ككل وعليه يعتبر الاتصال العمود الفقري لأي مؤسسة فمن خلاله يتم توفير المعلومات ولأفكار والخطط والتعليمات والآراء عبر أجزائها والأطراف العاملة بها، وتعتبر اتصالات المؤسسة همزة وصل الرابطة بينها وبين العمال والعالم الخارجي المتواجدة فيه، وأي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل سيرورة العمل بالمؤسسة فقرات المؤسسة وأهدافها وتوجهاتها وخططها تتعلق كلها بالعملية الاتصالية .

إن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية النسق المفتوح كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبني على دعم الاتصال بالمحيط الخارجي

و قد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في ميدان التسيير و التنظيم زمنها مؤسسة اتصالات الجزائر حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية، إلا أن تبني هذا، مدخل التكنولوجيا لم يكن على مستوى جميع المؤسسات بل إن أغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لا زالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال، كما تبني المؤسسة هذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات، ومن هنا سنحاول في هذه الدراسة التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالنعامة ولهذا سنتطرق إلى خطة بحث بحثنا هذا والتي قسمت إلى أربع فصول يعرض الفصل الأول الجانب المنهجي منها إشكالية الدراسة، التساؤلات ،أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، مرورا بالدراسات السابقة، تحديد المفاهيم، مجتمع البحث والعينة، منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات، كما يعرض الفصل الثاني الجانب النظري الفصل الثاني مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة : مفهومها، عمومياتها، أهميتها، بنيتها، الحاسب الآلي وشبكات الاتصال الحديثة، إضافة إلى واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، أما الفصل الثالث فيتعلق

بالمدخل المفاهيمي للمؤسسة الاقتصادية: مفهومها، مراحل تطورها، أهمية وأهداف اتصال المؤسسة وأنواع و وظائف المؤسسة و يعرض الفصل الرابع الجانب التطبيقي الذي تناولنا أولا نبذة حول المؤسسة مرورا بمهامها ووظائفها التي تقوم بها مؤسسة اتصالات الجزائر، كما تناولنا في هذا الفصل الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ثانيا تحليل المقابلة لتكون اخر مرحلة خاتمة لدراستنا هذه ومن الأسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع كثيرة نذكرمنها:الرغبة الشخصية في دراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر، واهتمامنا الشخصي بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والإطلاع من أجل كسب المهارات والمعارف سواء تعلق الأمر بالجانب النظري والتطبيقي، وكذا إدراكنا لأهمية التكنولوجيا ومدى فعاليتها في تحسين إنتاجية المؤسسة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

1. الإشكالية :

يعد الاتصال عصب الحياة الاجتماعية للإنسان، فقد كان ولا يزال العنصر الأساسي المحرك للتفاعلات الاجتماعية وتحقيق حاجيات الإنسان المختلفة وإشباع رغباته وتحقيق أهدافه انطلاقا من العلاقات التي يبنيها الإنسان مع غيره. إن عملية الاتصالية تعد ذلك الميكانيزم الذي يساهم في بلورة الأفكار وصياغتها داخل السياقات الاجتماعية لتحقيق عملية التبادل وهذا ما اعتمدت عليه القبائل القديمة منذ آلاف السنين.

ولقد كان لتطور عملية الاتصال انعكاسا كبيرا على كل مجالات الحياة لأن تطور العملية الاتصالية قد مرت بمراحل متعددة بدأ من مرحلة الإشارات مرورا بمرحلة الكتابة والرموز وصولا إلى مرحلة الطباعة حيث أن هذه المرحلة تعد أهم المراحل في تطور عملية الاتصال. وبعد الثورة الصناعية تغيرت معالم المنظومة الاتصالية في المجتمعات لأن الطباعة ساهمت بشكل كبير في تطوير ميكانيزمات العملية الاتصالية من خلال الاختراعات وظهور المصانع والتراكمات الإنتاجية والانفتاح الفكري ومن هنا بدأت تتطور الحياة اليومية حتى أخذ هذا التطور منحنى سريع في كل مجالات الحياة. وبعد الحرب العالمية الثانية تطور العالم وشهد عدت تغيرات مست مختلف الجوانب المختلفة كالجانب الاقتصادي والإطار الاجتماعي والسياسي وفي ظل الانفتاح الاقتصادي ظهرت عديد المؤسسات والمنظمات الكبرى الاقتصادية المتعددة من خلال التنافس الاقتصادي الكبير ما بين الدول ولقد اهتمت المؤسسات بالسياق المحيط بالمؤسسة سواء داخليا أو خارجيا من خلال الاهتمام بعنصر الاتصال.

إن التطورات التكنولوجية الحديثة التي شهدها العالم قد ألقت بظلالها على مختلف الأنساق الاجتماعية وحولت العالم إلى قرية عالمية صغيرة و مست كل الكيانات الكبرى كالمؤسسات الإعلامية والمؤسسات الاقتصادية وهذه الأخيرة اعتمدت على هذه التكنولوجيات كرهان أساسي لخلق عملية النجاح. إن هذا الإقبال الرهيب على تكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل المؤسسة هو حتمي لا مفر منه حيث أن التنافس الشديد والشرس ما بين المؤسسات والشركات هو الذي جعل بتوظيف هذه التكنولوجيات داخل نسق المؤسسات. وكما أشرنا

بالذكر من قبل فإن تكنولوجيات الاتصال الحديثة قد حظيت باهتمام كبير من قبل عديد الدول كالدول العربية التي تعد هي الأخرى قد اعتمدت على هذه التكنولوجيات ونخص بالذكر الجزائر التي تعد هي الأخرى من بين الدول التي أصبحت تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيات الحديثة وتفعيلها داخل مؤسساتها .

حاولنا في دراستنا هذه التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على تحسين إنتاجية ومحيط العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر بالنعامة وهذه المؤسسة تعتبر من أهم المؤسسات الجزائرية وأعرقها. وعبر كل ما ذكرناه سابقا نطرح السؤال الرئيسي للدراسة :

❖ **ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟**

2. تساؤلات الدراسة:

- هل هناك تباينا في استخدام التكنولوجيا الاتصالية الحديثة متمثلة في شبكة الانترنت وشبكة الاكسترانت لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بالنعامة ؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تفعيل وظائف هذه المؤسسة ؟
- ماهي انعكاسات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على أداء المؤسسة وخدماتها ؟

3. أهمية الدراسة:

- محاولة التعرف على التكنولوجيا وكيفية الاستفادة منها في العمل الإداري.

- التعرف على مدى تركيز المؤسسة الاقتصادية محل لدراسة على تدريب العاملين بها الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة فيما يخدم مصالح المؤسسة.
- التعرف على السلبيات والايجابيات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لمؤسسات الاقتصادية خاصة في ظل تطور منظومة هذه التكنولوجيا.

4. أهداف الدراسة:

- نهدف الى دراسة اهمية التكنولوجيات الحديثة كوسيلة اتصالية في تسيير المؤسسة والدفع بها نحو تحقيق أهدافها وغاياتها بشكل أفضل وفي ظرف قياسي .
- إمكانية تكنولوجيا الحديثة ومساهمتها في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات ودورها في تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد .

5. أسباب اختيار الموضوع:

❖ **أسباب ذاتية:**

تعتبر تكنولوجيات الاتصال الحديثة أكثر حداثة ذات قيمة أكبر وفعالية من النواحي المختلفة الاقتصادية والاجتماعية، ويأتي اختيارنا لهذا الموضوع كموضوع للدراسة.

❖ **الأسباب الموضوعية:**

- استثارة الروح المعرفية لدى الباحث خاصة ما تعلق بجدة الموضوع

- التطور التكنولوجي الحاصل في مجال المعلوماتية
- محاولة معرفة كيفية تسيير العلاقات الإدارية في المؤسسات الجزائرية ومدى
- استخدامها لنظم المعلومات المتطورة.
- الرغبة في دراسة موضوع متعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة
- اهتمامي الشخصي بتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- إضافة إلى رغبتي في تعميق دراساتي المستقبلية في هذا المجال.

6. الدراسات السابقة:

هي دراسة بعنوان " أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية " دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية لمدينة قسنطينة للطالبة "طراد خوجة سميرة "من جامعة قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، وذلك سنة 2004-2005م كما كانت إشكالية هذه الدراسة تدور حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات، ولهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي في المؤسسات الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز، بريد الجزائر، التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS هدفت الدراسة إلى : الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل التكنولوجيا، وقد استعانت الباحثة في الدراسة بالمنهج الوصفي الذي طبقته لدراسة النتائج المتحصل عليها في الإدارات

الثلاثة المدروسة وغطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاثة وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري في مختلف الإدارات محل الدراسة.

التعقيب على الدراسة :

تعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا ؛حيث تناولت هذه الدراسة اثر الحاسوب على العمل الاداري؛ بينما ندرس موضوعنا اشمل هو استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والذي يعد الحاسوب من بينها على المؤسسة ككل وليس على العمل الإداري فحسب كما تشابه الاجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية .

لقد ركزت هذه الدراسة على استخدام تكنولوجيا الاتصال الداخلي للمؤسسة وحصرت هذه التكنولوجيا في الحاسوب متجاهلة بذلك التكنولوجيات الأخرى والتي سنقوم نحن في دراستنا هذه بالنظر إليها وتوضيح أهميتها ودورها الفعال في المؤسسة.[1]

7. تحديد المفاهيم و المصطلحات:

الاستخدام:

لغة: استخدم: مصدر استخدم.استخدم كل الامكانات : استغلالها [1]

[1] خوجة سميرة : **أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية** ؛دراسة ميدانية باردات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة ،شهادة الماجستير في علم الاجتماع غير منشورة بتنمية و تسيير الموارد البشرية ، جامعة قسنطينة 2005/2004

في اللغة العربية مأخوذة من استخدم الرجل غيره ،استخدمه استخداما فهو مستخدم ، والاخر مستخدم أي اتخذه خادما ،طلب منه إن يخدمه، واستخدم الإنسان الآلة، أو السيارة استعملها في خدمة نفسه. [2]

كما يعرف لغة: هو الاستعمال أي استخدمه دون مقابل ،استخدم المرأة والرجل اتخادها خادمة أو خادما، واستخدم الآلة معناها: استعمالها، واستخدم كل الإمكانيات يغني استغلالها[3].

اصطلاحا : إن مع تطور التكنولوجيا بصفة عامة وتكنولوجيا الاتصال بصفة خاصة غلب توظيف مصطلح استخدم، واستعمال في أحيان أخرى، وهذا لتجسيد العلاقة بين الانسان المستخدم للآلة أو التقنية وما يطبع هذه العلاقة من تفاعل ومشاركة، وما قد يؤدي في المستقبل من اندماج بين الآلة والإنسان، ويعرف الاستخدام بأنه:"ما يستخدمه الفرد فعليا من معلومات أي انه الاستخدام عقلي للمعلومات التي يحتاجها بالفعل اضافة الى ان الاستخدام ربما يرضي احتياجات المستفيد أو لا يرضيها". و ذلك عندما لا يجد المعلومات التي يحتاجها بالفعل[4] ومفهوم الاستخدام من النظرة الأولى مفهوما واضحا وبسيط المعنى غير ذي حاجة او نشاط يتوخى ضبطه، غير إن أية محاولة تستهدف ضبط المعاني والدلالات النظرية والتطبيقية تصطدم بمفهوم غامض ومتنوع يحتمل الكثير من الدلالات المختلفة باختلاف ما هو اجتماعي وما هو تقني، فالغموض الذي لا

---

[1] عبد الحميد بلعباس : **اتاحة و استخدام و مصادر المعلومات من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة الجامعية محمد بوضياف** ،مذكرة لنيل شهادة ماجستير، قسم علم المكتبات و التوثيق ،جامعة المسيلة ، 2005-2006،ص 07

[2] عصام نور الدين : **معجم الدين الوسيط عربي –عربي** ، دار الكتب العلمية ،بيروت ،2005،ص 12

[3] **المنجد في لغة الاعلام** : ط7 ، دار المشرق ، بيروت ، لبنان ، 1984،ص203.

[4] عبد الحميد بلعباس ، المرجع السابق ، ص07

يحيط باللفظ مراده الى استعماله في تعيين وتقرير، وتحليل من السلوكيات، والمظاهر المرتبطة بتكنولوجيا الاتصال [1]

قد ينصرف معنى الاستخدام الى الاداء التقني فيصبح المعنى معلق على التحكم واستعمال وسائل الاتصال من تشغيل والقدرة على انتقاده للمحتوى المتوقع خلف العقد والروابط ثم القدرة على معالجته تخزينا واسترجاعها أو إنتاجا للمحتوى وكذا إعادة إنتاجه. كما يمكن إن يعالج المفهوم كنشاط ذو طابع اجتماعي وثقافي داخل المنظومة السلوكية السابقة الوجود حينئذ لا يصبح الاستخدام مجرد فعل عابر منفصل عن التكوين النفسي والمادي لشخصية الفرد المستخدم بل يتخذ شكل نماذج استخدامه تتجلى أساسا في التكرار والاستمرار والذي يحيلها إلى عادات ضبطه متكاملة مع باقي ممارسات الحياة اليومية للمستخدم يهدف فرضها ودمجها واقعيا في الإطارات الثقافية المسبقة كممارسة نوعية قد تندمج فيها او تتباين عنها في مقابل ممارسات اخرى مناقشة او متصلة بها. [2]

إجرائيا: يقصد بالاستخدام في هذه الدراسة هو استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر بالمشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة منها جهاز الحاسوب، والشبكات المنظومة، الانترنت ، الانترانت، الاكسترنات .

---

[1] عصام نور الدين، مرجع سابق ،ص 12

[2] احمد عبد لي :**مستخدمو الانترنت** ،دراسة ميدانية بولايتي سطيف و قسنطينة ، رسالة ماجستير ،قسم الاعلام و الاتصال ،كلية الدين والشريعة ، والحضارة الاسلامية ،جامعة الامير عبد القادر قسنطينة ،2002-2003م ،ص4

التكنلوجيا :

لغة :

لفظ "التكنولوجيا" مصطلح يوناني الأصل (technology) وهي مشتقة من كلمتين (TECK NE) وتعني كلمة تقنية أو فن وكلمة (logos) وتعني علما أو دراسة، وعلى هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون ويرى الأستاذ "litrre " في قاموسه الصادر سنة 1876 ، أن اصطلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة للفنون والمهن العديدة. [1]

اصطلاحا: هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة للبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات ، كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية والتي تمثل فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية.[2]

كما يعرفها " إبراهيم مدكور" على انها " فن الإنتاج أي العمليات المادية اللازمة له ، وتطلق على المبادئ العملية والمخترعات التي تستفيد منها الإنسان في تطوير المجهود الصناعي فيشمل مصادر القوى والعمليات الصناعية وما يمكن أن يطرا عليها من تحسين وسائل الإنتاج باختصار كل ما يفيد الإنتاج، ويرفع من شأن السلع والخدمات". [3]

---

[1] نصيرة بوجمعة سعدي : **عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي**، ديوان المطبوعات الجامعية،1992، ص08.

[2] عبد الأمير الفيصل : **الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي**، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان،(د.ط)،2005،ص ص 14-15 .

[3] فضيل دليو: **التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال (المفهوم – الاستعمالات-الآفاق)**، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان ط1 ، عمان ، ص 20 .

اجرائيا: هي تلك الوسائل والأدوات التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بالمشرية لتبادل ونقل المعلومات الخاصة بالمؤسسة".

الاتصال:

في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب، على أنها مشتقة من "وصل" والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصول وتوصل إليه أي انتهى إليه[1]، بلغه "ويعني أيضا "المواصلات وبالبالغ ويعرف الاتصال اصطلاحا على أنه: "نقل الافكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات" بالإضافة للتوزيع والتفاوض."كما يعرفه "كارل هوفلند" على أنه: "العملية التي يقدم خللها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) [2] كي يعدل سلوك الأفراد لآخرين(مستقبلي الرسالة)

تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ويلخص تعريف تكنولوجيا الاتصال في آلات تمكن من توزيع وتخزين واستقبال البيانات. وهو نفس المذهب الذي ذهب إليه التعريف الآتي الذي ترى صاحبته أن تكنولوجيا الاتصال: "آلية أو تقنية تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو استقبال أو عرض المعلومات. وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: " مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة وانتاجها والأدوات

[1] فضيل دليو : **مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري** ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية،1992 ، ص9.

[2] جيهان أحمد رشتي : **الأسس العلمية لنظريات الإعلام** ، القاهرة ، دار الفكر العربي،1992 ،ص ص 26-50

والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الافراد والمجتمعات [1] ما يلاحظ على هذا التعريف أنه جمع بين النظر إلى تكنولوجيا الاتصال كعلم وكتقنية تستخدم إرسال المعلومات وتوصيلها. وتكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر هو تكنولوجيا المعلومات، لذا ارتأينا أن نقدم تفاصيل عن تكنولوجيا المعلومات. حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: " عملية جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات واستخدامها، مع الاعتراف بأهمية الإنسان والأهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمته في إثراء حياته[2]. ويرى "نبيل علي" أن تكنولوجيا الاتصال " رافد لتكنولوجيا المعلومات"، على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته، التي تستهلك طاقته الحسابية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة، أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر، كما هي الحال في أجهزة الإعلام أو من خلال شبكات البيانات التي تصل بين كمبيوتر وآخر أو بينه وبين وحداته الطرفية. وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في هذه الدراسة هي: " كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات، والتي تجمع بين ثالث مجالات تقنية: المعلوماتية ، الاتصال والسمعي البصري".

---

[1] محمد منير الحجاب : **المعجم الإعلامي**، القاهرة، دار الفجر، 2004، ص 1

[2] محمود علم الدين : **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة**، القاهرة، دار الرحاب،2005، ص141.

اجرائيا: هي كل التكنولوجيات الحديثة و المتعلقة بتبادل المعلومات، والتي تساهم في تسهيل اتصال مؤسسة اتصالات الجزائر بالمشرية داخليا و خارجيا وتتمثل أساسا في جهاز الحاسوب و منظومة شبكات الانترنت، الأنترانات، الإكسترانات .

المؤسسة الاقتصادية:

المؤسسة الاقتصادية كما حدد مفهومها دادي ناصر: " كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع أو خدمات، تختلف باختلاف الحيز والمكاني الذي يوجد فيه وتبعا لحجم ونوع نشاطه[1]، "والمؤسسة الاقتصادية أيضا كيان مسير بطريقة فعالة بواسطة ميكانيزمات محكمة، وهذا ما ذهبا اليه التعريف الاتي: "المؤسسة الاقتصادية هي مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية ، والتي تستخدم وتسير وتنظم بهدف إنتاج سلع أو خدمات موجهة للبيع، وهذا بكيفية فعالة تضمنها مراقبة التسيير "بواسطة وسائل مختلفة، كتسيير الموازنات وتقنية المحاسبة التحليلية وجداول المؤشرات[2] والمؤسسة الاقتصادية حسب التعريف الأخير نسق مفتوح يتمتع بخصائص اقتصادية، مما يؤهلها إلى التعامل مع البيئة الخارجية واستقبال مدخلات من هذه البيئة وطرح مخرجات لها. ومهما اختلفت التعارف، فإنها تتفق على كون المؤسسة الاقتصادية شكل قانوني منظم يهدف إلى الربح عن

[1] مصطفى عشوي : **أسس علم النفس الصناعي التنظيمي** ، الجزائر ،د.م.ن، 1992 ، ص 11

[2] لعربي دخموش : **اقتصاد المؤسسة** ، الجزائر ، منشورات جامعة قسنطينة،2001،ص 3.

طريق تبادل السلع أو الخدمات، ولذلك فإننا نرى أن المؤسسة الاقتصادية: " نسق اقتصادي مفتوح مؤطر قانونا، تنشأ به اتصالات داخلية وخارجية ، تهدف إلى تبادل السلع والخدمات من أجل الحصول على الربح.

اجرائيا: هي المؤسسة التي تهدف الى تبادل السلع والخدمات مع ذلك من أجل الحصول على الأرباح من خلال تعاملها مع البيئة الداخلية والخارجية، وتتمثل في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمشرية.

