

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس



- مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي



دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة في إنجاح الاتصال
المؤسساتي

دراسة ميدانية بالمركز الجوّاري للضرائب بعين تدلس

-مستغانم-

مذكرة مقدمة لنيل درجة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال

(ل.م.د) الطور الثاني في علوم الاعلام والاتصال

الاستاذ المشرف

العماري بوجمعة

أعضاء لجنة المناقشة

العماري بوجمعة... أستاذا مشرفا

عيسى عبيدي نورية... أستاذة رئيسية

حمو فرعون... أستاذا مناقشا

إعداد الطلبة

- عباس سمراء

- عزيرية سفيان

السنة الجامعية 2023 / 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ

وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ

عَظِيمًا ﴾

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى من زرا في نفسي

حرب العلم أمي حفظها الله وأبي رحمه الله.

إلى أساتذتي الأعزاء.

إلى أختي الغالية " فاطمة الزهراء ".

والى أستاذي المشرف

والى جميع الأصدقاء.

شكر وتقدير

نشكر الله ونحمده كثيرا على هذه النعمة
الطيبة نعمة العلم والبصيرة .

يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى من
وجهنا دون وهم إلى أستاذنا الفاضل
بجامعة الذي كان لنا مشرفا وناصحا
ومرشدا.

لك منا جزيل الشكر وخالص الإحترام والتقدير
ودمت لنا الشعاع المنير

نسأل الله العلي القدير أن يجازيك عنا وعن
طلبة العلم

الفهرس

- بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ أ
- الإهداء..... ب
- شكر وتقدير..... ج
- ❖ مقدمة: ب
- إشكالية الدراسة: 2
- 1- تساؤلات الدراسة: 3
- 4- أهداف الدراسة : 4
- 5- أهمية الدراسة : 5
- 6- تحديد المفاهيم والمصطلحات : 5
- 7- المقاربة النظرية للدراسة : 9
- 8- مجتمع البحث: 10
- 9- منهج البحث و أدواته: 11
- 10- الدراسات السابقة 12
- الفصل الأول : 18
- تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة و استخداماتها في المؤسسة..... 18
- 1- تعريف تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة: 19
- 2- وظائف تكنولوجيا الاعلام و الاتصال: 20
- 3- خصائص تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة : 21

| | |
|---------|---|
| 23..... | 4- أنواع تكنولوجيا الإعلام الألي و الاتصال الحديث : |
| 33..... | الفصل الثني : الإتصال المؤسساتي |
| 34..... | 1/ تعريف الاتصال المؤسساتي : |
| 35..... | 2/ أهداف الاتصال المؤسساتي: |
| 37..... | وظائف الاتصال المؤسساتي : |
| 38..... | 4/ أشكال الاتصال المؤسساتي : |
| 42..... | الفصل الثالث |
| 42..... | الجانب التطبيقي للدراسة |
| 43..... | أولا : التعريف بالمركز الجواري للضرائب بعين تدلس-مستغانم- |
| 45..... | الهيكل التنظيمي للمركز الجواري للضرائب : |
| 59..... | النتائج العامة : |
| 62..... | ملخص الدراسة: |
| 65..... | الخاتمة : |
| 68..... | قائمة المصادر والمراجع : |

مقدمة

❖ مقدمة:

منذ بداية القرن واحد و العشرين عرفت تكنولوجيا اعلام و الاتصال تطورا هائلا و انتشار واسعا ، الامر الذي غير مفهوم الزمان و المكان و اختصر المسافات و قرب الشعوب و المجتمعات اذ أصبحت تعيش في عالم مفتوح في ظل هذا التطور المذهل ، ان سرعة انتشار هذه التكنولوجيا و سهولة استخدامها جعلها تتمتع بأهمية كبيرة داخل المجتمعات الإنسانية من خلال نقل أنماط وقيم و سلوكيات جديدة الى افراد المجتمعات الاصلية وذلك عن طريق الاخبار و الحصص و البرامج و الموارد المملوكة للمؤسسات الإعلامية الكبيرة المسيطرة على الإعلام العالمي ، او عن طريق تواصل الافراد و تفاعلهم داخل الفضاء الافتراضي الذي توفره الانترنت و مواقع التواصل الاجتماعي ، وهذا في ظل ظاهرة العولمة التي غيرت من المفاهيم التقليدية للزمان و المكان و جعلت من العالم قرية صغيرة تنتقل فيها المعلومة بسرعة فائقة و هذا بفضل منظومة تكنولوجيا متطورة يتجلى تأثيرها على طبيعة العلاقة بين الافراد و المؤسسات و بمختلف أنواعها و اشكالها ، الذي يعتبر الحاسوب و الانترنت من ابرز مظاهرها ، إضافة الى الهاتف و الفاكس و مختلف الشبكات من انترنت و اكسترانت هذه الأخيرة فتحت مجالات عديدة امام الافراد و المجتمعات و المؤسسات من اجل تطوير خدماتها و تسهيل أدائها اذ اصبحنا لا نتصور وجود أي مؤسسة او منظومة او كيان اداري دون وجود أجهزة و وسائل تكنولوجيا حديثة فهذه الأخيرة أصبحت العمود الفقري للمؤسسات حيث باتت قوة المؤسسات تقاس بتمكنها من التكنولوجيا الحديثة ، ولهذه التكنولوجيا الحديثة دور كبير في نجاح عملية الاتصال الذي يعتبر عصب الحياة الاجتماعية ، فمن دونه لا تستطيع الجماعات التواصل و الاستمرار ، وعليه فالاتصال جوهر العلاقات الإنسانية و اساس تواجدها سواء على مستوى الافراد او الجماعات ، و الاداة الضرورية التي لا غنى عنها في ضمان سيرورة المؤسسة التي تعد جزءا لا يتجزأ من المجتمع ، فهي تمثل نموذجا اجتماعيا صغير يتم فيه تفاعل أعضائها من أجل السير الحسن لنشاطها ، اذ أن الاتصال المؤسسي كفيل بفتح قنوات اتصالية دائمة بين المؤسسات و بين جماهيرها الداخلية و الخارجية من جلال التعريف بأهدافها ، برمجتها و سياستها و بهذا اصبح

الاتصال مرافق لكل مؤسسة ناجحة كونه وسيط يعمل على التنسيق بين المصالح و المؤسسة وفي كسب الثقة ، و يعتبر الاتصال المؤسسي بمختلف أشكاله وظيفة علمية تعتمد عليها المؤسسة لزيادة درجة فعاليتها حتى تكون دائما حريصة على الحفاظ على العلاقات مع موظفيها ومع المؤسسات الأخرى المستفيدة من خدماتها لذلك تضع تحت تصرفهم المعلومات و النشاطات الدالة و المعبرة عن خدماتها مستعملة الإعلام و الاتصال .وهذا ما دفعنا الى معالجة واجراء هذه الدراسة المعنوية ب"دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في نجاح الاتصال المؤسسي" دراسة ميدانية بالمركز الجوّاري للضرائب بعين تدلس-ولاية مستغانم ،ومن أجل الإحاطة بكل جوانب الموضوع وبغية التطرق الى كل العناصر المتعلقة به جاءت دراستنا في ثلاثة فصول ، ويتكون كل فصل من أربعة مباحث ويتناول كل منها ما يلي:

- **أولا الإطار المنهجي:** يتضمن الاطار المنهجي للدراسة ،ويتكون من إشكالية الدراسة وتساؤلاتها للفرضيات ،وكذا توضيح أسباب اختيارنا لهذا الموضوع ،والتطرق الى الأهداف التي تسعى إليها الدراسة ،دون أن ننسى ذكر أهمية الدراسة ،كما قمنا بتحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة ،وأدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة و المقابلة ، و كذا قمنا بعرض دراستين سابقتين ذات الصلة بالموضوع.

■ **الفصل الأول:** يتضمن هذا الفصل تعريف شامل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ثم تطرقنا إلى المبحث الثاني المعنون بوظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ، أما المبحث الثالث فقد تطرقنا فيه إلى خصائص تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة ، و رابعا في المبحث الأخير ذكرنا أنواع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة.

■ **الفصل الثاني:** تضمن هذا الفصل أربعة مباحث اشتمل المبحث الأول على تعريف شامل للاتصال المؤسسي ،أما المبحث الثاني ذكرنا فيه اهداف الاتصال المؤسسي ،و المبحث الثالث ذكرنا وظائف اتصال المؤسسي وأخير في المبحث الرابع تطرقنا إلى أشكال الاتصال المؤسسي.