8. مجتمع البحث والعينة :

يعرف مجتمع البحث حسب مادلين قرافيت : grawitz " أنه مجموعة عناصر له خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث او التقصي " [1] لما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة داخل المؤسسة وكذا معرفة أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة، نخص منها (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الأنترانات، شبكة الإكسترنات)، و كذا أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين العاملين بالمؤسسة المدروسة . ولما كان عددهم محدود فقد اخترنا العاملين الدائمين في المؤسسة فقط.

[1] موريس أنجرس : **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، (ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون)،ط2، الجزائر، دار القصبة،2006 ، ص 66 .

9. منهج الدراسة :

عند القيام باي دراسة علمية لابد من اتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة الى بلوغ نتيجة ما، وذلك باتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي ستنطلق لها.

وبذلك فقد عرف المنهج بأنه "الأسلوب أو الطريقة الواقعية، التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث ". فالمنهج إذن هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث، كما ان اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو لميل ورغبة الباحث لمنهج دون آخر، بل أن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب، وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها.

وبما أن دراستنا تتمحور حول "واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر " فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال، والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتهاء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة او المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة، فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وأثر هذا الاستخدام على المؤسسة والاتصال، فللقيام بجمع وجود كل المعلومات المتعلقة بالموضوع، وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزام استخدام "منهج دراسة حالة ".

10. ادوات جمع البيانات :

إن دقة أي بحث علمي تتوقف الى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانية الباحث، للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة منها :

المقابلة :

يمكن تعريف المقابلة على أنّها معلومات شفوية يقدمها المبحوث، من خلال لقاء يتم بينه وبين الباحث أو من ينوب عنه، والذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة على المبحوثين وتسجيل الإجابات على الاستمارات المخصصة لذلك، والمقابلات العلمية يجب تكون هادفة ومحددة الهدف.

كما تعتبر المقابلة أداة من أدوات جمع المعلومات في البحث العلمي وتستخدم المقابلة في كثير من مجالات الحياة، فالباحث الاجتماعي يستخدم المقابلة كأداة لجمع البيانات ورجل الأعمال والطبيب ورجل الدين والقاضي ورجل البوليس والصحفي والأخصائي النفسي والأخصائي الاجتماعي، كل هؤلاء يستخدمون المقابلة للاستفادة بها في التوجيه أو التشخيص أو العلاج ، ويختلف الهدف من المقابلة من مجال إلى آخر، ورغم ذلك فإن أسلوب المقابلة والأسس السيكولوجية التي تقوم عليها والظروف التي ينبغي أن تتوافر لها تحقيق أغراضها تكاد تكون واحدة بالنسبة لجميع المقابلات أياً كان نوعها.

وبمفهوم آخر المقابلة هي استبيان شفوي يتم فيه جمع المعلومات من خلال التبادل اللفظي بين القائم بالمقابلة وبين فرد أو عدد من الأفراد والمقابلة أداة هامة للحصول على المعلومات من خلال مصادرها البشرية، تمكن الباحث من دراسة وفهم التعبيرات النفسية للمبحوث والاطلاع على مدى انفعاله وتأثره بالمعلومات التي يقدمها، كما أنها تمكن الباحث من إقامة علاقات ثقة ومودة مع المبحوث مما يساعده على الكشف عن المعلومات المطلوبة ويستطيع الباحث من خلال المقابلة أيضا أن يختبر مدى صدق المبحوث ومدى دقة إجاباته عن طريق توجيه أسئلة أخرى مرتبطة بالمجالات التي شك الباحث بها.

حيث يتطلب إجراء المقابلة كأداة بحث أن يكون الباحث قادرا على استخدام تقنيات خاصة بإجراء المقابلات تتعلق بعضها بالإعداد للمقابلة مثل اختيار المفحوصين وإعداد المكان المناسب وتوفير الوقت المناسب، وإعداد الأسئلة اللازمة ويتعلق بعضها بالتدريب التجريبي على إجراء المقابلة وتوجيه الأسئلة وإقامة الجو الإنساني الآمن للمقابلة، كما يتعلق بعضها بتسجيل المعلومات التي يحصل عليها الباحث وفحصها بتأن ودقة للتأكد من سلامتها.

ومنه تمثل المقابلة مكانة متميزة لأنها قد تسمح بالوصول إلى معلومات و بيانات هامة تلعب دورا أساسيا في الأبحاث، خصوصا وأنها قد توجه إلى جماعة الصفوة من خلال ما يسمى مقابلة الصفوة أو المقابلة المتعمقة التي تمكن الباحث من أن يسير أغوار مشاعر فرد معين أو مجموعة محدودة من الافراد تجاه قضايا أو ظواهر معينة وأن يتعرف على اتجاهاتهم أو خبراتهم أو مواقفهم .

وفي الأخير نستنتج أن المقابلة من أهم أدوات جمع البيانات وأكثرها انتشارا واستخداما في بحوث استطلاعات الرأي العام ويرجع ذلك للمزايا التي تمثلها هذه الأدوات من حيث السهولة النسبية في إجراءاتها خصوصا اذا توفرت لدى الباحث الخبرة الملائمة والإمكانيات المادية والفنية الضرورية، وكما أن لها خطوات مهمة لا تؤتي أكلها إلا بالإتيان بها.

وكذلك تتميز هذه الأداة بسهولة معالجة بياناتها بالطرق الإحصائية، إذا ما استخدمت وفق القواعد العلمية والأسس المنهجية، إلا أن هذه السهولة لا تعني عدم وجود صعوبات تعترض استخدام هذه الأداة وإمكانيات فنية ومادية وزمنية تستلزمها .

الدراسة الميدانية:

أ) الحدود الزمانية و المكانية للدراسة:

تم إجراء دراستنا الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمشرية بحي السلام والتي تراوحت مدتها من 17 إلى 19 ماي 2022.

ب)مجتمع و عينة الدراسة:

❖ مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من عمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمشرية و البالغ عددهم ب 32 عامل من لمجتمع الأصلي.

❖ عينة الدراسة: العينة هي نموذج البحث الذي يجرى عليه الباحث مجمل بحثه وعمله حيث أجريت دراستنا على عينة غير عشوائية أي قصدية فكان عددهم 9 موظفين من إجمالي

مجتمع الدراسة، قمنا برصد مجموعة من الأسئلة قدرة ب "11" سؤالا وزعت على ثلاث محاور حيث أنّ كل محور كان الهدف منه إبراز واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة العملية اتصالات الجزائر بالمشرية ولاية النعامة.

فكان بالنسبة الجنس: الجنس الذكري أكثر من الأنثوي حيث بلغ عدد الذكور 6 وعدد الإناث 3 أما بالنسبة للسن فإنه يتراوح بين 32 و 50 سنة إذا بدل العمر على الخبرة للموظفين بالإضافة إلى المؤهل العلمي.

الفصل الثاني

مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة

تمهيد :

يتعامل العالم اليوم في اقتصاد مفتوح ضمن قرية صغيرة نتيجة التطور التكنولوجي، مما أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال موجودة في المؤسسات والتنظيمات سواء عامة أو خاصة والتي أحدثت ثورة مست جميع القطاعات اقتصادية، سياسية ،الاجتماعية، والثقافية ،حيث تسمح هذه التكنولوجيا برصد المعلومات ومعالجتها وترتيبها وخزنها ونقلها وذلك لتسهيل طرق العمل بها بهدف الاستغلال الأكبر والأفضل في جميع مجالات الحياة.

ويتم في هذا الفصل التعرف على الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التطرق إلى المباحث الموالية :

- **المبحث الأول : مدخل عام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.**
- **المبحث الثاني : أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال والبنية التحتية لها.**
- **المبحث الثالث : الحاسب الآلي وشبكات الاتصال لتكنولوجيا المعلومات.**
- **المبحث الرابع : واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.**

المبحث الأول : مدخل عام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن التداول الشائع لمصطلح تكنولوجيا لمعلومات والاتصال، يوحي ببساطته سهولة تحديد مفهومه، في حين أنه "يعد من المفاهيم المتداخلة بعض الشيء نظرا للتطور الذي شهد، كون جل التكنولوجيات كانت موجودة منذ السنوات الثلاثين الماضية أو أكثر، وما يمكن اعتبار حديثا هو توسع استخداماتها في مجال تسيير المؤسسات، واعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي وخاصة الأنترنت

فمن خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المطلب الأول) ، وعموميات تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المطلب الثاني).

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

استطاعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تسجيل كميات ضخمة من المعلومات على وسائل صغيرة الحجم وسهلة التداول . فلقد أصبحت هذه التكنولوجيا وتطبيقاتها من العوامل الرئيسية للنمو حيث دفعت ركب الحضارة إلى الأمام في زمن وجيز وألغت حواجز الوقت والمسافات

الفرع الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن حديثي العهد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ينظرون إليها على أنها:

"كل ما هو جديد أو مكتشف أو مخترع من قبل العلماء والمكتشفين عبر العصور المختلفة " [1]

في حين يخلط البعض الآخر هذا المفهوم بتعريف الاتصال بشيء من الفلسفة فيقول" أن للاتصال دور مهم في رفع الكفاءة الداخلية للمنظمات ويمكن تشبيهها بالدم الذي يسري في شرايين المرء ليحمل الغذاء إلى كافة أجزاء الجسم، إذ يضمن تدفق المعلومات داخلها وانسياب العمل بها بسهولة.

كما يحاول معظمهم تقسيم المصطلح إن لم يكن إلى ثلاث عناصر : التكنولوجيا المعلومات، والاتصال كل على حدة، فإلى قسمين: تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، ربما كان هذا التقسيم صالحا لفترة معينة، ولكن صار هذا الأمر غير لائق بعد التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصالات ، الذي سهل تدفق المعلومات من والى أي شبر في العالم بفعالية وسرعة عالية، إلى جانب التطور الواضح في تكنولوجيا الحاسوب، ما أدى إلى بزوغ شمس جديدة على تكنولوجيا المعلومات ، وتحول العالم إلى غرفة اتصالات كونية صغيرة.

[1] محمود حسين الوادي : **بلال محمود الوادي** ، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الاردن 2011، ص 270.

ومن هنا يمكننا القول أن" تكنولوجيا المعلومات هي تزاوج بين تكنولوجيا الحواسيب مع تكنولوجيا الاتصالات " [1] ، وخير دليل على ذلك التدرج في تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وصولا إلى الاتفاق في التعاريف :

" تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة ما هي إلا مجموعة التكنولوجيا المترابطة والمتصلة فيما بينها، ترتكز عادة على الحاسوب ولها قدرة هائلة على رقمنة، معالجة، تناول وتحويل المعطيات بكميات غير محدودة وبطرق متنوعة " [2]

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي" مجموعة الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات، معالجتها ومن ثم استرجاعها وتوصيلها واستقبالها من وإلى أي مكان في العالم عبر أجهزة الاتصالات المختلفة " [3]

[1] ثامر كامل محمد : **العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وآليات حراكها في الوطن العربي**، مجلة العلوم السياسية ، العدد 37 ، ص 228 .

[2] Bekkali Meriem , comment améliorer la gestion des ressources humaines à travers l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication, cas de l'Office National Des Aéroports , mastère en management des services publics ,maroc, 2003 ,p 37.

[3] بلعلياء خديجة ، معموري صورية : **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال** ،الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصادات الحديثة ،جامعة حسيبة بن بوعلي ،الشلف، ص 7.

وتشترك تعريفات كل من الموسوعة الدولية لعلم المعلومات والمكتبات، ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية وكذا البنك العالمي في نفس الفحوى، إذ تعتبرها : " جملة التكنولوجيات الحديثة التي تسمح بجمع، نقل ومعالجة المعلومات بكميات غير محدودة وبأساليب مختلفة"[1]

وبشيء من التفصيل " تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخزين المعطيات وتحليل مضامينها، وتوفيرها بالشكل المرغوب وفي الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة، انطلاقا من الجمع بين الكلمة مكتوبة، منطوقة، والصور الساكنة والمتحركة وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية الأرضية أو الفضائية " [2]

و لعل أشمل تعريف هو الموالي :

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة ، المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تضم مجموع الأجهزة التي تعنى بمعالجة المعلومات وتداولها مثل الحواسيب والبرامج ومعدات الحفظ والاسترجاع ، والنقل الإلكتروني السلكي واللاسلكي عبر

[1] فاروق حريزي : **رسالة ماجستير حول دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر**، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف، 2011/2010 ، ص 13.

[2] بن سعيد لخضر : **التطور التكنولوجي وأثره على التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر**، رسالة ماجستير ،تخصص اقتصاد وتنمية جامعة ابن خلدون تيارت ، 2010 ، ص 34.

وسائل الاتصال بكل أشكالها وأنواعه ، سواء مكتوبا أو مسموعا أو مرئيا ... وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة " [1]

ومنذ عام 2000 توسع مفهوم تكنولوجيا المعلومات ليشمل ليس فقط الحاسوب والاتصالات بل وأيضا مكون ثالث هو الكترونيات المستهلك " [2]

ويعد التعريف الأخير حسب رأي الطالب الأكثر شمولا ودقة، إذ يبين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبارة عن خليط حي من طرق وأساليب مختلفة توفرها وسائل حديثة، تسعى خصوصا إلى تبسيط النشاط ورفع أدائه من جهة ، واستثمار رأس المال الفكري وجعله ميزة تنافسية من جهة أخرى لما توفر من سرعة، دقة وشفافية عالية إضافة إلى اتساع مداها وبالتالي الوصول إلى القرارات الصائبة.

الفرع الثاني: أهدافه تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مما سبق يمكن استنتاج الأهداف التالية : [3]

[1] بختي ابراهيم ، شعوبي محمود فوزي : **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة** ، مجلة الباحث العدد 07 ، 2010/2009، ص. 275

[2] علاء عبد الرزاق السالمي : **تكنولوجيا المعلومات** ، دار المناهج للنشر والتوزيع، ب ط ، الاردن ، 2010 ، ص19

[3] إبراهيم بختي : **صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء**، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات.

- جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وأقل تكلفة.
- توفير المعلومات الدقيقة والحديثة التي تدعم عملية اتخاذ القرار.
- تعزيز الشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم.
- القضاء على ضياع الوقت والجهد والموارد.
- زيادة كفاءة استغلال المخزون

المطلب الثاني: عموميات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الأول: مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحاضر بعدد من الخصائص تميزها عن غيرها من التكنولوجيات، من أبرزها : [1]

❖ **الفاعلية:** من أبرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل ، أي أن هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ المشاركين بدلا من مصادر

[1] بشير كوجة : **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية** ، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بور قلة ،مذكرة ماجستير، غير منشورة ،تخصص نظم المعلومات و المراقبة التسيير، كلية الاقتصاد ،جامعة ورقلة الجزائر، 2013 ، ص 26-27.

ومن ذلك نجد استعمال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية التبادل التحكم، ومثال على ذلك استعمال نظام يعد واحد من أنظمة النصوص

❖ **تحديد المستفيد** : أي أنه ستتم عملية تبادل المعلومات بدرجة كبيرة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وعادة يستخدم في هذه الحالة شخص يدعى المنسق الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات مقابل خدماته.

❖ **اللاتزامنية** : وتبرز أهمية هذه السمة كونها بإمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها وهنا يعني أن هناك إمكانية لخزن المعلومات المرسلة عند استقبالها في الجهاز واستعمالها وقت الحاجة

❖ **قابلية التحرك و الحركة** : بمعنى إمكانية بث معلومات واستقبالها من أي مكان إلى آخر أثناء حركة المرسل والمستقبل.

❖ **قابلية التحويل** : إمكانية نقل المعلومات من وعاء (وسيط) لآخر باستعمال تقنيات تسمح بالتحويل بين الأوعية، مثل تحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة

❖ **قابلية التوصيل** : إمكانية استعمال أجهزة مصنعة من طرف شركات مختلفة والتواصل فيما بينها بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه التصنيع.

❖ **الشيوع والانتشار** : قابلية التوسع أكثر لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع

❖ **العالمية والكونية** : البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومات ان تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال الكترونيا عبر الحدود الدولية وذهابا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان في العالم.

كما ذكر محمد الفاتح حمدي وآخرون مجموعة من الخصائص منها : [1]

1- التعقيد وكثافة الاستخدام : تكنولوجيا الاتصال وبالذات المنعدمة منها تتسم بكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة، وهي لكل ذلك تأخذ صبغة احتكارية حيث تتركز عادة في أيدي بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع

2- الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها: إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى ومن الشركات العالمية متعددة الجنسيات ، ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه

[1] محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية ،ياسين قرناني : **تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحديثة** ،مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ، الجزائر 2011، ص 10

التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما، ولكن أيضا في التأثير على طريقة إدارتها واستخدامها بل وصياغتها في أحيان كثيرة في هذه الدول، مما يعزز من أحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها وترسيخ تبعية ثانية للأولى في المجال الثقافي .

كما تطرقت إليها إيمان محداب وحسنى شيراته في مذكرتهم إلى جملة من الخصائص أهمها:[1]

1- اللاجماهيرية: لم تعد وسائل الاتصال تعتمد على مخاطبة الجماهير فحسب في ووسائل عامة ومنظمة بل أصبحت من إمكاناتها توجيه رسائلها ومضامينها إلى الفرد بعينه تستهدفه برسائلها أو جماعة أو فئة تتبعا لاهتماماتها وحاجاتها الخاصة فخرجت بذلك من نطاق العمومية إلى خصوصية الرسالة تبعا لحاجة مستقبلها

2- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنويعه كبرى من أجهزة أخرى بغض النظر من الشركة الصانعة لها أو البلد الذي يتم فيه الصنع .

3- قابلية التحرك أوالحركة: فهناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان ونقلها من مكان إلى أخر أثناء حركتها.

[1] إيمان محداب ،حسنى شيرانة : **أثر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة على فعالية الأداء داخل المؤسسة الخدماتية** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال و علاقات عامة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علوم الاعلام والاتصال ، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل،2017، ص41

4- قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى أخرى لتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس .

5- التوجه نحو التصغير: نتيجة الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى أخر وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك عكس مستهلك العقود الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة تلفزيون ، الهاتف النقال والحاسب النقال المزود بطابعة الكترونية.

الفرع الثاني : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعد عالمنا الذي نعيشه رهين التغير والتطور السريع، مما يعجزنا عن رصد التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل دقيق، ولكن الأمر المسلم به هو أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال إنما هي ثمرة تطورات عبر الزمن يمكن اختصارها فيما يلي:

1) مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى: " منذ حوالي 3600 قبل الميلاد تم اختراع الكتابة ومختلف وسائط حفظ المعلومات ، فاستطاع السومريون الكتابة على الطين اللين " [1]، "مما

[1] مراد رايس : **أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة ـ دراسة حالة :مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط** DML ، رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال ، جامعة الجزائر، 2006/2005 ، ص 38.

أنتج إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تندثر بمجرد وفاة الإنسان ، أو ضعف قدراتها الذهنية "[1] إلا أنها كانت باهظة الثمن وحكر فقط على فئة الأغنياء ورجال الدين.

2) مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية: " عصر ظهور الطباعة إذ يعد الألماني غوتنبرغ، بطل هذه الفترة في القرن 16 والفاعل الأساسي في نشر المعلومات والاتصالات ، وذلك بكثرة مطبوعاته ونشرها من جهة، وظهور عصر التنوير من جهة أخرى، ما أعطى لأوروبا حق الأسبقية في التقدم على العالم بثلاث قرون " [2]

3) مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة : " لقد كان اكتشاف التلغراف 1937 ردة فعل حتمية لنظم الاتصال، بغية توفير فعالية أكبر في تبادل المعلومات وذلك إبان ظهور الثورة الصناعية، ثم اكتشف جراهم بل الهاتف من خلال قوة و سرعة التيار الكهربائي في نقل الصوت عبر الأسلاك النحاسية، و توالت الاختراعات في مجال الاتصال كجهاز الفوتوغراف في القرن التاسع عشر عن طريق **Edison . T** وكان من تطبيقاته الميكروفيش، ميكروفيلم، وظهر على التوالي القرص المسطح بفضل **Berliger** واكتشاف ماركوني **Marconi** اللاسلكي 1896 ، وهي المرة

[1] فاروق حريزي ، المرجع السابق ، ص 14.

[2] ابراهيم بوسمغون : **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف**، رسالة ماجستير ، علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة ، نوفمبر 2009، ص 47.

الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسبيا بدون استخدام الأسلاك ، وانتشرت خدمات الراديو 1919 ثم بثت خدمات التلفزيون التجاري 1941 " [1]

4) مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة : " تميزت باختراع الحاسوب وتطور ومراحل أجياله المختلفة ،وما له من أثر ايجابي على حركة تدفق المعلومات عبر وسائل اتصال التي لها صلة بالحواسيب " [2]

5) مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة : " إنها الثورة الخامسة، والتي بدأت من النصف الثاني من ق 20 حتى يومنا هذا، وهي تعتمد بالدرجة الأولى على اكتساح الأقمار الصناعية وشبكات الألياف الصوتية ذات السرعة الفائقة في عالم المعلومات في نقل الأنباء، البيانات، الصور " [3]، كنتيجة حتمية للترابط الهائل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة ، وتكنولوجيات الاتصال المختلفة وخير برهان على ذلك استخدام الأنترنت كأداة تختصر العالم بأسر في حروف ثلاث www

"وقد عبر أحمد قنديل عن هذ الفترة بالتدرج بقوله :فمن الكمبيوتر الذي يعمل بالصمامات الأيونية الحرارية ، إلى آخر يعمل بالترنزستور ، إلى كمبيوتر يمكن حمله في الجيب ؛ ومن إدخال البيانات بأكوام من الكروت الورقية إلى اعتماد لوحة المفاتيح ثم الفأرة ومن تخزين المعلومات في

[1] مراد رايس ، المرجع السابق ، ص 39.

[2] فاروق حريزي ، المرجع السابق ، ص 14.

[3] مراد رايس ، المرجع نفسه ، ص 39.

شرائط ممغنطة إلى أسطوانات مرنة وأخرى مدمجة ضوئية وذات سعة هائلة، ومن إخراج المعلومات على شاشة الكمبيوتر باللغة المكتوبة إلى إخراجها بالرسوم والأشكال ثابتة و متحركة مع الصوت والألوان بفضل وسائط متعددة ، ثم تبادلها بشبكات المعلومات "[1]

وقد لوحظ أن تطور تكنولوجيا المعلومات يمكن تمثيله ضمن منحنى غير منتظم، مسنن ومدرج، وهذا المنحنى يسمى من قبل علماء الرياضيات منحنى الشيطانLa courbe de diable "

وهنا يمكننا القول أن كل مرحلة من المراحل هذه ، تعد تمهيد لتربة مرحلة مواكبة لها وبالرغم من أنها تجربة اجتاحت مدة زمنية معتبرة إلا أنها تبدو ومضة عين لما حققته وما زالت تحققه ، كوننا نعيش أسرى لواقع افتراضي مبني على التوقعات والاحتمالات.

المبحث الثاني : أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال والبنية التحتية لها

سنتناول في هذا المبحث أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المطلب لأول) وكذا البنية التحتية لها (المطلب الثاني)

[1] ياسر هديب رضوان : **أثر تصميم برنامج كمبيوتري متعدد الوسائط في تنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والتحصيل والاتجاه نحوها لدى هيئة التدريس بكلية فلسطين التقنية** ، رسالة ماجستير ، جامعة عين الشمس ، 2008 ، ص18

المطلب الأول : أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات الاعمال ، يمكن ملاحظة ذلك من خلال أنها : [1]

- تساعد في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية .
- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات .
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية .
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية

[1] عبد الله حسن مسلم : **إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات** ،دار المعتز للنشر و التوزيع، الأردن ط1، 2015،ص127

المطلب الثاني : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد أبرز العلماء والباحثون الكثير من الخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تتكون من مجموعة من العناصر التي تساهم في قيامها كنظام يضم المعلومات والاتصال والتفاعل بينهما ومن الضروري التعرف على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا: المكونات المادية(الأجهزة)

تتأثر كافة المكونات المادية (الأجزاء الملموسة في النظام) والمستخدمة في إدخال، ومعالجة واخراج البيانات ، والمعلومات وتتكون من : [1]

1)وحدة الإدخال: هي حلقة الوصل بين الحاسوب والمستخدم ، وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي على وحدة المعالجة المركزية ، وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل لوحة المفاتيح ، القلم الضوئي ، ...وغيرها

2)وحدة المعالجة المركزية: وتمثل هذه الوحدة الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب، التي يتم فيها معالجة جميع البيانات الداخلية لتوليد المخرجات المطلوبة، والتي تتكون من وحدة الحساب والمنطق، وحدة التحكم، وحدة الذاكرة الرئيسية.

[1] محمد الطائي : **مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية** ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2005 ، ص 152-153.

3)وحدة الإخراج: تعتبر مهمة الحاسب ايصال معلومات للوسط الخارجي لنقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدات المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة، وأهم هذه الوسائل الشائعة :الشاشة المرئية ، الطابعة ، الأشكال البيانية ، المصغرات العملية والمخرجات الصوتية.

4)وحدة الذاكرة الثانوية (المساعدة): وتستخدم لأغراض خزن مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة، بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية الذي يحتم إضافة الذاكرة الثانوية، ومن أهم الوسائط الشائعة : الأشرطة المغناطيسية، والأقراص المغناطيسية.

ثانيا : البرمجيات

بعد التحدث عن الجانب المادي الملموس لا بد من التحدث عن الجانب المكمل لهذه المنظومة وهي البرمجيات، التي بدونها لا تعمل الأجهزة والمكونات المادية.

1) تعريف البرمجيات : هي مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدَّة من طرف الإنسان، والتي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء مهمة ما أو للعمل بطريقة معينة، وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين [1]

[1] سهيلة محمد عباس : **إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)** ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 ، ص 327.

2) أنواع البرمجيات : تنقسم البرمجيات إلى قسمين رئيسيين :

أ- **برمجيات التشغيل :** هي البيئة غير الملموسة أو المحسوبة التي تجعل الحاسوب ومكوناته أدوات فعالة لتنفيذ الأوامر وإجراء مختلف التطبيقات، ومن أشهر هذه البرمجيات (MS-Dos) وحاليا(Windows) ، التي ارتبطت واشتهرت بعد ظهور وانتشار الحواسيب كما وتأتي هذه البرمجيات كجزء لا يتجزأ في الحواسيب حيث لا يمكن أن نطلق على أي حاسوب هذه التسمية بدون وجود هذا النوع من البرمجيات . وهناك برمجيات تشغيل تخص كل نوع من أنواع الحواسيب، حيث يتم تطوير برامج نظام التشغيل غالبا وفق المواصفات التي تحددها الشركات الصانعة للحواسيب، ويتم تقديمها مع هذه التجهيزات، لتحقيق الاستخدام الأفضل لمكونات النظام الحاسوبي[1]

ب-برمجيات التطبيقات: هي البرمجيات التي تعمل في بيئة برمجيات التشغيل المذكورة أعلاه، وهي عبارة عن أوامر وتعليمات لتنفيذ مهام معينة في تخصص ما، أو موضوع ما يخص الزراعة والإدارة والعلوم الهندسية والطب والفنون وغيرها.

كما أن هناك نوع من البرمجيات الجاهزة، التي بدأت في الظهور قبل عقدين من الزمان، وتمتاز بسهولة استخدامها وعدم الحاجة إلى خبرات تكنولوجية عالية لإتقان مهارة التعامل معها، وهذا لوجود أدلة توضيحية مصاحبة لها بشكل الكتروني أو ورقي تسهل على المستفيد استخدامها، بإتباع

[1] سليمان مصطفى الدلاهمة : **أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات** ، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2007 ، ص 152.

الإرشادات خطوة بخطوة تكنولوجيا البرمجيات والتعامل معها بين كافة المستويات الثقافية والفكرية من مستخدمي الحواسيب [1]

ج- برمجيات النظام: تعد برمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب، وتنظيم علاقة وحداته يبعضها البعض ويتضمن هذا النوع من البرمجيات برامج التشغيل التي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعدها الشركة المصنعة للحاسوب وتخزين فيها داخليا وتعد جزء لا يتجزأ من الحاسوب نفسه.

3) شبكات الاتصال : إذ يتم إرسال وتلقي البيانات والمعلومات عبر شبكة الاتصالات والتي تضم مجموعة من المحطات والكابلات والأسلاك وخطوط الهاتف، المايكروويف الأقمار الصناعية وأجهزة التحكم المحطات الطرفية وشبكات الانترنيت [2].

وعموما توجد ثلاث أنواع رئيسية من شبكات مستخدمة في المنظمة، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانيات كل مؤسسة، وهذه الشبكات (الانترنت والإنترانت والإكسترانت) والتي سوف يتم التطرق إليها لاحقا بشيء من التفصيل.

4) قاعدة البيانات: تتمثل فيما يلي :

[1] هيثم محمد الزغبي : **نظم المعلومات الإدارية** ، دار صفاء ، عمان ، 2004 ، ص 153-154.

[2] ندى إسماعيل جبوري : **أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي** ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، بغداد ، العدد 22 ، 2009 ، ص142.

تعتبر قاعدة البيانات المخزون في مكان مركزي في نظم دعم القرار، ويمكن تعريف قاعدة البيانات بأنها مجموعة من الملفات المتكاملة مع بعضها البعض تشمل كل من البيانات الداخلية التي تعبر عن العمليات الداخلية للمنظمة والتي يتم تجميعها من المجالات الوظيفية للمنظمة والبيانات الخارجية التي توضح علاقات المنظمة مع البيئة الخارجية مثل شكل أسواقها ومعدلات إنتاج الصناعة لنفس السلع المنتجة للمنظمة بجانب أي بيانات خاصة قد تؤثر على أداء المنظمة [1].

ويترتب على وجود قاعدة البيانات العديد من المزايا مثل : [2]

- توليد معلومات أكثر من نفس كمية البيانات المتاحة.
- الإجابة على الاستفسارات المرتبطة بموضوع محدد.
- تقليل ازدواج البيانات إلى أدنى حد ممكن.
- تحسين وتعزيز إدارة البيانات.
- عرض البيانات والاحتفاظ بها بشكل أسهل.
- تطبيق أساليب أماكن بيانات أكثر رقيا.
- استخدام مساحة أقل لتخزين البيانات.

[1] محمد أحمد حسان **: نظم المعلومات الإدارية** ، دار الجامعية ، الإسكندرية ، 2001 ، ص 206.

[2] المرجع نفسه ، ص 207.

5) مهارات الموارد البشرية: تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة، ومن بين المهام الأساسية التي يجب أن تتوفر في الإدارة الإلكترونية: [1]

- مهارات المعارف الإلكترونية: مثل تقنية المعلومات في الحسابات الآلية وشبكات الاتصالات الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل الجيد معها.
- مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين حيث يتطلب هذا الآمر ضرورة تأسيس علاقات عمل جديدة من خلال استخدام جميع أنواع الاتصالات سواء كانت مكتوبة أو شفهية.
- مهارات إدارية: تتضمن مهارات تحفيز الأفراد الآخرين بالمنظمة نحو العمل الجماعي والتعاون بالإضافة إلى مهارات التخطيط والتنظيم والمتابعة والرقابة.

بالإضافة إلى ذلك، يتعين على القياديين والمديرين متابعة كل جديد في حقل التقنيات الإلكترونية وأن يتحلوا بثقة الإبداع والانفتاح والمرونة والتي تعد من ضروريات هذا العصر لكي يتمكنوا من التخطيط السليم والجيد للدخول إلى عصر الثورة الرقمية والاستفادة من إمكاناته في تطوير أداء المنظمات ورفع كفاءتها الإنتاجية.

[1] عبد الله عوده الواحنة : **أثر جودة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين** ، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013 ، ص 28.

المبحث الثالث : الحاسب الآلي وشبكات الاتصال لتكنولوجيا المعلومات

من خلال هذا المبحث ارتأينا أن نبرز أهمية الحاسب الآلي (المطلب الأول)، وكذا التطرق إلى مختلف شبكات الاتصال لتكنولوجيا المعلومات (المطلب الثاني).

المطلب الأول : الحاسب الآلي

تتولى أنظمة المعالجة الآلية للمعلومات في تسجيل المعلومات وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب بسرعة وسهولة وبكميات لا تقدر عليها ولا تقارن بالطرق اليدوية أو الميكانيكية أو الإلكتروميكانيكية والجهاز الذي تعتمد عليه في هذه العمليات هو الحاسب الآلي الإلكتروني والمفتاح الرئيسي لفهم تكنولوجيا المعلومات في أحدث صورها هو الحاسبات الإلكترونية.

يمثل الحاسب الآلي أكثر هذه الأنواع تطورا، حيث لا يمكن لأي مؤسسة في مختلف الميادين من تطوير مجالات أعمالها و أنشطتها ما لم تستخدم نظام الحاسب الآلي [1]

1-أهمية الحاسب الآلي :

- يعد استخدام الحاسب الآلي من بين وسائل الاتصال الجماهيري في وقتنا الحاضر

[1] إبراهيم يختي، **مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات فى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005 ص 27.

- يعتبر مظهر من مظاهر العصر الذي نعيش فيه (عصر التكنولوجيا و المعلومات).
- حاجة كل المجالات إلى استخدام جهاز الحاسب الآلي في جميع فروعها وأعمالها وهذا نظرا للقدرة الفائقة التي يتمتع بها، على إنجاز الأعمال والمهام التي يطلبها الإنسان منه، السرعة والوقت والدقة.

2- فوائد ومميزات الحاسب الآلي:

إن أهم ما يميز نظام الحاسب الآلي من سائر النظم الأخرى هو السرعة والدقة والقدرة على معالجة كميات كبيرة من المعلومات والقيام بعمليات روتينية بشكل متواصل ومن بين مميزاته نجد:

- السرعة في أداء الأعمال
- الطاقة التخزينية
- أداء بعض الوظائف والأعمال بسرعة أكبر وأخطاء أقل. [1]

[1] محمد الفاتح حمدي وأخرون : **تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة الاستخدام و التاثير**،ط1،مؤسسة الحكمة للنشر و التوزيع ، الأبيار الجزائر، 2011، ص ،ص 42-45

3-استخدامات الحاسب الآلي في اتصال المؤسسة:

تتنوع وتختلف استخدامات الحاسب الآلي من فرد إلى آخر وهذا راجع إلى اشباعات واحتياجات كل فرد ومن بين الاستخدامات نجد:

- معالجة الكلمات: تتيح معالجة الكلمات طباعة أكثر تقدما وسرعة .
- النشر المكتبي: تستخدم أجهزة الحاسوب في إنتاج صفحات كاملة من الصحف مزودة بالعناوين والنصوص والرسوم .
- الاتصال المباشر بشبكات المعلومات: يتيح هذا الاتصال توفير خدمات عديدة من المعلومات مثل: الأخبار ، الطقس، الرياضة ، خدمات السياحة ، التسلية ، والترفيه ، كما يلعب الحاسب الآلي دورا مهما في عملية المونتاج والمكساج للبرامج التلفزيونية وأفلام السينما [1]

المطلب الثاني: شبكات الاتصال لتكنولوجيا المعلومات

1-**شبكة الأنترنت Internet:** وتعرف كذلك بالفضاء الرقمي نظرا لأهميتها وعوائدها العظيمة والكثيرة، فقد تباينت تعريفاتها ووجهات النظر حولها وذلك حسب فهم المتخصصين والخبراء لها ، ومن أهم العناصر المتعلقة بها:

[1] المرجع نفسه ، ص 45.

1) تعريف الأنترنت :

عرفها **احمد الكسيبي** على أنها :"انها مجموعة من الشبكات المعلوماتية التي تعتبر من أهم وأكبر شبكات المعلومات في العالم؛ فهي مجموعة شبكات متصلة ببعضها البعض وتسمح بتبادل المعلومات بكل حرية بين شبكات المؤسسات الكبرى وحتى اصغر الشبكات الخاصة والشخصية. [1]

إذ تعتبر الأنترنت واحدة من اهم الخدمات التفاعلية فهي عبارة عن شبكة عنكبوتية مؤلفة من شبكات حاسوبية ترتبط ببعضها البعض بطريقة تمكن المستخدم من البحث عن واستثمار والوصول إلى المعلومات التي يوفرها الآخرون، كما يوفر تشكيلة متنوعة من النشاطات التي تضمن السير الحسن للشبكة. [2]

وتتميز هذه الشبكة العديد من المزايا والخصائص التي كان لها تأثيرا على جميع أنشطة الحياة الإنسانية بل حولت العالم إلى قرية صغيرة ، حيث أصبح لكل مستخدم هاتف ذكي ، أو حاسوب

[1] جودت أحمد سعادة ، عادل فايز السرطاوي : **استخدام الحاسوب و الانترنت في ميادين التربية و التعليم** ،الشروق للنشر و التوزيع اصدار 1، الاردن، ط1،2003، ص 42-43.

[2] بشير عباس العلاق : **الاتصالات التسويقية الالكترونية : مدخل تحليلي – تطبيقي** ، الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن ، ط1، 2006، ص 97.

محمول ، أو مكتب أو عامل في المؤسسة أو المنظمة يمكنها أن تلج إلى هذا العالم الديناميكي المشارع المعالم . [1]

2-شبكة الأنترانات :

وهي تسمح بتبادل المعلومات داخل المؤسسة بصورة أسهل وأسرع وأرخص ومن أهم وظائفها : البريد الإلكتروني ، تسيير مختلف الفهارس (المعلومات ، الخدمات ، ومختلف التطبيقات)، خدمة إدارة الشبكة المراقبة والصيانة ، ندوات النقاش (على غرار جماعات الأخبار ،الأنترنت) برنامج العمل المشترك، الأسئلة الشائعة بأجوبتها (f10، مختلف أنواع المكتبات، تبادل الملفات، إنشاء الصفحات الأنتراناتية خاصة بكل مصلحة، إمكانية الاتصال، مواقع خارجية (الإلكسترانات الخاصة بمتعامليها المقربين أو شبكة أنترنيت العالمية). [2]

1) **انواعها:** حيث تنقسم شبكة الانترانات من ناحية المساحة الجغرافية المغطاة إلى نوعين وهما الشبكة المحلية والشبكة الواسعة .

[1] سميرة إبراهيم حسن : **الثورة المعلوماتية عواقبها، وآفاقها** ، مجلة جامعة دمشق للآداب و العلوم الإنسانية ، دمشق ، جامعة الآداب و العلوم الإنسانية ، المجلد 18، العدد 1، 2002، ص 207.

[2] فوضيل دليو: **الاتصال ، مفاهيمه، نظرياته، وسائله**، ط1،دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2003،ص 174

-**الشبكة المحلية LAN** : الشبكات المحلية هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كلم [1]، بموزع واحد للملفات، كما أن لها عدو أنواع وأشكال فالأولى الشبكة الخطية(المتتالية)، والثانية النجمية والثالثة الشبكة الحلقية.

- **الشبكة الواسعة:** تعتبر الشبكة المحلية هي نفسها المحلية، مع وجود اختلافين جوهرين، الأول هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات أو ربما آلاف الكيلومترات، وهذا ما يترتب عليه الاختلاف الثاني، وهو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الاتصال كنقاط مركزية في الشبكة الواسعة. [2]

2) **خدماتها في المؤسسة:** تقدم شبكة الأنترنات الكثير من الخدمات للمؤسسات والتي نذكرها في النقاط التالية:

- المشاركة في الملفات: حيث يستطيع كل عمال المؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة ومتابعة للمتغيرات التي تطرأ عليها أول بأول .

[1] تامر موسى يونس : **شبكات الحاسوب** ،د.ط، دار الراتب الجامعية ، بيروت ، 1994، ص 20

[2] تامر موسى يونس، المرجع السابق ، ص 23-24.

- نقل وتحويل الملفات: من خلال هذه العملية يستطيع المسؤولون نقل الملفات من قسم آخر ومن فرع إلى آخر، وتوزيع المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع .
- اعتماد أفضل على نظام، ففي حالة حدوث عطل في الجهاز فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية [1]

3- شبكة الإكسترانات EXTRANET:

عبارة عن إنترنات توسعه المؤسسة ليشمل أقرب متعامليها (الزبائن، الموردون، المنتجون الوسائط، الموزعون، المتشاورون)، ولحمايته تضمنه كلمة سر تسمح بالإطلاع على بعض مواقع أنترنات المؤسسة المعنية، وهذه الشبكة عملية جدا، وتوفر ديناميكية حقيقية بين المتعاملين ، كما تقوي روح الانتماء إلى جماعة مصالح واحدة وتوثق من علاقات أعضائها، ولتحويل الأنترانات إلى الإكسترنات، يجب أن تتوفر لدى كل حواسيب الشبكة ببطاقة شبكية، تسمح بتواصلها من خلال خطوط خاصة وعن طريق الأنترنت بالنسبة للذين زودوا بعنوان خاص او بكلمة سر [2]

[1] حورية بولعويدات :**استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، بقسنطينة** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة ORTCR فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق ، قسنطينة الجزائر 2007-2008 ص 103-104.

[2] فوضيل دليو، المرجع السابق، ص 175

1) خدمات الإكسترانات في المؤسسات :

للإكسترانت عدة خدمات تقوم بها ويمكن حصرها في :

- تسهيل عمليات الشراء: يمكن للمؤسسة في الشرق مثلا تقوم بإرسال طلب الشراء على المؤسسة متواجدة في الغرب عبر الإكسترانات التي تربط بينهما .
- متابعة الفواتير: تسهل هذه الخدمة توقيع الفواتير من مديري الفروع المستثمرين في مناطق مختلفة، ومتابعة إجراء الصرف والقبض، ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفواتير اثناء تناقلها بين الفروع والأقسام .
- الإكسترانات هي خدمة موجهة إلى أكبر عدد من الجمهور، وتعرف هذه الشبكة تطورا ملحوظا .حيث بدأت تطبيقاتها ككتيبات العرض الإلكتروني والتي تزود العملاء، ساعة بساعة ،بالعروض والأسعار وأزمنة الشحن والتوصيل [1]

المبحث الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

لقد حققته تكنولوجيا المعلومات والاتصال خطوات عملاقة أدت الى تغيير الواقع الاقتصادي كليا، والانتقال به الى اقتصاد المعرفة، ما أدى الى ظهور إشكاليات جديدة أمام المؤسسات

[1] حورية بولعويدات، المرجع السابق، ص 109.

الاقتصادية، وطرح أليات جديدة للتجنب مخاطرها أو التقليل منها ففي هذا المطلب سوف نتطرق إلى كل من جرائم الحاسوب والأمن المعلوماتي (المطلب الأول)، ثمّ الفوائد والمزايا المتحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات (المطلب الثاني).

المطلب الأول: جرائم الحاسوب والأمن المعلوماتي

إنّ استخدام النظم الالية أدى الى ظهور نوع جديد من جرائم التي شكلت تهديدا، للأمن القومي ككل والامن الاقتصادي خاصة ما أثر عل المؤسسات سلبا، واستدعى محاربتها للوصول للأمن المعلوماتي.

أولا: جرائم الحاسوب

1) تعريف جرائم الحاسوب استخدام تلك النظم الالية المستخدمة بشكل مباشر. أو غير مباشر(عن بعد) للقيام بأنشطة وتصرفات تتصف بطبيعة الحال بعدم القانونية كالسرقة أو التخريب، مما قد يؤدي الي تحقيق أضرار بالغة بالجهة المستخدمة للحاسبات كما أنها قد تؤدي أيضا في بعض الحالات الى تأثيرات سلبية على مستوى الامن القومي ككل. [1]

[1] السيد عبد المقصود ديبان، ناصر الدين عبد اللطيف: **نظم المعلوماتية المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات**، الدار الجامعة، الاسكندرية، 2004، ص 548.

2) خصائص الجريمة الالكترونية: وبارتباط الجريمة المعلوماتية بجهاز الحاسوب وشبكة الانترنت أضفى عليها مجموعة من الخصائص والسميات المميزة لهده الجريمة عن الجريمة التقليدية وهي: [1]

- الجريمة المعلوماتية متعددة الحدود أو جريمة عابرة للدول.
- صعوبة اكتشاف الجريمة المعلوماتية :عادة يتم اكتشافها بمحض الصدفة.
- صعوبة اثبات الجريمة المعلوماتية :لطبيعة الجريمة.
- أسلوب ارتكاب الجريمة المعلوماتية لا تحتاج الى العنف بل القدرة على التعامل مع جهاز
- الحاسوب .بمستوى تقني يوظف في ارتكاب الأفعال غير المشروعة.
- الجريمة الالكترونية تتم عادة بتعاون من شخص) :شخص متخصص في تقنيات الحاسوب والانترنت يقوم بالجانب الفني من المشروع، وشخص اخر لتغطية عملية التلاعب وتحويل المكاسب اليه
- خصوصية مجرمي المعلومات :يتسم بخصائص معينة تميزه عن المجرم الذي يقترف الجرائم التقليدية.

[1] نهلا عبد القادر مومن : **الجريمة المعلوماتية** ، دار الثقافة ، ط1 ، عمان ، 2008 ، ص 50.

3) أهم تهديدات جرائم الحاسب : تتعدد جرائم الحاسوب الا أننا سنوجزها فيما يلي : [1]

- اقتحام نظام المعلومات من أطراف داخلية ليس لها الحق لدخول النظام أو أطراف خارجية (قراصنة) عن طريق سرقة أو تخمين كلمة سر النظام.
- إمكانية سرقة معلومات هامة، وقد تكون على درجة من السرية ويمكن الاستفادة منها ماليا
- إمكانية تحريف البيانات نظام المعلومات، وبالتالي يؤدي استعمالها الى قرارات خاطئة.
- إمكانية ادخال فيروسات الى نظام المعلومات تعمل على اتلاف وتدمير أو تخريب كل أو بعض البيانات أو الملفات أو البرامج ونظم التشغيل.
- إمكانية إعاقة عمل نظام المعلومات من خلال اغراقه بطلبات تبادل البيانات ما يؤدي إعاقة وصول المستخدمين الطبعيين الى النظام وهذا يؤدي الى فقد فرص نشاط حقيقية للمؤسسة.
- استخدام برامج غير ملائمة مفصلة أو جاهزة أو معدلة عادة الى تشغيل خاطئ للبيانات، ومن ثمة الحصول على نتائج غير سليمة.

ثانيا : الامن المعلوماتي

يعتمد أمن المعلومات في المؤسسة على نظام خاص يدعي نظام الحماية :

[1] السيد عبد المقصود دبيان، المرجع السابق ، ص 548.

نظام الحماية الالكتروني: هو جميع الطرق والتقنيات ووسائل الأمن والحماية لموارد نظام المعلومات، ويمثل الهدف من أي برنامج أمن يعد، لنظام المعلومات حماية المنظمة وذلك بتقليل المخاطر التي تؤثر على توفر المعلومات وسريتها بمستوى مقبول ومحدد. [1]

1) عناصر الامن المعلوماتي : من أجل حماية المعلومات من المخاطر التي تتعرض لها لابد من توفير مجموعة من العناصر والتي صنفت الى خمسة عناصر وهي : [2]

- التحقق من المستعمل: التأكد من هوية المستعمل للمعلومات، بفحص الصلاحيات الالكترونية للمستخدم.
- سلامة المحتوى: محتوى المعلومات صحيح ولم يحرف، ولتفادي ذلك يجب على المؤسسة للتأمين من خلال إتباع وسائل الحماية مثل البرامج والتجهيزات المضادة للاختراقات والفيروسات.
- استمرارية توفر المعلومات أو الخدمة : سلامة وامن التخزين والاسترجاع باستمرارية عمل النظام بكل مكوناته أي استمرارية القدرة عل التفاعل وتقديم الخدمات للمستخدمين المرخص لهم، ومنع استخدامها أو الوصول اليها بطرق غير مشروعة.

[1] المرجع نفسه ، ص 549.

[2] Robert Longeon, Jean-Luc, Guide de la sécurité des systèmes d'information, France , 2009, P21

- المسؤولية: أمكانية تتبع الأثر في حالات التغيير والتحريف والحذف، ويقصد به ضمان توفر طريقة أو وسيلة لإثبات أي تصرف يقوم به شخص في وقت معين.
- السرية والموثوقية: أي التأكد من المعلومات لا يمكن الاطلاع عليها من قبل أشخاص غير مصرح لهم.

2) متطلبات الأمن المعلوماتي :

وتعتبر أهم المسائل الضرورية التي ينبغي على المؤسسة أخذها بعين الاعتبار ووضع خطة حماية شاملة في حدود امكانياتها التنظيمية والمادية ويجب أن تكون قوية، ولذلك وضعت عدة متطلبات [1] :

- وضع سياسة حماية عامة لا من نظم المعلومات تتحدد حسب طبيعة عمل وتطبيقات المنشأة.
- يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم أمن نظم المعلومات لديها.
- يجب أن توكل مسؤولية أمن نظم المعلومات لأشخاص محددين.
- تحديد النظم المختلفة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.
- تحديد اليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.

[1] أمل ابراهيم أبو رحمة : **نظام معلومات الموارد البشرية و أثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في فلسطين**، مذكرة ماجستير ، إدارة أعمال غزة ، فلسطين، 2005 ، ص 58.

- الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية لنظم المعلومات بشكل أمن.
- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.
- تأمين استمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات خاصة في حالة الأزمات ومواجهة المخاطر.

المطلب الثاني : الفوائد والمزايا المتحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات

يترتب على تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات العديد من المزايا والفوائد أهمها : [1]

1) رفع مستوى الأداء والإنتاجية في المنظمات: حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثيرا إيجابيا على مستويات الأداء والإنتاجية في المنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

2) زيادة قيمة المنظمة: يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات إلى خلق القيمة للمنظمة هذا بالإضافة إلى معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المنظمات.

[1] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي : **نظم المعلومات الإدارية ، الأسس و المبادئ**، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002، ص 158-159.

3) فعالية اتخاذ القرارات : تبسط تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم وبالشروط المطلوبة.

4) تنمية العمل: حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعريف الأفراد بما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.

5) إعادة هندسة عمليات التشغيل : تعد تكنولوجيا المعلومات عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.

6) تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة: يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.

7) تنمية السلوك الايجابي لأفراد المنظمة: حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمة هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل.

8) تحسين إدارة الجودة الشاملة: تساعد تكنولوجيا المعلومات في عملية تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال جمع ومراقبة البيانات وتلخيصها وتحليلها والتقرير عنها، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة عمليات المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختبارات وتخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة وتساعد تكنولوجيا المعلومات أيضا في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها.

9) تحسين إدارة المعلومات والمعارف: حيث يتم استخدام الأجهزة و البرمجيات وقواعد البيانات التي تسهل عمليات جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات والبيانات كما تعمل على تطوير معارف فنية وتسويقية ومالية وتكنولوجية وتشغيلية يمكن استخدامها في خلق ميزة تنافسية مقارنة بالمنظمات الأخرى. [1]

10) تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء: حيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في دعم وخدمة العملاء من خلال استخدام التجارة الإلكترونية وعمليات إعادة هندسة العمليات للوفاء باحتياجات العملاء ونيل رضاهم وسرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم.[2]

[1] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، المرجع السبق ، ص 159-160.

[2] Turban, Mclean, Wetherbe, Information Technology,2nd edition, John Wiley & Sons, Inc. 1999, P 13-14.

وبناء على ذلك يمكن تحديد أهم الفوائد المترتبة على تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات بما يلي:

- السرعة والدقة في عمليات معالجة وإيصال واسترجاع وحفظ البيانات والمعلومات؛
- تحسين العمليات الإنتاجية؛ تخفيض الوقت والتكلفة وتحسين مستوى جودة المنتجات؛
- تحسين الوضع التنافسي للشركة؛
- المساعدة في عمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.

الفصل الثالث

مدخل مفاهيمي للمؤسسة

الاقتصادية

تمهيد :

لقد شغلت المؤسسة الاقتصادية حيزا معتبرا في كتابات وأعمال الاقتصاديين بمختلف اتجاهاتهم، باعتبارها النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع، كما أنها تعتبر علاقات اجتماعية، لأن العملية الإنتاجية داخلها أو نشاطها بشكل عام يتم ضمن مجموعة من العناصر البشرية متعاملة فيما بينها من جهة والعناصر المادية وعناصر أخرى معنوية من جهة ثانية ونظرا للتداخلات والتعقيدات المتواجدة في المؤسسة الاقتصادية فإن التطرق إلى إدارتها يتطلب الدقة وتجنب المعالجة العامة لهذا الموضوع خاصة بعد التطورات الذي شهدتها الساحة الاقتصادية والاجتماعية عبر العصور مما أدى إلى إعادة النظر إلى طرق وكيفية التنظيم الاقتصادي سواء على المستوى الكلي أو الجزئي (المؤسسة).

وعليه ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى المباحث الموالية :

- **المبحث الأول : مفهوم ومراحل تطور المؤسسة الاقتصادية.**
- **المبحث الثاني : أهمية وأهداف المؤسسة الاقتصادية.**
- **المبحث الثالث : أنواع ووظائف المؤسسة الاقتصادية.**
- **المبحث الرابع : وسائل ومهام اتصال المؤسسة الاقتصادية.**

المبحث الأول: مفهوم ومراحل تطور المؤسسة الاقتصادية

عرفت المؤسسة تطورات وتغيرات مرتبطة بالتطورات التي شهدتها الساحة الاقتصادية والاجتماعية عبر العصور، قد غيرت الكثير من المفاهيم العلمية والاقتصادية، وأوقعت كذلك خلطا في بعض المبادئ العامة، وهذا نتيجة للتطورات العلمية والتكنولوجية السريعة في القرن العشرين خاصة، مما أدى إلى إعادة النظر في طرق وكيفيات التنظيم الاقتصادي.

فمن خلال هذا لمبحث ارتأينا التطرق إلى مفهوم المؤسسة الاقتصادية (المطلب الأول) والتطرق إلى مراحل تطورها (المطلب الثاني)

المطلب الأول : مفهوم المؤسسة الاقتصادية

هي الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الانتاجي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء وبيع من أجل تحقيق الأهداف التي أوجدت المؤسسة من أجلها." [1]

" المؤسسة عبارة عن تجمع إنساني متدرج تستعمل وسائل فكرية، مادية ومالية لاستخراجه تحويل، نقل وتوزيع السلع أو الخدمات طبقا لأهداف محددة من طرف المديرية بالاعتماد على حوافز الربح والمنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة " [2]

[1] زكي حنوش : **الرقابة و التخطيط في المشروع** ، مديرية الكتب و المطبوعات ، الجزائر ،1981، ص 05

[2] درحمون هلال : **المحاسبة التحليلية نظام معلومات لتسيير و مساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نقود و مالية كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2005 ، ص 13.

ويعرفها مكتب الدولي للمؤسسة الاقتصادية هي كل مكان لمزاولة نشاط اقتصادي ولهذا المكان سجلات مستقلة [1]

ومن التعاريف الشاملة للمؤسسة الاقتصادية " المؤسسة يمكن أن تعتبر كعميل اقتصادي مهيكل عضوي ، وكنظام أو منظومة " [2]

"المؤسسة هي منظمة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل إنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفته " [3]

وتعرف أيضا كمجموعة من الموارد البشرية والمالية المنظمة والهيكلة التي تخضع لأهداف دقيقة وتسير على أسس طريقة معينة من التسيير وتمجيد مهامها بصفة عامة في إنتاج السلع أو تقديم الخدمات الموجهة لإشباع حاجيات المستهلكين بصورة مباشرة أو غير مباشرة وذلك بحسب طبيعة المؤسسة مع العمل على تحقيق أفضل تشغيل ممكن في سياق التوثيق أو الدمج المحكم بين هذه البطاقات البشرية و الموارد أو الوسائل المادية المتاحة في لحظة زمنية محددة. [4]

ويمكن هنا أن نحتفظ بالتعريف التالي للمؤسسة الاقتصادية:

---

[1] عمر صخري : **اقتصاد المؤسسة** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط 4، 2006 ص 4

[2] رابح خوفي، رفيقة حساني : **المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و مشكلات تمويلها** ، ابتراك للطباعة و النشر و التوزيع ، ط1 ، 2008، ص 12.

[3] محمد أكرم العدلوني : **العمل المؤسسي** ، دار بن حزم ، لبنان ، الطبعة الأولى ، 1423 ه 2002 / م ، ص14

[4] سهام الشجيري : **اقتصاديات الإعلام** ، دار الكتاب الجامعي ، ط1، 2014، ص 8.

المؤسسة هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو تبادل سلع أو خدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين بغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني الذي يوجد فيه هذا التنظيم و تبعا لحجم ونوع نشاطه .

المطلب الثاني: مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية

1) المرحلة الأولى : ما قبل 1980 اعتمدت عملية البناء الاقتصادي والاجتماعي في هذه المرحلة على ما يسمى بالربع النفطي الذي يعتبر الينبوع المتدفق في تغدية وتعويض ميزانيات المؤسسات العمومية ويمكن تقسيم هذه المرحلة إلى عشريتين أو فترتين والتي مازالت آثارهما ومعالمها قائمة حتى الآن .

الفترة الأولى 1962-1970: ويمكن تقسيمها إلى مرحلتين :

- مرحلة التسيير الذاتي التي أعقبت الاستقلال المباشر وامتدت إلى حوالي 1956 المؤسسة المسيرة ذاتيا وتعتبر هذه التجربة للمؤسسات الاقتصادية تكريسا لتوجهات سياسية معينة ذلك إن الأساليب والتقنيات المعتمدة لضمان التنمية الاقتصادية قد سادتها وظفت عليها فكرة الإيديولوجية الاشتراكية.

- مرحلة التسيير البيروقراطي والتي امتدت حتى 1970 حيث نقلص حجم المشاركة العمالية إلى درجة كبيرة و تعتبر هذه الفترة فترة هيمنة الدولة على القطاع العام والاستمرار في

إضفاء الطابع الاشتراكي للمؤسسات العمومية ذات طابع صناعي والتجاري كما عرفت هذه المرحلة تراكمات كثيرة من التجارب والإصلاحات المتكررة في خضم سيرة التنمية الوطنية بحيث بادرت السلطة السياسية آنذاك إلى ذلك الارتباط بالفرنك الفرنسي قصد تقليص التبعية اتجاه الخارج وبعث قطاع اقتصادي تابع للدولة يأخذ على عاتقه عملية البناء الاقتصادي والاجتماعي

الفترة الثانية 1971-1980: وهي فترة أسلوب التسيير الاشتراكي للمؤسسات فترة الانتقال من شكل المؤسسة العامة أو المشروع العام إلى شكل المؤسسة الاشتراكية وكان هذا بتأثير عوامل عدة أهمها إلى اعتبار تجربة التسيير الذاتي بكل ايجابياتها وسلبياتها باعثا على ضرورة إيجاد صيغة لتجسيد المشاركة الفعالة في التسيير وكذلك تحول تسيير المؤسسة الوطنية العمومية من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب جديد يتخذ من العاملين عناصر نشطة بمهام التسيير والرقابة من خلال مساهماتهم الفعلية في ذلك إضافة إلى ذلك تتجسد المشاركة العمالية في تسيير المؤسسة الوطنية العمومية وفقا لميثاق التسيير الاشتراكي للمؤسسات من خلال المجلس المنتخب الذي يسهر على حسن تسيير المؤسسة وعلى زيادة الإنتاج وعلى التحسين المستمر للجودة وعلى القضاء على التبذير ومراعاة النظام في العمل وتحقيق أهداف المخطط.

إن المشاركة العمالية في الجزائر هي نتيجة مباشرة للتسيير الاشتراكي للمؤسسات الذي ينظم وظيفتين رئيسيتين لمصلحة هؤلاء العاملين والتي تتمثل في المساهمة في اتخاذ القرار من جهة أخرى ولقد عرفت هذه الفترة عوائق عديدة يمكن الوقوف عليها على مستوين:

- على مستوى المحيط الداخلي للمؤسسة

- على مستوى المحيط الخارجي للمؤسسة.

2) المرحلة الثانية استقلالية المؤسسات ما بعد سنة 1980:

كانت المؤسسة العمومية بحكم التجربة المتحققة مستهدفة آنذاك لعملية إصلاح شامل تأخذ على عاتقها الفعالية والكفاءة أو المهارة التي يمكن تحقيقها نتيجة حرية العمل وحرية أخد القرار للارتقاء بمستوى أداء المؤسسة وتحفيزها على النشاط الموكل إليها إلى مستوى الأهداف المرجوة في هذه المرحلة وهذا ما أكده الميثاق الوطني لسنة 1986 على صنع المزيد من الاستقلالية الاقتصادية قصد تحسين فعاليتها سواء على مستوى نموها الخاصة على مستوى مساهمتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والشاملة خاصة عن طريق احترام معايير الإنتاج والإنتاجية وعن طريق تحكم أفضل في قواعد التسيير ومما تجدر الإشارة إليه أنه سبق عملية استقلالية المؤسسات.