■ **الفصل الثالث:** الجانب التطبيقي للدراسة ، قمنا في هذا الفصل بتعريف المؤسسة ، الهيكل التنظيمي للمؤسسة، تحليل المقابلات أهم النتائج المتواصل إليها ، وأخيرا خاتم

❖ الإطار المنهجي للدراسة

- 1- تحديد الإشكالية
- 2- التسؤلات والفرضيات
- 3- أسباب إختيار الموضوع
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أهمية الدراسة
- 6- تحديد المفاهيم و المصطلحات
- 7- المقاربة النظرية للدراسة
- 8- مجتمع البحث و عينته
- 9- منهج البحث و أدواته
- 10- الدراسات السابقة

➤ إشكالية الدراسة:

شهدت المجتمعات الإنسانية في تطورها عبر العصور عدة مراحل ولكل عصر مميزاته وخصائصه التي تختلف عن بقية العصور لأكثر الاكتشافات تأثيرا في حياة الإنسان فإن العصر الذي نعيش فيه اليوم يستحق بامتياز لتسميته عصر " تكنولوجيا الإعلام والاتصال و المعلوماتية " حيث اصبح العالم مجرد قرية صغيرة بفضل هذه التكنولوجيات الجديدة، فأصبحت رسالة واحدة نشاهدها في وقت واحد عبر كامل القارات ، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الافراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى ،لان أي نشاط اجتماعي يستدعي حتما وجود هذا العنصر ، وكذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها ظن وقد تطور اتصال المؤسسة تبعا لعدة عوامل أهمها المنافسة بين المؤسسات مما حتم الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصال أسرع وأقوى ، مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب وظهور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة التي فتحت آفاقا جديدة لاذ يعيش العالم اليوم ثورةتكنولوجية عميقة ، إذ أصبحت المعلومة مصدر أساسيا ذات تأثير قوي على جميع الأنشطة ، و مع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الإعلام و اتصال الحديثة نجد أن بعض المؤسسات في مختلف بقاع العالم التي تستخدم هذه التكنولوجية الجديدة في نشاطاتها اليومية ، و المؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور ، إذ لو نظرنا إليها ولقد ساهمت هذه الأخيرة بتفعيل عمليات الاتصال بين المؤسسات إذ أن الاتصال المؤسساتي ضرورة لمسايرة عملية التنمية على جميع الأصعدة وهو يسمح بصياغة وتخطيط جميع البرامج و العمليات و تشجيع مشاركة المواطنين كما يعمل على تقوية العلاقات بين المؤسسات من خلال إعطاء للعلاقات المتشاركة بين المؤسسات بالإضافة إلى ذلك فإن تطبيق الاتصال المؤسساتي بفعالية كبيرة يسمح بتنفيذ و تأدية مهمة حساسة ووقائية في نفس الوقت حيث يمكن للمؤسسات من أخذ زمام المبادرة و ممارسة الاتصال ، و ذلك بإعطاء المعلومات للمواطن و التقرب منه ، علما بأن هذا السلوك بحد ذاته يعطي المصادقية و الهيئة للمؤسسة

مما يؤدي إلى عدم ترك أي فراغ اتصالي من شأنه أن يكون محل استغلال من قبل قنوات غير رسمية التي تعمل على نشر التوترات و الاختلافات الاتصالية ، إذ أن مسار و تحسين الخدمات بالمؤسسات يكون بفتح قنوات الاتصال والاعلام و تفعيل المشاركة من أجل تقديم الخدمات في المستوى المطلوب ، وعلى ضوء هذا الاهتمام الذي تحظى به هذه التكنولوجيا الحديثة والدور الذي تلعبه في تفعيل عملية الاتصال المؤسساتي وانطلاقا من هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤل المحوري التالي: ماهو دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تفعيل الاتصال المؤسساتي ؟

1- تساؤلات الدراسة:

✓ إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في تسهيل المهام الإدارية والخدماتية للمتعاملين ؟

✓ كيف يمكن تفعيل الاليات التكنولوجية في إنجاح الاتصال المؤسساتي ؟

✓ ماهي الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما في المؤسسة ؟

2- الفرضيات:

✓ تساهم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة بشكل كبير في تسهيل المهام الإدارية من خلال توفير المعلومات اللازمة التي تساعد في عملية التخطيط و اتخاذ القرارات و توفير خدمات مناسبة للمتعاملين.