3) المرحلة الثالثة : الخصخصة الآفاق المستقبلية للمؤسسة الاقتصادية

أصبح موضوع التحول إلى اقتصاد السوق من الأهمية بمكان في السنوات القليلة الماضية حيث برزت ظاهرة التحول هذه والتي أطلق عليها وصف الخصخصة وبشكل ملموس بعد انهيار الاتحاد السوفيتي .

تزايد الاهتمام بالخصخصة في السنوات الأخيرة وذلك بفعل الضغوطات التي يمارسها صندوق النقد الدولي على الدول النامية المدينة أكثر من ذلك أصبحت فكرة الخصخصة أمرا

مقبولا حتى في الدول التي كانت تعارضها خاصة بعد انهيار الاقتصاديات المركزية في دول الكتلة الشرقية حيث ترافق الانهيار الاقتصادي فيها مع الانهيار السياسي لذا أصبح التفكير في البدائل أمرا منطقيا ومطلبا ملحا وأولى هذه البدائل هو التخلي عن الملكية العامة لأدوات الإفصاح وبالتالي المشاريع الإنتاجية لصالح ما يعرف بالملكية الخاصة أي التحول نحو اقتصاد السوق. [1]

المبحث الثاني : أهمية وأهداف اتصال المؤسسة الاقتصادية

تعتبر المؤسسة العمود الفقري والركيزة الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية ، وقد فرضت نفسها كمرجع مهم لتحليل تجارب القطاعات الاقتصادية في بلدان العالم الثالث لذلك نلتمس أهمية المؤسسة الاقتصادية باعتبارها واجهة من واجهات النشاط الاقتصادي، فمن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى أهمية اتصال المؤسسة الاقتصادية (المطلب الأول)، وأهدافها (المطلب الثاني).

[1] بن عنتر عبد الرحمان: **مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية** و **آفاقها المستقبلية**، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد الخيضر ، بسكرة، العدد الثاني ،جوان 2002، ص ص 2-7

المطلب الأول : أهمية اتصال المؤسسة الاقتصادية

إن التنسيق الجيد يعتمد إلى حد كبير على سهولة الاتصال وفاعليته، ذلك أن عملية الاتصال تمثل همزة الوصل أو الربط التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري، حيث يرى مورفي أن "الاتصال أساس لكل تنظيم ناجح". [1]

ويمكن تلخيص أهمية الاتصال في علاقته الوثيقة والواضحة بالتخطيط من ناحية، وبعملية إصدار القرارات من ناحية ثانية ، وبعملية الرقابة من ناحية ثالثة. [2]

فمن الناحية الأولى نجد أن أهمية الاتصال تكمن في تمكين القائمين على الإدارة من وضع وإعداد الخطة من معرفة حقيقية الثروة المادية والبشرية الموجودة وعلى الدراسات الإحصائية الدقيقة، التي تبدأ بمرحلة تشخيص المشكل، فمرحلة البحث عن البدائل، فمرحلة التقييم لكل بديل وتنتهي بمرحلة اختيار البديل الأمثل، واتخاذ القرار الرشيد يتوقف بلا شك على وجود منافذ جيدة وواضحة للاتصال بكل من يساهم في عملية صنع القرارات، ومن ناحية ثانية فإن فاعلية الرقابة تتوقف إلى حد كبير على سهولة الاتصال ووضوح قنواته، فالإداري لا يستطيع أن يؤدي وظيفته في الرقابة بطريقة مستمرة وجادة ما لم تكن لديه شبكة جيدة للاتصال، يجمع عن طريقها بين كافة أعضاء المؤسسة.

---

[1] هناء حافظ بدوي : **الاتصال بين النظرية و التطبيق** ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، ص 248.

[2] محمد علي محمد : **علم الاجتماع و المنهج العلمي**، ط3، دار المعارف الجامعية ، الاسكندرية ،1986، ص 196

واتصال المؤسسة كذلك يساهم في الرفع من معنويات العامل ويحسسه بأهميته ودوره في المؤسسة ،مما من شأنه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسة عن طريق إسهامهم في المشروعات التي تقوم بها، وكذا زيادة انتماءهم إلى محيط عملهم وتحسين أدائهم[1].

المطلب الثاني: أهداف الاتصال بالنسبة للمؤسسة

إن أي عملية اتصالية داخل المؤسسة تكون إلا من خلال وجود هدف معين تسعى من أجل تحقيقه ، فيمكن الاتصال من أجل التنسيق، وجمع المعلومات، أو من أجل الرقابة والتحسين والمتابعة، أو من أجل نشاطات مبرمجة أو طارئة، وتسيير النشاط اليومي للمؤسسة، ويمكن أن يكون هذا الاتصال داخل المؤسسة أو خارجها حسب متطلبات الموقف، ويركز الاتصال الرسمي على العمليات الإدارية اليومية، وحتى الحالات الطارئة أين تتكثف عمليات الاتصال وتكون أغراضه إصدارات قرارات عادية أو هامة أو أوامر أو توضيح مواقف وإزالة غموض أو شرح غموض وغيرها من العمليات الإدارية اليومية، وحتى الحالات الطارئة أين تتكثف عمليات الاتصال وتكون أغراضه إصدار قرارات عادية أو هامة أو أوامر أو توضيح مواقف إزالة غموض أو شرح غموض وغيرها من العمليات الإدارية التي يصعب حصرها.

ومن أهم أهداف الاتصال البحث عن آليات تنشيط المؤسسة وتوجيهها نحو أهدافها المختلفة، ويقوم الاتصال بربط قنواته الفرعية، داخل المؤسسة ضمن أنساق المهام المختلفة بحيث

[1] محمد فهمي العطروزي : **العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة و الشركات**، عالم الكتب، القاهرة، 1996،ص469.

تنظم شبكات الاتصال الفرعية بناء على طبيعة المهام ليعاد ربطه منه الأنساق الفرعية ضمن النسق الاتصال الكلي للمؤسسة.

ولتحقيق هذه الأهداف يعمل الاتصال على تسهيل سير المعلومات وتبادلها و حل مشكلات الاتصال في أوانها وحل مشاكل التسيير عن طريق مختلف أنماط الاتصال التي منها الاجتماعات ، وحل اختلافات الآراء وكل أشكال الصراع في الدرجات السلبية المختلفة .

كما يعمل الاتصال على إمداد الإدارة بمختلف المعلومات التي تحتاجها لسير مهامها سواء المعلومات التي تحتاجها لسير مهامها سواء المعلومات الخاصة بالبيئة أو الداخلية، وهي معلومات خاصة بحل المشاكل وتحسن الجودة وزيادة فعالية من خلال البحث والإعلام والاستعلام وفي الوقت المناسب وفي المكان المناسب .

ويهدف الاتصال أيضا إلى اشتراك العاملين في كل ما يجري داخل المؤسسة واستشارتهم بطريقة تبني علاقات الثقة والتفاهم وتزيل الشكوك والعوائق النفسية التي يمكن أن تكون بين الدرجات السلبية المختلفة التي يمكن أن تؤثر في مستوى الإنتاج في وقت لاحق، فدور الاتصال في هذا الحال هو استباق المشاكل قبل حدوثها و إزالة كل أسباب عدم التفاهم وتقديم التوضيحات والمعلومات في وقتها المناسب كما يهدف الاتصال إلى متابعة ومراقبة سير العمل واحترام تنفيذ المهام والبحث عن الخطط الجديدة وعن التحسين من خلال متابعة عملية الرجع التي تتضمن تقييما مستمرا لخطط الإدارة، وهناك أهداف عديدة للاتصال منها زيادة منها زيادة درجة قبول الأدوار التنظيمية من خلال التوجه نحو المشاعر وهناك هدف تحقيق الالتزام بأهداف المؤسسة

من خلال التركيز على النفوذ والسلطة والتعزيز ونظرية توقع وتعديل السلوك التعلم ويتحقق ذلك من خلال أحد الوظائف الاتصال التي تكمن في دفع وتوجيه وتقويم أداء العاملين. [1]

وهناك هدف التركيز على توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات من خلال التركيز على معالجة المعلومات ونظرية اتخاذ القرار، وهناك توضيح الواجبات والسلطة والمسؤولية من خلال التركيز على التصميم التنظيمي وهذا يبدو خاصة في وظيفة الرقابة [2]

بالإضافة إلى هذا يحقق الاتصال المؤسساتي في أهداف أخرى مهمة نذكر منها :

- ❖ إبلاغ التعليمات والتوجيهات والأوامر إلى العاملين .
- ❖ توضيح التغييرات والتجديدات والإنجازات .
- ❖ إعلام أعضاء المؤسسة بخطط المؤسسة وإمكانياتها وتطلعاتها .
- ❖ تطوير الأفكار، تعديل الاتجاهات واستقصاء ردود الأفعال [3]

إن أهداف الاتصال الإداري تشق من أهداف التوجيه لأن الاتصال في الإدارة ما هو إلا أحد أدوات التوجيه، إلا أن الوجود الهدف غير كاف وإنما لابد من تحديد وتفصيله حتى يسهل تنفيذه ومتابعته .

ويقول سكوت أن " أهداف الاتصال يمكن تصنيفها إلى الأنواع التالية :

---

[1] ناصر قاسمي : **الاتصال في المؤسسة - دراسة تطبيقية و نظرية** ،دط، ديوان المطبوعات الجامعية ،2011، ص16

[2] ناصر قاسمي، مرجع سابق ، ص ص 16-17

[3] هالة منصور: **الاتصال الفعال- مفاهيمه ، أساليبه، و مهاراته**، دط، المكتبة الجامعية، الإسكندرية،2000، ص54

1) الأهداف الوظيفية

2) الأهداف التوجيهية

3) الأهداف الحسية. [1]

" إن الأهداف الوظيفية هي الأهداف الرسمية التي تربط بعملية الاتصال، بمعنى أنها تختص بالهدف المطلوب تحقيقه، وتختلف الأهداف الوظيفية من عملية إلى أخرى، ولكنها تشترك جميعها في أنها ترتبط الأهداف التنظيمية فمثلا عندما يقوم المدير بالاتصال برجل البيع لتغيير سياسة البيع واختياره بالموافقة على صفقة، فإن هدف الاتصال في هذه الحالة يصبح هدفا وظيفيا". [2]

" أما الأهداف التوجيهية فهي تشير إلى أهداف الاتصال الذي يسعى استجابة الغير لقبول فكرة معينة بصرف النظر عن مدى ارتباط هذه الفكرة باتجاههم وقيمهم، فمثلا تتضمن الرسالة الإعلانية في الصحف أو المجالات والتلفزيون اتصالا له أهداف استمالة توجيه" [3]

" وتشير الأهداف الحسية إلى أهداف الاتصال ذو الطبيعة الخلاقة، فهي تتضمن الأفكار وتعكس الوصفية والجمالية التي تمكن المدير من التعبير على حساسية اتجاهها الواقع، وتعكس

[1] علي الشرقاوي : **العملية الإدارية، وظائف المديرين** ،ط3، دار الجامعية الجديد، القاهرة،2002 ،ص424

[2] علي الشرقاوي ، المرجع السابق ، ص 424.

[3] المرجع نفسه ، ص 424

القيم التي يؤمن بها، فمثلا تجد الأوامر التي يأمر بها تصدر في إطار القيم والأخلاقيات السائدة مراقبة النظام الغام والآداب." [1]

المبحث الثالث : أنواع ووظائف المؤسسة الاقتصادية

تسعى المؤسسات الاقتصادية أيا كان نوعها وراء انشائها إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي تختلف باختلاف أصحاب وطبيعة وميدان نشاط المؤسسات، حيث سنقوم من خلال هذا المبحث للتطرق إلى أنواع المؤسسة الاقتصادية (المطلب الأول)، ثمّ وظائفها (المطلب الثاني).

المطلب الأول: انواع المؤسسة الاقتصادية

المؤسسات الاقتصادية أنواعا وأشكالا مختلفة تظهر فيها تبعا:

- حسب الملكية
- حسب الشكل القانوني
- حسب النشاط الاقتصادي

أولا : أنواع المؤسسات تبعا لطبيعة الملكية

قسمها أحمد بوراس في كتابه حسب هذا المعيار إلى ما يلي : [2]

[1] المرجع نفسه ، ص 425.

[2] أحمد بوراس : **تمويل المنشآت الاقتصادية** ، دار العلوم للنشر و التوزيع ، عنابة،2008 ،ص 13

1) المؤسسات الخاصة: هي التي تعود ملكيتها لشخص أو مجموعة من الأشخاص تكون في مجموعها ما يسمى بالقطاع الخاص .

2) المؤسسات العمومية: يعود رأسمالها للدولة أو الجماعات المحلية وهي تكون ما يسمى بالقطاع العام، والدولة أو يتوب عنها من جماعات محلية هي التي تتكفل بتوفير الأموال اللازمة لنشاط هذه المؤسسات وتشرف على تسيير وتحديد استراتيجيتها وأهدافها كما تتحمل أعبائها وديونها.

وتأخذ المؤسسات العمومية حسب ما ذكرناها يوسف سعداوي إلى أشكال مختلفة أهمها : [1]

- **المؤسسات العمومية المسيرة مباشرة:** تملكها السلطة العامة وتديرها، تربط بالموازنة العامة للدولة.
- **المؤسسات العمومية المستقلة:** تملكها الدولة ولها كيان قانوني مستقلا عن الموازنة العامة للدولة، ولها ميزانية مستقلة تخضع للرقابة خاصة وتأخذ أشكال قطاع أعمال عام هدفها تحقيق الربح ويعرف الاقتصاد الجزائري ثلاث أنواع من المؤسسات الاقتصادية وهي:
  - ✓ المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري (EPIC)
  - ✓ المؤسسات العمومية الاقتصادية الوطنية (EPE)

[1] يوسف سعداوي : **أساسيات في إدارة المؤسسات** ، دار هومة ، الجزائر ، 2013، ص 18.

✓ المؤسسات العمومية الاقتصادية (EPL)

3) الشركات: وتعرف بأنها المؤسسات التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر يلتزم كل واحد منهم بتقديم حصة منهم بتقديم حصة من مال من عمل الاقتسام ما قد ينشأ عن هذه المؤسسة أرباح أو خسائر ولا تنشأ الشركات إلا بتوفير شروط طبقا للقانون التجاري الرضي بين الشركاء ووجود محل.

وتنقسم الشركات بصفة عامة إلى:

- **شركات الأشخاص:** وتنقسم حسب القانون التجاري الجزائري شركات التضامن، شركات التوصية البسيطة، شركات المحافة.
- **شركات التضامن:** هي التي تحمل تحت عنوان معين لها وتؤلف ما بين شخصين أو عدة أشخاص مسؤولين بصفة شخصية ومسؤولين بالتضامن عن ديون الشركة.
- **شركة التوصية البسيطة:** هي التي تقوم بأعمالها تحت عنوان تجاري يشمل فئتين من الشركاء المنوطين الذين يحق لهم دون سواهم أن يقوموا بأعمالها الإدارية وهم المسؤولين بصفتهم الشخصية ويوجه التضامن عن إبقاء ديون الشركة. [1]
- **شركة القومية بالاسم:** نتخذ فيها حصص الموصين طبيعة الاسم وهي فاعلية للتداول

[1] نبيل جواد : **إدارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة** ، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ،ط1، 2001، ص 21

- **شركة المحاضة :** وهي نوع خاص من الشركات رغم توفر الشروط الأساسية للشركة فهي لا تتمتع بشخصية معنوية ولا رأس المال ولا عنوان، فهي عقد يلتزم بمقتضاه شخصان أو أكثر بأن يساهم كل منهم في مشروع اقتصادي بتقديم حصة مالية أو عمل بهدف اقتسام ما ينتجه المشروع من أرباح أو خسائر دون أن تشهر أو تكون معلومة لدى الغير. [1]

ثانيا : أنواع المؤسسات تبعا للمعيار الاقتصادي

هذا المعيار يصنف المؤسسات حسب طبيعة نشاطها وهذا ما أكده دادي عدون في كتابه ويطلق على هذا الترتيب: القطاع الأول، القطاع الثاني، القطاع الثالث. [2]

1) القطاع الأول: يشمل جميع المؤسسات المتخصصة في الزراعة بمختلف أنواعا ومنتجاتها وتربية المواشي حسب تفرعاتها أيضا إضافة إلى أنشطة الصيد البحري وغيره من نشاطات مرتبطة بالأرض والمواد الطبيعية القريبة إلى الاستهلاك واستغلال الغابات، أيضا تضاف إليها أنشطة المناجم لتصبح جميع هذه المؤسسات ضمن القطاع الأول .

2) القطاع الثاني: في هذا القطاع تتجمع مختلف المؤسسات التي تعمل في تحويل المواد الطبيعية أساسا إلى منتجات قابلية للاستعمال أو الاستهلاك النهائي أو الوسيط ويشمل بعض الصناعات المرتبطة بتحويل المواد الزراعية إلى منتجات غذائية وكذا صناعات تحويل وتكرير

[1] يوسف سعداوي : **أساسيات في إدارة المؤسسات** ، دار مومة ، الجزائر ،2013، ص 18

[2] ناصر دادي عدوان : **الاتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية** ، دار المحمدية العامة، الجزائر ، ص ص 77-78

المواد الطبيعية من معادن وطاقة وغيرها وكذلك نجد مؤسسات صناعة التجهيزات ووسائل الإنتاج المختلفة وهناك صناعة مواد البناء بالإضافة إلى المؤسسات الصناعية الاستهلاكية بشكل عام.

أما القطاع الثالث فقد تناوله عربجي إسماعيل في كتابه كالتالي: [1]

3) القطاع الثالث: هذا يتضمن القطاع جميع المؤسسات التي تنشط خارج القطاعيين السابقين ونعني بها:

– مؤسسات الخدمات: هي التي تقوم بتقديم خدمات كمؤسسات النقل، عيادات الطب، البريد والمواصلات.

– المؤسسات المالية: هي التي تقوم بالنشاط المالي كالبنوك، ومؤسسات التأمين.

– المؤسسات التجارية: هي التي يتمثل نشاطها في التجارة أي القيام بعملية التوزيع .

ثالثا : أنواع المؤسسات تبعا للمعيار القانوني

تبعا للمعيار القانوني، يمكن تصنيف المؤسسات حسب الشكل التالي :

– المؤسسات الخاصة: يتفرع هذا النوع من المؤسسات إلى مؤسسات فردية وشركات

– مؤسسات فردية: هي المؤسسات التي يمتلكها شخص واحد أو عائلة تضم التجار الصغار أصحاب المهن الحرة ولهذا النوع من المؤسسات مزايا أهمها:

[1] عرباجي إسماعيل : **اقتصاد المؤسسة** ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 1996،ص 17

- ✓ السهولة في التنظيم والإنشاء.
- ✓ سهولة إمكانية الحصول على قروض وزيادة القدرة المالية للمؤسسة وذلك بسبب تضامن الشركاء.

أما **المساوئ** تتمثل فيما يلي:

- ✓ تعرض حياة المؤسسة للخطر بسبب انسحاب أو وفاة أحد الشركاء.
- ✓ مسؤولية حياة المؤسسة للخطر بسبب انسحاب أو وفاة أحد الشركاء.
- ✓ مسؤولية الشركاء غير محدودة.

المطلب الثاني: وظائف المؤسسة الاقتصادية

للمؤسسة مجموعة من الوظائف التي تكتسي أهمية بالغة للقيام بنشاطها حيث تلتقي من خلالها من المحيط في شكل مواد أولية، طاقة، معلومات، ثم تحويلها إلى خرجات في شكل منتجات مادية وخدمات موجهة للسوق حيث تطرق كامل المغربي في كتابه إلى أهم الوظائف داخل المؤسسة كما يلي: [1]

[1] كامل المغربي : **أساسيات في الإدارة** ، دار الفكر للنشر و التوزيع، الطبعة 1 ، 1995، ص 64

1) الوظيفة الإدارية:

وهي الوظيفة التي تسير المؤسسة وذلك بتحديد الأهداف والسياسات وتنظيم الإجراءات العلمية لتنفيذها وتتمثل هذه الوظائف في التخطيط، التنظيم ، الاتصال، المراقبة.

2) وظيفة الإنتاج:

هي الوظيفة المكلفة بتصنيع المنتجات المطلوبة في السوق كما يتطابق مع المواصفات والشروط التي حددتها إدارة هندسة الإنتاج ويتمثل هذا النشاط في كميتين أساسيتين هما:

- **الصنع:** هو تحويل المواد الأولية بغرض الحصول على منتجات جاهزة الاستهلاك أو الاستعمال.
- **التركيب:** هو ضم القطع النصف المصنعة والتأليف بينهما للحصول على منتجات أخرى للاستهلاك أو الاستعمال.

ومن الجهة الاقتصادية يمكن اعتبار الإنتاج على أنه عملية تحويل المدخلات المادية إلى مخرجات صناعية بهدف الاستهلاك المباشر أو الغير مباشر.

3) وظيفة التموين:

التموين من الوظائف التي ينطلق بها مختلف العمليات وأنشطة المؤسسة والتموين كمجموعة من المهام والعمليات يعني العمل على توفير مختلف عناصر المخزون المحصل عليها من خارج المؤسسة أساسا بكميات وتكاليف ونوعيات مناسبة طبقا لبرامج المؤسسة وخططها وهذا يعني أن

التوفير بالشراء أو الاحتياط بعناصر المخزون كما أجل تنفيذ البرامج الخاصة كنشاط المؤسسة سواء البيعية أو الإنتاجية في إطار متناسق وفي الوقت المناسب وتكمن مهام هذه الوظيفة في :

- ✓ اختيار الموارد المناسبة
- ✓ تحديد طريقة الشراء أو التوريد المناسب
- ✓ تقديم الطلبيات للموردين ومتابعتها.

4) وظيفة التسويق:

يعرف التسويق على أنه أحد الوظائف التي تقويم على إنتاج السلع والخدمات التي تشبع حاجات الاستعمال لها أو تلك السلع التي توزعها بشكل يؤدي إلى توافرها بين يدي المستهلك في الزمان و المكان المناسبين وتقوم الوظيفة التسويقية على المزح بين أربعة عناصر أساسية هي كما يلي: السلعة، التسعير، الترويج، التوزيع.

كما ذكرت وادة جميلة في مذكرتها جملة من الوظائف من بينها: [1]

5) وظيفة المحاسبة و المالية:

لا تخلو مؤسسة من هذه الوظيفة لما لها من أهمية تزويد المسؤولين بمعلومات تتعلق بالوضعية المالية للمؤسسة، كما سمح بتوحيد القرارات المستقبلية على أساس النتائج التي توصلت

[1] وادة جميلة : **المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تحديات العولمة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير و اقتصاد المؤسسة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ،2013، ص ص 19-20 .

إليها هذه المهمة، ومن المؤسسات من يصنف المحاسبة ضمن المهام الإدارية والكثير منها من يعتبرها من مسؤولية الرجل المالي لما له من مؤهلات علمية ومهنية تسمح له بقراءة المعلومات والمعطيات بطريقة تختلف عن تلك التي يستعملها المسؤول الإداري.

وإذا نظرنا إلى الواقع، فإننا نجد ارتباط وثيق بين وظيفتي المحاسبة المالية ولا يكون من الخطأ اعتبارهما متكاملتان من خلال الوظائف التي تقوم بها كل منهما وهي تكمن المهمة الأساسية لوظيفة المحاسبة في:

الاستجابة لمطلب قانوني: حيث أن المحاسبة في كل الدول ومنها الجزائر تعتبر قانونية وإلزامية فيما يتعلق بإمساك الدفاتر المحاسبية وإعداد الميزانية.

المهمة الاقتصادية: أداة تسيير داخلية ونظام المعلومات خارجية، وقد تطور مفهوم هذه الوظيفة ليتنقل من إعطاء الصورة الوفية لذمة المؤسسة إلى إنشاء أدوات تسمح بتسييرها، وفي الإطار تقوم معظم المؤسسات بتجزئتها إلى مصلحتين:

المحاسبة العامة التي تعالج العمليات حسب الطرق القانونية، والمحاسبة التحليلية، ذات الاستعمال الداخلي، والتي تعطي معلومات تسمح بتوجيه قرارات التسيير. أما الوظيفة المالية فدورها يكمن في ضمان التوازن المالي للمؤسسة، وذلك باختيار أحسن مصادر التمويل وبأحسن الشروط، وهذا بإحرام أهداف الملاءة والمردودية.

6) وظيفة الإدارة العامة:

مثل الوظيفة القانونية، الوظيفة التسويقية، وتقوم الوظيفة الإدارية بتحقيق التكامل والتنسيق بين هذه الأجزاء حيث تتمثل مهمة المدير في تشكيل كل حقيقي وكيان منتج يعطي أكبر كم من الموارد.[1]

تصنيف هنري فايول للمؤسسة الاقتصادية حسب ما ذكره إبراهيم بختي في كتابه جاءت كما يلي: [2]

- **الوظيفة الإدارية:** المعنوية علة مختلف المهام الإدارية اللازمة لتحقيق الهدف المنشود من طرف المؤسسة من تنظيم وتحكم ومراقبة.
- **الوظيفة المالية:** الجامعة لأوجه الاستخدام المالي الرأسمالي والحسابات المالية.
- **الوظيفة المحاسبية:** المنطوية على مجموعة العمليات المحاسبية التي تترجم نشاط المؤسسة إلى أرقام مقومة بعملية البلد

[1] لقصير رزيقة : **دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص وسائل الإعلام و المجتمع ، جامعة قصدي مرباح ، ورقلة ،2007،ص 124.

[2] إبراهيم بختي : **التجارة الإلكترونية** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط1، 2008،ص 10

- **الوظيفية التقنية:** مسؤولة عن نشاط التحويل والتحفيز لما يتماشى مع أذواق من تكيف منتجاتها حسب رغبات الزبائن وتحتوي هذه الوظيفة على وظيفتين أساسيتين (وظيفة الشراء، وظيفة البيع).
- **الوظيفة الأمنية:** وهي كل نشاط موجه نحو ضمان أمن العمال وحفظ المنتجات وسلامة وسائل الإنتاج .

المبحث الرابع: وسائل ومهام اتصال المؤسسة الاقتصادية

إنّ نجاح المؤسسة يرجع بالدرجة الأولى إلى نجاح العملية الاتّصالية بشكليها الداخلي والخارجي والتي تتّم بين القائمين والمستخدمين أو وفي مؤسسات أخرى، وهذا له تأثير مباشر على صورة المؤسسة، فمن خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى وسائل اتصال المؤسسة الاقتصادية (المطلب الأول)، ثمّ مهام اتّصال المؤسسة الاقتصادية (المطلب الثاني).

المطلب الأول : وسائل اتصال المؤسسة الاقتصادية

هي الوسائل الشفوية والكتابية والسمعية البصرية والإشارات المختلفة.

- الوسيلة اللفظية: هي حالة الاتصال المباشر وجها لوجه مثل الاجتماعات والاستقبال في المكتب والزيارات الميدانية .
- الوسيلة الكتابية: وذلك من خلال نقل المعلومات كتابيا
- الوسيلة التقنية: كالهاتف والفاكس والانترنت والأنترنات

- الوسائل التصويرية: مثل الملصقات والجداريات ولوحة الإعلان .

وفي بعض الأحيان تلجأ الإدارة إلى الاتصالات المكتوبة نظرا لحرصها على احترام الإجراءات الرسمية في الاتصال، ونظرا لحرصها على تبليغ الرسالة بنفس المضمون إلى كل أعضاء المؤسسة، ونظرا لرغبتها في الاحتفاظ بها في أرشيف المؤسسة ليتم استخراجها في حالة الحاجة إليها مثل المتابعة والمراجعة والرقابة، فتقديم استدعاء حضور الاجتماع كتابيا إلى المعنيين بالاجتماع والحالة الثانية حجة عليها، فمن أهم الوسائل الاتصال المكتوبة المذكرات والتعليمات، والمراسيم المختلفة وإعلانات الإدارة الحائطية وغيرها، ومجلة المؤسسة والتقارير والمحاضر الخاصة بالاجتماعات ومحاضر اللجان المختلفة. [1]

وإذا كان الاتصال الرسمي يلزم العاملين بكل ما هو مكتوب ويتميز بالدقة في احترام تنفيذ الأوامر والتعليمات ويضمن عدم النسيان والتجاهل ويضمن متابعة الدقيقة فإنه من جهة أخرى أداة للضغط على العاملين خاصة في حالة حرصه على الاحترام الدقيق لحرفية تطبيق القوانين وحرفية إجراءات الاتصال، بحيث تصبح عملية متعبة بالنسبة للعاملين، فأحيانا يكون الحرص على احترام إجراءات ومراحل الاتصال على حساب الوقت والجهد وعلى حساب تحقيق الأهداف وتعطيلها بينما يكون من السهل تحقيقها من خلال تبسيط إجراءات الاتصال [2]

[1] ناصر قاسمي ، المرجع السابق ، ص 19.

[2] المرجع نفسه ، ص 19-20.

❖ **وسائل الاتصال الشفوية:**

لو تصورنا أن كل ما يريد قوله الرؤساء إلى مرؤوسيهم وكل ما يريد أن يبلغه المرؤوسون إلى رؤساءهم يشترط أن يكون كتابيا لكان ذلك أداة جهود المؤسسة ويشل نشاطها، لذا فمهما حرصت المؤسسة على ترسيم الاتصالات من خلال تدوينها فإنها لا تحقق الفعالية إلا في مختلف الاتجاهات وهذه الطريقة تحقق السرعة والمرونة والفعالية الممكنة في تبليغ الرسائل وتنفيذها في الوقت المناسب ويتم اختيار الوسيلة المناسبة لنقل الرسائل الشفوية حسب الأهداف التي ترمي إليها فيمكن أن يكون عن طريق الهاتف فقط، أو عن طريق الاجتماع أو عن طريق الندوات والملتقيات والمؤتمرات والمقابلات الجماعية والثنائية.

❖ **الوسائل السمعية البصرية:**

تستعمل المؤسسة الافلام والأشرطة السمعية البصرية في الاتصال لزيادة حجم المعلومات أو بهدف الإشهار والتعريف بالمؤسسة ومن وسائلها البريد.

❖ **الوسائل غير لفظية:**

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المرسل والمرسل إليه عن طريق الإشارات أو الإيماءات، مثل تعابير الوجه، وحركة اليدين والعينين، وطريقة الكلام والجلوس، ويطلق عليها أيضا لغة الجسد، وتستعمل بعض المؤسسات الإشارات في تبليغ الرسائل مثل ما نلاحظه في توجيه الطيارين سواء باليدين أو بإشارات إلكترونية وهي إشارات مدروسة ومتفق عليها

عالميا، أو إشارات اليد التي يستعملها العسكريون والمدربون في مختلف المجالات، وهنا إشارات مصدرها الثقافات الاجتماعية لأعضاء المؤسسة التي نلاحظها في أثناء التفاعل داخلها مثل التعبير عن الرضا وعن الغضب، وعن الصراع بحيث يتم نقل الرسالة بالإيماءات وإشارات اليدين وطريقة الكلام والصمت وغيرها. [1]

المطلب الثاني: مهام اتصال المؤسسة الاقتصادية

يمكن تميز مهمة اتصال المؤسسات الاقتصادية من خلال ما يلي:

1) مهمة الإعلامية للاتصال:

من خلال تدفق المعلومات على كافة المستويات على كمية هائلة من المعلومات السلبية في الوقت المناسب ويعتمد تدفق المعلومات على مدى فعالية الاتصال وكل مستوى التنفيذي نجد أن العاملين بحاجة إلى الكثير من المعلومات المرتبطة بالأداء الوظيفي وعلى قدرة تدفق المعلومات المرتبطة بالأداء الوظيفي وعلى قدرة تدفق المعلومات المرتبطة بأداء معين نجد أن نوعية الأداء تتأثر بحاجة إلى معرفة الكثير من المعلومات المرتبطة بسياسات المنظمة والتغيرات المستمرة وتتم ذلك من خلال المهمة الإعلامية للاتصال قد توجد معلومات أخرى ليس لها علاقة بالمنظمة أو الأداء الوظيفي إلا أن العاملين يحرصون على الاستخبار والعلم لما يجري حولهم ويساعد

[1] ناصر قاسمي ، المرجع لسابق ، ص 20-21.

الاتصال في أداء مدة المهام الإعلامية التي يمثل ضرورة حيوية بالنسبة للمنظمة العاملين بها لتحقيق الهدف المنشور.

2) مهمة الانضباطية للاتصالات:

يعتمد سير العمل بالمنظمة على مزاولة الكثير من العمليات الإدارية من ضبط ورقابة تنسيق بين الأنشطة المختلفة وبالتالي يستلزم وجود سياسات واستراتيجيات ومجموعة من التعليمات والقرارات والإرشادات والمذكرات الدورية التي توضح أعضاء المنظمة ويجب إتباعه وما يجب تجنبه ولن يتم كل هذا إلا بمزاولة عملية الاتصال وتستمد المهمة للاتصال أبعادها من منطقتين أما المنطق الأول فيرتبط بتحكم الإدارة في نقل المعلومات بحكم كونها مركز السلطة ويأتي المنطلق الثاني كون اقتصار المعلومات والرسائل والمعنى الصادرة عن الإدارة على ما يتعلق بالعمل و ظروفه.

3) المهمة الإقناعية للاتصالات :

أحيانا لا يكفي تتمتع الإدارة بقوة السلطة لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية بل يجب أن تكفل الإدارة للعاملين بالمنظمة حرية التعبير عن وجهة نظر وحرية الموافقة أو عدم الموافقة مع الرؤساء، ويرتبط ذلك بالمهمة الإقناعية التي يمكن إنجازها من خلال مزاولة عملية الاتصال

وتظهر أبعادها [1] المختلفة لمحاولة الربط بين أهداف المنظمة وأهداف الأفراد وخلق جو من التكامل البناء لتقليل احتمالات النزاعات المختلفة أن العمل القائم عن الإقناع يختلف في الجودة والنوعية مثال: العمل الروتيني القائم على التنفيذ الأوامر بصرف النظر عن ما يحاول بخاطر الموظف وقد أكد تطور الفكر الإداري على أهمية الإقناع في الأداء الوظيفي.

4) المهمة التكاملية:

من كونه التعبير عن الممارسات المختلفة حيث يتفاعل الناس من أجل التكامل الذاتي والجماعي وتساعد المهمة التكاملية في سيادة الروح بالنسبة للمنظمة مما يستلزم توفر وسيلة ويستطيع بها الموظف التعرف على نفسه من خلال الانتماء التكاملية بالمؤسسة دون مزاولة لعملية الاتصال حيث تعتمد الإدارة على الاتصال في صورة من أجل خلق جو من البناء لتقليل احتمالات النزاعات المختلفة بين المؤسسة والأفراد. [2]

[1] يس عامر : **الاتصالات الإدارية و المدخل السلوكي لها**، ط 1، دار الرياض 1986، ص67.

[2] يس عامر ، المرجع السابق ، ص 68.

الفصل الرابع الإطار التطبيقي

دراسة ميدانية

تمهيد:

بعد دراستا للجانب النظري الذي تناولنا فيه الرصيد المعرفي الخاص بموضوع البحث لننتقل بعد ذلك إلى الجانب التطبيقي من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة " اتّصالات الجزائر بالمشرية " محطة دراستنا التطبيقية، وذلك بالاعتماد على المقابلة كأداة رئيسية في جمع البيانات والمعلومات الضرورية.

حيث سوف نتعرض إلى مجموعة من المداخلات قمنا بإجرائها عن طريق أسئلة مقابلة قدّمت لتعزيز دراستنا التطبيقية بالمعلومات والمعطيات اللاّزمة حول جملة من المسائل التي تتعلق بموضوع الدراسة

وبناءا على ذلك تم تقسيم الفصل الثالث (التطبيقي) إلى أربع مباحث جاءت كالآتي:

- **المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة.**
- **المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتّصالات الجزائر بالمشرية.**
- **المبحث الثالث: الاتّصال داخل مؤسسة اتّصالات الجزائر بالمشرية.**
- **المبحث الرابع: تحليل محاور المقابلة.**

المبحث الأول: بطاقة تقنّية عن المؤسسة (اتّصالات الجزائر)

1- تعريف مؤسسة اتّصالات الجزائر:

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر "Algérie Telecom" مؤسسة حديثة النشأة وذلك بعد انفصالها عن البريد والمواصلات بعد الإصلاحات التي قامت بها الحكومة في **أوت 2000** وذلك وفقا للمادة **146** من القانون 2000/3 المؤرخ في 2000/08/15 وبالتالي أصبحت مؤسسة اتّصالات الجزائر مؤسسة مستقلة عن مؤسسة البريد.

تعتبر مؤسسة اتّصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية وفقا لاتفاق بين الرئيس المدير العام لاتّصالات الجزائر والأمين العام للفدرالية الوطنية لعمال البريد والمواصلات في 16 جويلية 2006.

مؤسسة اتّصالات الجزائر شركة ذات أسهم برأسمال قدره 61.275.180.000 دج هي ملك للدولة بنسبة 100 % وهي المتعامل التاريخي في سوق الحلول الشبكية وخدمات الاتّصالات (الهاتف الثابت، والهاتف اللاّسلكي و الأنترنت و...) حيث تطمح المؤسسة لتحقيق مستوى مرتفع من النتائج النفسية والأداء العالي في المجال الاقتصادي والاجتماعي من أجل الوصول إلى الزعامة وتحقيق الاستحقاقية في مجال نشاطها بقوة وبصفة مستمرة ودائمة، وتسعى إلى المحافظة وتطوير مقاييسها العالمية والمشاركة في تنمية شركات المعلومات في الجزائر.

2- تعريف وكالة اتّصالات الجزائر:

هي وكالة تجارية للاتّصالات هي الخلية الرئيسية القاعدية الناشطة التي توكّل لها مهمّة تقديم جميع الخدمات شركة اتّصالات الجزائر لزبائنها أي أنّها تعتبر القِبلة والواجهة لزبائن الشركة.

3- مهام وأهداف مؤسسة اتّصالات الجزائر:

1) مهام المؤسسة :

من أهم أنشطة المؤسسة ما يلي:

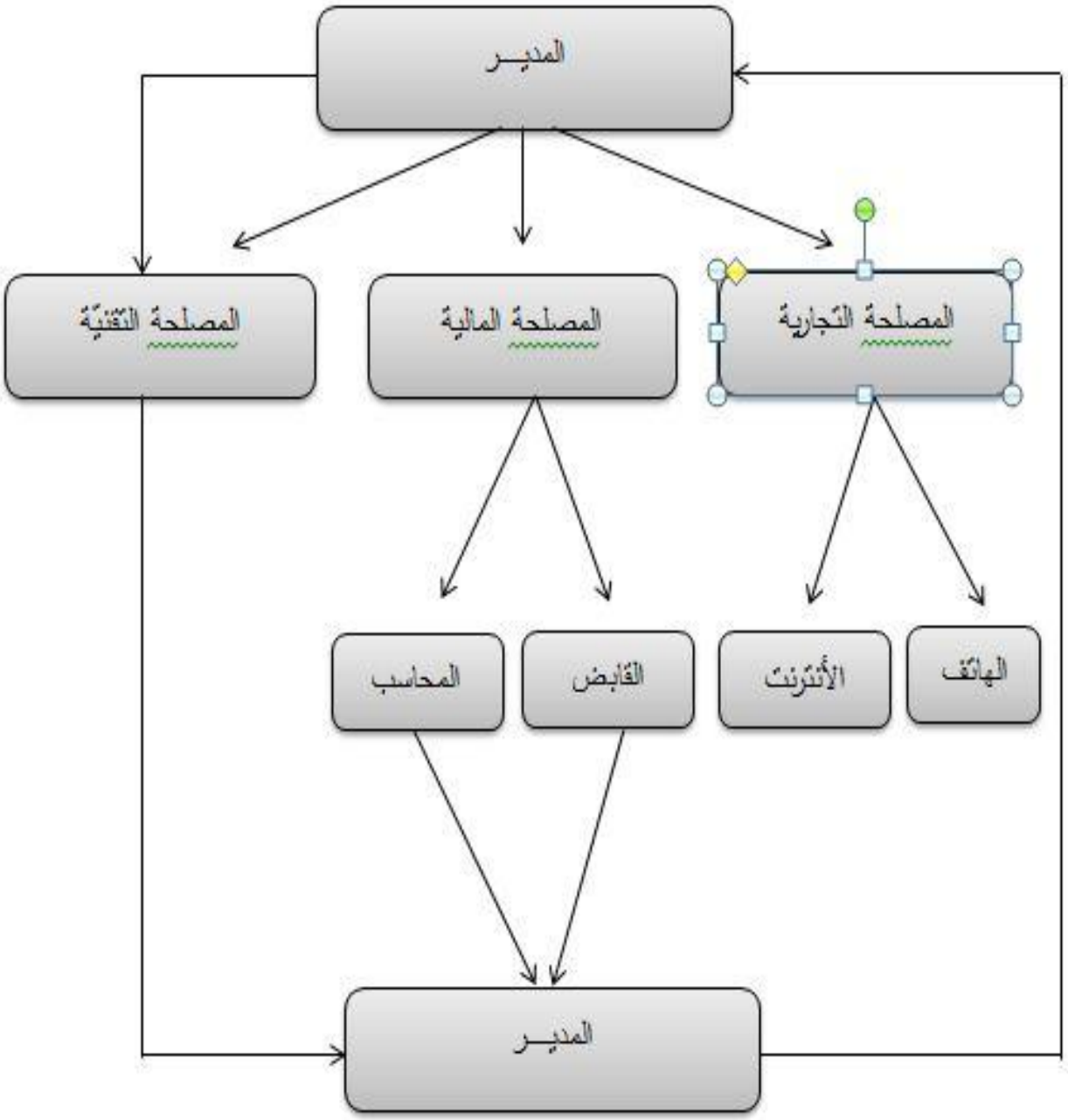
1. ربط المناطق المعزولة والمؤسسات المختلفة بالشبكة.
2. اكتساب ثقة ووفاء الزبائن من خلال تحسين صورة العلامة لاتّصالات الجزائر عن طريق التسويق والعملية التجارية.
3. تنمية استغلال وتسيير الشبكات العمومية والخاصة بالاتّصالات.

2) أهداف المؤسسة:

1. زيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف الخدمات لأكبر عدد من المستعملين.
2. تحسين جودة ونوعية الخدمات المعروضة والتشكيلة المقدمة وجعلها أكثر منافسة في خدمة الاتّصال.
3. تنمية وتطوير الشبكة الوطنية للاتصالات بمختلف طرق الإعلام.

4. المشاركة كممثل رئيسي في مجلا تطوير مؤسسة الإعلام في الجزائر.

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتّصالات الجزائر بالمشرية



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة اتصالات الجزائر بالمشرية

❖ **مهام الأقسام:**

1- المدير:

وهو المشرف والمسؤول الأول على تسيير المؤسسة وتوجيه الموظفين

2- المصلحة التجارية:

تعتبر قسم من أقسام الوكالة، تتكوّن من خمس موظفين، كل موقع له عمل خاص به من مهامها:

- ✓ تسجيل طلبات الزبائن الجدد.
- ✓ الموافقة على طلبات الزبائن.
- ✓ التكلّف بالأرشيفات.
- ✓ معالجة أخطاء في النظام.

3- المصلحة المالية :

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

- ✓ يقوم القسم المالي بعملية التخليص **بإ**دخال المعلومات إلى النظام الآلي GAIA.
- ✓ الرقابة والتأكد من صحة المعلومات الواردة في ورقة A37.
- ✓ معالجة شكاوى الزبائن المتعلقة بأخطار في الفواتير.
- ✓ المحافظة على الأرشيفات لمدة 10 سنوات.

- ✓ التكلف بالتقسيط للزبائن المدينين.
- ✓ يقوم رئيس القسم المالي بمراقبة التخليص كمراقبة نهائية.

4- المصلحة التقنيّة:

تشكل هذه المصلحة الركيزة الجهوية لنشاطها المستمر والدائم، بهدف خدمة زبائنها وتنمية علاقاتها بمختلف المصالح، تحتوي على:

أ- **مصلحة التعطيلات الهاتفية:** هذه المصلحة خاصة بالمشتركين فقط، مسيرة من طرف رئيس المصلحة، تلعب دور مهم داخل المؤسسة وذلك من خلال ما يلي:

- ✓ تطبيق القواعد والإجراءات التقنية.
- ✓ مراقبة نوعية الخدمات المؤمنة من المصالح التقنية في حالة وجود خلل في الخطوط الهاتفية.
- ✓ المتابعة الدورية واليومية للوثائق التقنية للمشتركين.
- ✓ تنفيذ طلبات الترخيص لتنفيذ الأعمال ومراقبة الإنتاج.

ب-مصلحة الإنتاج الهاتفي: يتجلى مهامها في:

- ✓ تطبيق القواعد والإجراءات التقنية لاستثمار الشبكات
- ✓ متابعة خاصة في تنصيب شبكات المعلومات ومد الشبكة.
- ✓ توفير شبكات واستهلاك وصيانة المراكز.

ج- مصلحة متابعة التعطيلات للأنترنت: يتجلى مهامها في صيانة الخلل للأنترنت بفعالية.

المبحث الثالث: الاتّصال داخل مؤسسة اتّصالات الجزائر بالمشرية

تعتمد هذه المؤسسة " اتّصالات الجزائر " في الاتّصال بينهم وبين المصالح على عدّة أنواع ووسائل، حيث أنّها تستعمل الاتّصال الصاعد والذي يكون من الأسفل إلى الأعلى والاتّصال النازل أي من الأعلى إلى الأسفل.

فالمدير عند اتصاله في المؤسسة مع العاملين فإنّه يعتمد في ذلك إمّا عن طريق إصدار الأوامر إليهم أو عن طريق القيام بالاجتماعات التي يتّم تبادل الأفكار والآراء وهذا ما يسمّى بالاتّصال الهابط، وكذلك استعمال الاتّصال المباشر والشفهي، أي أنّ المدير يتحدث إلى العمال مباشرة وجها لوجه.

وكذلك بالنسبة للمصالح الموجودة في المؤسسة، يوجد اتّصال فيما بينهم وهو ما يسمّى بالاتّصالات الأفقية، بحيث يقومون بالتشاور في بعض المواضيع كالاجتماعات التي تجرى في المؤسسة بعض الاقتراحات التي يرونها مناسبة ويمكنهم طرحها على مدير المؤسسة للنظر فيها.

فالاتّصالات عندما تكون جيدة وتتم بطريقة تتلاءم وعمل المؤسسة، فإنّها تسهل على مدير المؤسسة اتخاذ القرارات المناسبة التي تخدم مصالح وأهداف المؤسسة، لأنّه كلّما كان هناك اتّصال فعال فإنّه يقود المؤسسة نحو التطور و النجاح، بحيث يسود الأمن والاستقرار فيما بين المدير والموظفين، وتكسر كل الحواجز بينهم، وبالتّالي تهدف إلى وجود عمل دائم و مستمر كما

هو الحال في هذه المؤسسة، بحيث أنّ العمال يعملون كأنّهم أسرة واحدة وكل نتيجة على الدور الذي يلعبه الاتّصال داخل هذه المؤسسة، والذي يحفز العاملين فيها على المثابرة والانضباط ويبعث روح الإحساس والمسؤولية.

أمّا بالنسبة للوسائل الاتصالية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالمشرية فتتمثل في:

- **الانترنت internet:** يوجد اشتراك لدى اتّصالات الجزائر، حيث توجد مصالح تحتوي على هذا النوع من الاتّصال مثل: المصلحة التجارية، المصلحة المالية، حيث تُمكّن الموظفين من الاطلاع على التقارير والفواتير.
- **البريد الالكتروني:** يكون الاتّصال بواسطته مع المحيط الخارجي للمؤسسة.
- **الانترنت intrane :** هي شبكة داخلية تخص الوكالة التجارية "اتّصالات الجزائر" تحتوي على معلومات.
- **الهاتف:** هو وسيلة سمعية سريعة وفعالة لنقل المعلومات وتبادل الآراء والأفكار حيث تعد الوسيلة الأكثر استعمالا في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- **الفاكس télécopie :** تعتمد مؤسسة اتّصالات الجزائر على هذه الوسيلة لنقل معلوماتها من داخل المؤسسة إلى خارجها.

- **الرسائل الموجهة إلى العمال:** يتّصل المدير أحيانا بالمصالح عن طريق الرسائل ويتفرغ مضمون الرسائل حسب الظروف، فنجدها معلومات خاصة بكيفية سير المؤسسة، ونجد أحيانا التهاني الموجهة إلى العمال المجتهدين.
- **المذكرة:** وهي عبارة عن حوصلة أو مضمون الاجتماع الذي عقده مدير المؤسسة لتقديم القرارات والمعلومات والأوامر للموظفين، وتأخذ عدة أشكال: مذكرة بحث مذكرة عرض الموضوع.

المبحث الرابع: تحليل محاور المقابلة

في هذا الجزء من البحث والذي نعتبره الجزء الذي سلطنا الضوء عليه من خلال ما قمنا به من مقابلة مع المكلف بالاتصال وطرح مجموعة من الأسئلة (أسئلة المقابلة) لتخدم مجالنا التطبيقي وتكون دعما شاملا بالمعلومات التي نعتبرها ركيزة في هذا البحث لتبيان أهمية تكنولوجيا الإتصال والمعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر.

1) تحليل أسئلة المقابلة:

لقد تضمنت أسئلة المقابلة التي قمنا بها من خلال دراستنا الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمشرية ثلاث محاور حيث أن كل محور تضمن مجموعة من الأسئلة:

- ❖ **المحور الأول:** واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة داخل المؤسسة، وتضمنت " 04 " أسئلة.

❖ **المحور الثاني:** استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، وتضمنت " 04 " أسئلة.

❖ **المحور الثالث:** الاستراتيجية الاتصالية للمؤسسة وتضمن " 03 " أسئلة

أولا : أسئلة مقابلة المحورالأول وتحليل بياناتها

1- أسئلة مقابلة المحورالأول:

المحور الأول: والذي تمثّل في واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة داخل المؤسسة حيث أنّنا في هذا المحور قمنا باستجواب ثلاث أفراد من عينة بحثنا والمبيّنة سماتهم الشخصية من خلال الجدول الموالي:

الجدول (1):

المبحوث	السمات الشخصية له			
	الجنس	السن	المستوى	الأقدمية
المبحوث الأول	ذكر	32 سنة	جامعي	5 سنوات خبرة
المبحوث الثاني	أنثى	33 سنة	جامعي	6 سنوات خبرة
المبحوث الثالث	أنثى	35 سنة	جامعي	5 سنوات خبرة

حيث قمنا بطرح الأسئلة وكان إجاباتهم كالتالي:

س1: ما هو دور تكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل وخارج مؤسسة اتصالات الجزائر؟

ج المبحوث الأول: داخليا تسهيل التواصل بين عمال المؤسسة، خارجيا تسهيل التواصل بين المؤسسة والزبائن.

ج المبحوث الثاني: لها دور كبير ومهم لتسهيل عمليات الاتصال مع جميع الأفراد كما أنها تطور من خدمات المؤسسة.

ج المبحوث الثالث: يكمن دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل وتبادل المعلومات داخل وخارج المؤسسة حيث تعد الوسيلة الأسرع.

س2: ما دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستكم ؟

ج المبحوث الأول: يمكن دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستنا في إعطاء ديناميكية وسهولة التواصل بين الأقسام وتبادل المعلومات .

ج المبحوث الثاني: يتمثل دور تكنولوجيا الاتصال في الرفع من مردود المؤسسة والارتقاء بالمؤسسة إلى درجة عالية الجودة.

ج المبحوث الثالث: يعد دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة له دور فعال ومحرك أساسي المؤسسة سواء داخليا أو خارجيا.

س3: ماهي الوسيلة الاكثر استخداما في تقديم الاتصال الداخلي للمؤسسة ؟

ج المبحوث الأول: الوسيلة الأكثر استخداما في تقديم الاتصال الداخلي لمؤسستنا هي: الانترنت؛ الهاتف؛ الانترانت؛ البريد الالكتروني..

ج المبحوث الثاني: الوسيلة الأكثر اعتماداً في مؤسستنا هي: الحاسب الآلي؛الانترنت الانترانت..

ج المبحوث الثالث: من بين الوسائل الأكثر استخداما في المؤسسة: الرسائل الموجهة الانترنت؛ الانترانت؛ البريد الالكتروني، الحاسوب، الهاتف..

س4: ماهي أبرز الخدمات التي تقدمها مؤسستكم لزبائنها؟

ج المبحوث الأول: مؤسسة اتصالات الجزائر من أهمّ المؤسسات الاقتصادية ذات الطابع الخدماتي تتجلى أهم خدمة تقدمها في الإمداد والتجهيز بوسائل الاتصال كالهاتف والانترنت أي الوسائل التكنولوجية الحديثة.

ج المبحوث الثاني: أبرز الخدمات التي تقدمها مؤسستنا لزبائننا هي خدمات الهاتف الثابت خدمات الانترنت؛ بيع البضائع مثل الهاتف النقال ...

ج المبحوث الثالث: من أبرز الخدمات التي تقدمها مؤسستنا لزبائننا هي خدمات الانترنت والهاتف الثابت ؛ بيع المنتجات مثل الهاتف النقال؛ مودام؛ بطاقات تعبئة الانترنت ....

2- تحليل بيانات المحور الأول من المقابلة:

من خلال طرح أسئلة المحور الأول (طبيعة مؤسسة اتصالات الجزائر) كان السؤال الأول حول دور تكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل و خارج مؤسسة اتصالات الجزائر، فأجابوا بأن لها دور مهم يسهل عمليات التدخل والاتصال مع جميع الأفراد وذلك بتسهيل عملية ربط جميع مصالحها وتقديم خدمات الزبائن في ظرف قياسي.

أما السؤال الثاني فكان حول دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، فكانت الإجابة بأن دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تسهيل التواصل سواءا داخليا مع مختلف المصالح أو خارجيا مع الزبائن مع القطاعات الاخرى المتعامل معها.

وكان السؤال الثالث حول الوسيلة الاكثر استخداما في تقديم الخدمات الاتصال الخارجي فكانت الإجابة تكون عن طريق الانترنت،الحاسوب، الانترنت، البريد الإلكتروني، الهاتف،الرسائل الموجهة.

والسؤال الرابع كان عن أبرز الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر لزبائنها والجواب كان أن مؤسسة اتصالات الجزائر تقدم خدمات عديدة منها خدمات الهاتف الثابت وخدمات الانترنت وبيع المنتجات مثل الهاتف النقال والمودم وبطاقات تعبئة الانترنت...

من خلال أجوبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 32 و35 سنة قد اجمعوا أن لتكنولوجيا الاتصال دور مهم في تسيير عمل المؤسسة داخليا وخارجيا مبرزين أهم النقاط التي

تتوفر عليها خدمة تكنولوجيا الاتصال بالإضافة إلى ذكر مجموعة من الوسائل التي يعتمدون عليها في عملية الاتصال الذي يقومون به داخل و خارج المؤسسة وكيفية التعامل مع الزبون وتبادل الاهداف والاقتراحات فيما بينها.

ثانيا: أسئلة مقابلة المحور الثاني وتحليل بياناتها

1- أسئلة مقابلة المحور الثاني:

المحور الثاني: والذي تمثّل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة حيث أنّنا في هذا المحور قمنا باستجواب ثلاث أفراد آخرين من عينة بحثنا والمبيّنة سماتهم الشخصية من خلال الجدول الموالي:

الجدول(2):

المبحوث	السمات الشخصية له			
	الجنس	السن	المستوى	الأقدمية
المبحوث الرابع	ذكر	38 سنة	جامعي	6 سنوات خبرة
المبحوث الخامس	أنثى	39 سنة	جامعي	8 سنوات خبرة
المبحوث السادس	ذكر	40 سنة	جامعي	7 سنوات خبرة

حيث قمنا بطرح الأسئلة وكان اجاباتهم كالتالي:

س1: ماهي التأثيرات التي يمكن أن تحدثها هذه التكنولوجيات في سير المؤسسة ؟

ج المبحوث الرابع: تؤثر تكنولوجيات الاتصال الحديثة على سير المؤسسة إيجابيا وسلبيا إيجابيا: هناك اختزال الزمن والمكان مثلا تنسيق شبكة الأنترنات تسهل الامور الرسمية سلبيا: في حالة عطب أو مشكل تعطل عدة أمور.

ج المبحوث الخامس: تؤثر التكنولوجيات الاتصال الحديثة على سير المؤسسة في تقريب وإيصال المعلومات أما إذا غابت أو نقصت تسبب مشاكل في سير المؤسسة.

ج المبحوث السادس: يمكن من خلال التأثيرات التي تحدثها هذه التكنولوجيات يمكنها أن تعرقل المسار الحسن لسير المؤسسة في حالة غيابها للخدمة والمؤسسة كاملة.

س2: هل تساهم هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الأداء المهني والوظيفي لعمال المؤسسة ؟

ج المبحوث الرابع: نعم تساهم هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الاداء المهني والوظيفي لعمال المؤسسة

ج المبحوث الخامس: نعم تساهم هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الاداء المهني والوظيفي إذا تسهل على العمال أداء وظائفهم وذلك بربح الوقت مثلا

ج المبحوث السادس: بالتأكيد تساهم في الرفع من مستوى الأداء المهني والوظيفي لعمال خاصة والمؤسسة عامة

س3: كيف تساهم الانترانت في تنظيم وتوزيع المعلومات داخل المؤسسة؟

ج المبحوث الرابع: الانترانت تساهم في تبادل المعلومات وذلك عن طريق مختلف البرامج المستعملة من طرف المؤسسة.

ج المبحوث الخامس: تلعب الانترانت (الشبكة الداخلية المؤسسة) دورا هاما خاصة في إيصال المعلومات بطريقة سريعة.

ج المبحوث السادس: تساهم الانترانت في تسهيل التواصل وربح الوقت وتفادي استعمال الطرق البدائية نقص عدة وسائل مستعملة من قبل

س4: ما هي طبيعة المعلومات التي نتحصل عليها المؤسسة عبر الانترنت وكيف يتم استغلالها ؟

ج المبحوث الرابع: المعلومات المتحصل عليها عبر الانترنت هي معلومات تقنية خاصة تحديث بعض الانظمة التي يتم استعمالها من طرف معدات جديدة.

ج المبحوث الخامس: المعلومات المتحصل عليها عبر الانترنت هي المعلومات التقنية Programme .

ج المبحوث السادس: المعلومات المتحصل عليها عبر الانترنت هي معلومات تقنية خاصة متعلقة بالوظائف والمؤسسة

2- تحليل بيانات المحور الثاني من المقابلة:

من خلال أسئلة المحور الثاني التي كانت حول التأثيرات التي يمكن أن تحدثها هذه التكنولوجيات الحديثة في سير المؤسسة والذي كان جوابهم بانه من دون هذه التكنولوجيات يتعطل مسار المؤسسة ولا تكون خدمة جيدة للزبائن فمثلا الاعلام الآلي والانترنت والأنترانات قضت على الكثير من العوائق المتعلقة بالحسابات ومدتها كما في حالة غيابها يمكن أن تعرقل مسار الحسن لسير الخدمة والمؤسسة كاملا.

والسؤال الثاني كان حول مساهمة هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الاداء المهني والوظيفي لعمال المؤسسة والجواب هو:نعم، هذه التكنولوجيات تسهل على العمال أداء وظائفهم وذلك بربح الوقت.

أما السؤال الثالث كان حول مساهمة الانترنت في تنظيم وتوزيع المعلومات داخل المؤسسة فأجابوا بان الانترنت لها دور مهم في التنظيم والتوزيع وتساهم في تبادل المعلومات وذلك عن طريق مختلف البرامج المستعملة من طرف المؤسسة ربح الوقت وتفادي الطرق البدائية.

وكان السؤال الرابع عن طبيعية المعلومات التي نتحصل عليها المؤسسة عبر الانترنت وكيف يتم استغلالها فكان الجواب المعلومات المتحصل عليها معلومات تقنية خاصة بالمعدات التي تعمل بها المؤسسة.

من خلال الإجابات التي أدلى بها المبحوثين في المحور الثاني وعندهم ثلاثة والذي بلغ متوسطة أعمارهم بين 38 و 40 سنة أن المؤسسة تتعرض إلى بعض التأثيرات الايجابية والسلبية معا فلا يمكن أن يخلو أي عمل إداري في المؤسسة عن ذلك فكل معرض إلى بعض المشاكل والعوائق والتسهيلات التي ترافق مساره وهنا تظهر التأثيرات التي تحدثها تكنولوجيات الاتصال على المؤسسة والزبون فهي تسهل وتزيح العوائق وهنا يبرز العمل الإيجابي أما النقطة السلبية فهي تظهر في حالة غياب تكنولوجيات الاتصال وهذا ما يحدث عطب وتعطل في المسار الحسن لسير المؤسسة، كما توصلنا إلى أن تكنولوجيات الاتصال اختزلت الوقت والجهد وساعدت على أسلوب التنظيم والتنسيق (الانترانت).

ثالثا : أسئلة مقابلة المحور الثالث وتحليل بياناتها

1- أسئلة مقابلة المحور الثالث:

المحور الثالث: والذي تمثّل في الإستراتيجية الاتصالية في المؤسسة حيث أنّنا في هذا المحور قمنا باستجواب ثلاث أفراد آخرين من عينة بحثنا و المبيّنة سماتهم الشخصية من خلال الجدول الموالي :

الجدول (3)

المبحوث	السمات الشخصية له			
	الجنس	السن	المستوى	الأقدمية
المبحوث السابع	ذكر	42 سنة	جامعي	10 سنوات خبرة
المبحوث الثامن	أنثى	49 سنة	جامعي	8 سنوات خبرة
المبحوث التاسع	ذكر	50 سنة	جامعي	16 سنوات خبرة

حيث قمنا بطرح الأسئلة وكان إجاباتهم كالتالي:

س1 : ماهي الصعوبات التي تواجه المؤسسة؟

ج المبحوث السابع: الصعوبات التي تواجه المؤسسة هي: عدم قيام الزبائن بتسديد ما عليهم من مستحقات (فاتورة الهاتف والانترنت)

ج المبحوث الثامن: من أهم الصعوبات التي تواجه المؤسسة هي: نقص التسيير الفعال للمؤسسة خاصة مع الظروف الاقتصادية الحالية

ج المبحوث التاسع: الصعوبات التي تواجه مؤسسة اتصالات الجزائر بالمشرية هي: عدم تسديد الديون وصعوبة نقل وإيصال المعلومات في المناطق الحدودية والمعزولة داخل الولاية.

س2: ماهي الآليات التي يتم على أساسها تقييم استخدام تلك التكنولوجيات وآثارها على المؤسسة ؟

ج المبحوث السابع: عن طريق الإحصائيات التي تقوم بها مؤسسة اتصالات الجزائر على الموقع الرسمي عن إرضاء زبائنها.

ج المبحوث الثامن: الإحصائيات وانخفاض معدل الشكاوي بهذه المعطيات تظهر إيجابيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

ج المبحوث التاسع: إجراء المقارنة بين النتائج عرض نتائج المؤسسة.

س3: ماهي أفضل الطرق الممكنة لتطوير عملية التواصل مع الزبون الخارجي؟

ج المبحوث السابع: أفضل الطرق الممكنة هي: برمجة خرجات للوصول إليهم للإشهار بالمنتجات ويمكن التأثير بالدعاية والإعلان

ج المبحوث الثامن: أفضل الطرق الممكنة منها: الإعلان عن الخدمات عبر الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر وتنظيم حملات من أجل الإشهار بالمنتجات.

ج المبحوث التاسع: إعطاء المعلومات في وقتها لطمأنة الزبون مثلا متى انقطاع فاتورة الهاتف والانترنت .

2-تحليل بيانات المحور الثالث من المقابلة:

من خلال أسئلة المحور الثالث كان السؤال الأول حول الصعوبات فأجابوا أهمها عدم تسديد الزبائن فواتيرهم في الآجال المحددة، نقص التسيير الفعال للمؤسسة خاصة مع الظروف الاقتصادية الحالية، وصعوبة في نقل وإيصال المعلومات في المناطق الحدودية والمعزولة داخل الولاية. أما السؤال الثاني كان ما هي الآليات التي يتم على أساسها تقييم استخدام التكنولوجيات وآثارها على المؤسسة فكان الجواب الإحصائيات، إجراء مقارنة بين نتائج المتحصل عليها قبل استخدام هذه التكنولوجيات وبعد استخدامها و محاولة الحصول على حلول

وفي السؤال الثالث الذي كان عن أفضل الطرق الممكنة لتطوير عملية التواصل مع الزبون الخارجي قد يكون ذلك عن طريق برمجة خرجات وحملات للوصول إليهم للإشهار بالمنتجات والإعلان عن الخدمات عبر الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر،إعطاء المعلومات في وقتها لطمأنة الزبون مثلا متى تنقطع فاتورة الهاتف.

توصلنا من خلال أجوبة المحور الثالث من طرف المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 42 و50 سنة إلى معرفة بعض الصعوبات التي تواجه المؤسسة التي شملت الاخر في تسديد الديون وصعوبة نقل وإيصال المعلومات إلى المناطق الحدودية ومن خلال هذه السلوكيات الغير ملائمة للمؤسسة اختارت هذه الأخيرة حبها عن طريق اللجوء إلى خرجات وحملات للوصول لزبائن للإشهار بالمنتجات وذلك بالإعلان والتأثير.

2) الاستنتاج العام:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبر وظائفها ومجالاتها ووسائلها في تسهيل وتطوير العمل المؤسساتي في الإدارات الاقتصادية ومن بينها مؤسسة اتصالات الجزائر التي رحبت بدورها هذه الاخيرة وجعلت لها مكانا قارا في عملها فاعتمدها في توصيل واستقبال الأهداف وتبادل المقترحات بينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي للزبون فاستطاعت من خلال ذلك تسيير وتيسير عملها وذلك من خلال خدمات الهاتف والانترنت توزيع الفاتورات واستقبال الدفع وحل مشكلة عطب الانترنت، بالإضافة إلى ذلك فتكنولوجيا الاتصال ساهمت في تطوير مهام الوظيفي ورفع من مستوى التعليمي لدى العاملين والزبائن،غير المؤسسة لازالت تتلقى بعض الصعوبات التي لم تستطع التكنولوجيا حلها إلا عن طريق تنظيم حملات للإشهار بالمنتجات والتنقل إلى الأماكن المعزولة الحدودية لإيصال المعلومات التي توصل إلى حل بعض المشاكل وليس كلها إلا أن هناك أمل في تخطي هذه العوائق والصعوبات واستمرار العمل المؤسساتي التي حضرت لأجله مبسطة كل أدوار كل الأطراف المغنيين بمؤسسة اتصالات الجزائر.

3) نتائج الملاحظة الميدانية:

خلال فترة الدراسة الميدانية التي قمنا بها سجلنا بعض الملاحظات التالية:

- المعلومات تتداول بسهولة وتنقل بصفة جيدة داخل المؤسسة بين العمال.
- الاتصالات في المؤسسة في شكل تعليمات وتوجيهات من الإدارة العليا في المؤسسة

- فيما يخص درجة تطور الأجهزة والتقنيات والأدوات المستعملة في إنتاج المعلومات والقيام وبالاتصال هي إما بسيطة "يدوية " أو تعتمد على الحاسب الآلي، لكن يبقى هناك عجز في استخدام بعض التكنولوجيات الجديدة.

- سعي الإدارة أحيانا إلى خلق صورة ذهنية جيدة لجمهورها الداخلي (عمال) من خلال تحسين ظروف العمل والظروف الاجتماعية، والجمهور الخارجي (الزبائن) من خلال تقديم خدمات في مستوى تطلعاته.

- يشكل الاتصال عنصر أساسي وضروري حيث أن نجد الاتصال المستخدم في مؤسسة اتصالات الجزائر عن طريق الهاتف مباشرة .

- أما العلاقات العامة للاتصال يأخذ عدة أشكال منها تخصيص أماكن للإعلانات والإشهاريات لإبلاغ الجمهور الداخلي بالمستجدات للتعريف بنشاط المؤسسة.

خاتمـــــة

خاتمة:

نلخص من خلال هذه الدراسة التي كانت بعنوان " واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية "دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمشرية، إلا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال باتت تلعب دورا كبيرا في حياة الأفراد والمجتمعات مما جعلها تدخل ضمن البنية التحتية العديد من المؤسسات التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لا سيما منها المؤسسات الاقتصادية التي تستمد قوتها من كفاءة العنصر البشري الأكثر استخداما وممارسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يضمن بذلك تحقيق أهداف المؤسسة المتمثلة في زيادة الأرباح

وبالتالي يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال عملت على زيادة فعالية خدمات المؤسسة وبالتالي كافة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية أن تعي جيدا أهمية التطورات التكنولوجيا وهذا بناءا على هذه الدراسة الذي توصلنا من خلالها أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على أشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهي الانترنت البريد الإلكتروني، الهاتف النقال، الانترانت، بينما لا تعتمد على الاكسترانات والفاكسميلي بالرغم من أهمية هذه الوسائل، لذلك لابد من تفعيل نشاط المؤسسة من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوسيع مجال استخدامها نظرا للمميزات العديدة التي تتمتع بها وعلى رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة وتحسين صورة وأداء المؤسسة.

ولكن في المقابل يجب التعمق أكثر في دراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في المؤسسات الجزائرية من ناحية الرفع في الأداء والتركيز على قضايا الأمن الإلكتروني المؤسسة الجزائرية لأن استهلاك التكنولوجيا فقط دون أن يكون للمؤسسة استراتيجية مدروسة من كل الجوانب قد

يكون لها انعكاسات سلبية على المؤسسة لذا من المهم أن تستفيد من إيجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمقابل العمل والحرص على التقليل من مخاطرها وسلبياتها

وختما تبقى تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي المحرك الأساسي المؤسسات الاقتصادية مهما بلغت من تطورات فلا يمكن الاستغناء عنها .

قائمة المصادر والمراجع

❖ **الكتب :**

1. إبراهيم بختي : **التجارة الإلكترونية** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط1، 2008
2. أحمد بن مرسلي : **مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال**، ط2 ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر . 2005
3. أحمد بوراس : **تمويل المنشآت الاقتصادية** ، دار العلوم للنشر و التوزيع ، عنابة، 2008.
4. تامر موسى يونس : **شبكات الحاسوب** ،د.ط، دار الراتب الجامعية ، بيروت ، 1994
5. جودت أحمد سعادة ، عادل فايز السرطاوي : **استخدام الحاسوب و الانترنت في ميادين التربية والتعليم** ،الشروق للنشر و التوزيع اصدار 1، الاردن، ط2003،1
6. رابح خوفي، رفيقة حساني : **المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و مشكلات تمويلها** ، ابتراك للطباعة و النشر و التوزيع ، ط1 ، 2008
7. زكي حنوش : **الرقابة و التخطيط في المشروع** ، مديرية الكتب و المطبوعات ، الجزائر ،1981
8. سليمان مصطفى الدلاهمة : **أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات** ، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2007
9. سهام الشجيري : **اقتصاديات الإعلام** ، دار الكتاب الجامعي ، ط1، 2014
10. سهيلة محمد عباس : **إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)** ، دار وائل للنشر والتوزيع عمان ، 2008
11. السيد عبد المقصود ديبان ، ناصر الدين عبد اللطيف : **نظم المعلوماتية المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات** ، الدار الجامعة ، الاسكندرية، 2004

12. عبد الأمير الفيصل : **الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي**، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان،(د.ط)،2005

13. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي : **نظم المعلومات الإدارية ، الأسس و المبادئ**، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002

14. عبد الله حسن مسلم : **إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات** ،دار المعتز للنشر و التوزيع، الأردن ط1، 2015

15. عرباجي إسماعيل : **اقتصاد المؤسسة** ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 1996

16. عصام نور الدين : **معجم الدين الوسيط عربي –عربي** ، دار الكتب العلمية ،بيروت ،2005

17. علاء عبد الرزاق السالمي : **تكنولوجيا المعلومات** ، دار المناهج للنشر والتوزيع، ب ط ، الاردن ،2010

18. علي الشرقاوي : **العملية الإدارية، وظائف المديرين** ،ط3، دار الجامعية الجديد، القاهرة،2002

19. عمر صخري : **اقتصاد المؤسسة** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط 4، 2006

20. فضيل دليو : **مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري** ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية،1992

21. فضيل دليو: **التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال (المفهوم – الاستعمالات– الآفاق)**، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان ط1 ، عمان.

22. فوضيل دليو: **الاتصال ، مفاهيمه، نظرياته، وسائله،** ط1،دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2003

23. كامل المغربي : **أساسيات في الإدارة** ، دار الفكر للنشر و التوزيع، الطبعة 1 ، 1995

24. لعربي دخموش : **اقتصاد المؤسسة** ، الجزائر ، منشورات جامعة قسنطينة،2001

25. محمد أحمد حسان : **نظم المعلومات الإدارية** ، دار الجامعية ، الإسكندرية ،2001

26. محمد أكرم العدلوني : **العمل المؤسسي** ، دار بن حزم ، لبنان ، الطبعة الأولى ، 1423هـ 2002 / م

27. محمد الطائي : **مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية** ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2005

28. محمد الفاتح حمدي وأخرون : **تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة الاستخدام و التاثير**،ط1،مؤسسة الحكمة للنشر و التوزيع ، الأبيار الجزائر، 2011

29. محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية ،ياسين قرناني : **تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحديثة** ،مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع الجزائر 2011

30. محمد علي محمد : **علم الاجتماع و المنهج العلمي،** ط3، دار المعارف الجامعية ، الاسكندرية ،1986

31. محمد فهمي العطروزي : **العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة و الشركات،** عالم الكتب، القاهرة، 1996

32. محمد منير الحجاب : **المعجم الإعلامي،** القاهرة، دار الفجر، 2004

33. محمود حسين الوادي : **بلال محمود الوادي** ، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، ط 1 الاردن2011

34. محمود علم الدين : **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة،** القاهرة، دار الرحاب،2005

35. مصطفى عشوي : **أسس علم النفس الصناعي التنظيمي** ، الجزائر ،د.م.ن، 1992

36. **المنجد في لغة الاعلام** : ط7 ، دار المشرق ، بيروت ، لبنان ، 1984

37. موريس أنجرس : **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية،** (ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون)،ط2، الجزائر، دار القصبة،2006

38. موفق حمداني و آخرون : **مناهج البحث العلمي : أساسيات البحث العلمي،** ط1، دار أسامة لنشر و التوزيع، عمان الاردن، 2006

39. ناصر دادي عدوان : **الاتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية** ، دار المحمدية العامة، الجزائر

40. ناصر قاسمي : **الاتصال في المؤسسة – دراسة تطبيقية و نظرية** ،دط، ديوان المطبوعات الجامعية ،2011

41. نبيل جواد : **إدارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة** ، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ،ط1، 2001

42. نصيرة بوجمعة سعدي : **عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي،** ديوان المطبوعات الجامعية،1992

43. نهلا عبد القادر مومن : **الجريمة المعلوماتية** ، دار الثقافة ، ط1 ، عمان ، 2008

44. هالة منصور: **الاتصال الفعال- مفاهيمه ، أساليبه، و مهاراته،** دط، المكتبة الجامعية، الإسكندرية،2000

45. هناء حافظ بدوي : **الاتصال بين النظرية و التطبيق** ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003

46. هيثم محمد الزغبي : **نظم المعلومات الإدارية** ، دار صفاء ، عمان ، 2004

47. يس عامر : **الاتصالات الإدارية و المدخل السلوكي لها،** ط 1، دار الرياض 1986

48. يوسف سعداوي : **أساسيات في إدارة المؤسسات** ، دار مومة ، الجزائر ،2013

49. يوسف سعداوي : أساسيات في إدارة المؤسسات ، دار هومة ، الجزائر ، 2013

❖ **الرسائل الجامعية :**

1. وادة جميلة : **المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تحديات العولمة،** مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير و اقتصاد المؤسسة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ،2013

2. لقصير رزيقة : **دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية،** مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص وسائل الإعلام و المجتمع ، جامعة قصدي مرباح ، ورقلة ،2007

3. مراد رايس : **أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة – دراسة حالة :مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط DML** ، رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال ، جامعة الجزائر، 2006/2005

4. عبد الله عوده الواحنة : **أثر جودة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين** ، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013

5. إيمان محداب ،حسنى شيرانة : **أثر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة على فعالية الأداء داخل المؤسسة الخدماتية** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال و علاقات عامة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علوم الاعلام والاتصال ، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل،2017

6. خوجة سميرة : **اداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية ؛دراسة ميدانية باردات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة** ،شهادة الماجستير في علم الاجتماع غير منشورة بتنمية و تسيير الموارد البشرية جامعة قسنطينة 2005/2004

7. عبد الحميد بلعباس : **اتاحة و استخدام و مصادر المعلومات من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة الجامعية محمد بوضياف** ،مذكرة لنيل شهادة ماجستير، قسم علم المكتبات و التوثيق ،جامعة المسيلة 2005-2006

8. احمد عبد لي :**مستخدمو الانترنت ،دراسة ميدانية بولايتي سطيف و قسنطينة** ، رسالة ماجستير ،قسم الاعلام و الاتصال ،كلية الدين والشريعة ، والحضارة الاسلامية ،جامعة الامير عبد القادر قسنطينة ،2002-2003م

9. فاروق حريزي : **رسالة ماجستير حول دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر**، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف، 2011/2010

10. بن سعيد لخضر : **التطور التكنولوجي وأثره على التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر**، رسالة ماجستير ،تخصص اقتصاد وتنمية جامعة ابن خلدون تيارت ،2010

11. بشير كوجة : **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية ، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف**

بورقلة ،مذكرة ماجستير، غير منشورة ،تخصص نظم المعلومات و المراقبة التسيير، كلية الاقتصاد ،جامعة ورقلة الجزائر، 2013.

12. ياسر هديب رضوان : **أثر تصميم برنامج كمبيوتري متعدد الوسائط في تنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والتحصيل والاتجاه نحوها لدى هيئة التدريس بكلية فلسطين التقنية** ، رسالة ماجستير ، جامعة عين الشمس ،2008

13. حورية بولعويدات :**استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز**، بقسنطينة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة ORTCR فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق ، قسنطينة الجزائر 2007-2008

14. أمل ابراهيم أبو رحمة : **نظام معلومات الموارد البشرية و أثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في فلسطين**، مذكرة ماجستير ، إدارة أعمال غزة ، فلسطين، 2005

15. درحمون هلال : **المحاسبة التحليلية نظام معلومات لتسيير و مساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نقود و مالية كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2005

❖ **المجلات و الملتقيات :**

1. إبراهيم بختي : **صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء**، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات.
2. ابراهيم بوسمغون : **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف**، رسالة ماجستير ، علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة ، نوفمبر 2009

3. إبراهيم يختي، **مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات فى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005
4. بختي ابراهيم ، شعوبي محمود فوزي : **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة** ، مجلة الباحث العدد 07 ، 2010/2009
5. بلعلياء خديجة ، معموري صورية : **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال** ،الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصادات الحديثة ،جامعة حسيبة بن بوعلي ،الشلف
6. بن عنتر عبد الرحمان: **مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و آفاقها المستقبلية**، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد الخيضر ، بسكرة، العدد الثاني ،جوان 2002
7. ثامر كامل محمد : **العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وآليات حراكها في الوطن العربي**، مجلة العلوم السياسية ، العدد 37
8. سميرة إبراهيم حسن : الثورة المعلوماتية عواقبها، وآفاقها ، مجلة جامعة دمشق للآداب و العلوم الإنسانية ، دمشق ، جامعة الآداب و العلوم الإنسانية ، المجلد 18، العدد 1، 2002
9. ندى إسماعيل جبوري : **أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي** ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، بغداد ، العدد 22 ، 2009

❖ **الكتب باللغة الأجنبية :**

1. Bekkali Meriem , comment améliorer la gestion des ressources humaines à travers l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication, cas de l'Office National

Des Aéroports , mastère en management des services publics ,maroc, 2003
2. Robert Longeon, Jean-Luc, Guide de la sécurité des systèmes d'information, France , 2009
3. Turban, Mclean, Wetherbe, Information Technology,2nd edition, John Wiley & Sons, Inc. 1999