✓ يمكن تفعيل الاليات التكنولوجية من خلال استغلال كافة المزايا و الخدمات التي توفرها هذه الأخيرة خصوصا فيما يتعلق بالاتصال و التواصل.

✓ يعتبر جهاز الحاسوب من بين الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما في المؤسسة باعتباره أحد أبرز الوسائل الحديثة المستقبلية.

3- أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ إن اختيار الموضوع الدراسة "دور تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في إنجاح الاتصال المؤسستي " لارتباطه بمجال التخصص ضف إلى ذلك أن الاتصال المؤسستي هو أحد المرتكزات الأساسية بين المواطن و المؤسسة.
- ✓ ومن بين الأسباب أيضا ينتج أساسا من القيمة العلمية للموضوع الذي يمكن ان يشكل أحد الاليات الأساسية في تحسين صورة المؤسسة.
- ✓ الاهتمام الشخصي لدراسة مختلف تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال الحديثة، وحب المعرفة و الاطلاع وتقديم دراسة تترجم مجهوداتنا العلمية التي تحصلنا عليها مسارنا الدراسي
- ✓ زيادة حاجات المؤسسات إلى الاعتماد على تكنولوجيا الاعلام الجديدة وباعتبار هذه الأخيرة أحد أهم العوامل التي تعمل على نجاح عمليةالاتصال.
- ✓ الرغبة في إثراء مكتبة الجامعة بمواضيع تخص أهمية التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات.
- ✓ الأهمية المتزايدة التي يحظى بها الاتصال المؤسستي على كل المستويات والمجالات.

4- أهداف الدراسة :

- يهدف تبين أي بحث علمي إلى سد الفضول المعرفي الذي يلازمه ، ولكل بحث أهداف معينة يسعى من خلالها الباحث الى تحقيق الهدف المرء ، تهدف دراستنا الى:
- ✓ معرفة واقع استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال داخل المؤسسة و أثرها على تحسين الخدمات و صورة المؤسسة.
- ✓ معرفة كيفية مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في عملية نجاح وتفعيل عملية الاتصال المؤسستي.
- ✓ الاطلاع على أبرز التكنولوجيايات الأكثر استخداما في المؤسسة.

✓ معرفة دور الاتصال المؤسسي في تحسين صورة المؤسسة وترقية أدائها.

5- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية دراستنا في :

✓ إبراز الدور الذي تحظى به تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في نجاح وسيرورة

الاتصال داخل و خارج المؤسسة نظرا للانتشار الواسع في استخدامها.

✓ تكمن أهمية الدراسة أيضا في ضرورة لفت الانتباه أن الاتصال المؤسسي يلعب دورا

بارزا في تحسين صورة المؤسسة.

✓ إبراز مختلف التغييرات التي أحدثتها تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على أداء مختلف

المهام في المؤسسة من خلال المزايا التي تتوفر عليها.

6- تحديد المفاهيم والمصطلحات :

○ مفهوم الدور :

■ **ألغة:** مشتق من الكلمة اللاتينية "Ratures" وهي تعني القائمة أو السجل الذي تسجل

فيه أشياء محددة، ويعرف الدور في قاموس (وبيستر) بأنه الجزء الذي يؤديه الشخص

في موقف

محددا¹

■ **اصطلاحا :** الدور لا يرتبط بمجال معين إذ يتحدد دون غيره ويدخل في اختصاصات

مختلفة إقتصادية سياسية وإجتماعية وذلك ضمن عملية تحديد النتائج الخاصة بطبيعة

العلاقات الإرتباطية بين جزئيات ظاهرة ما، أو مجموعات محددة من الظواهر، وحتى

في نطاق المجال الواحد، إذ يعرف في العلوم الإجتماعية أنه موقف أو سلوك أو وظيفة

لشخص داخل مجموعة²

1 ابراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، القاهرة، 1972، ص320.

2.862p ,1993 ,Lescion publication.A.S.U,Dictionary New websters 27.

■ إجرائيا :

الدور هو مجموعة الطرق والوظائف في مجتمع ما التي تصف بطابعها سلوك الأفراد في ممارسة وظيفة خاصة والذي يحتل موقعا في إطار مؤسسي إجتماعي أو مهني.

○ تكنولوجيا :

■ **مشتقة اللغة :** لفظ تكنولوجيا مصطلح يوناني الأصل Technologie وهي من كلمتين Teck Ne " وتعني تقنية أو فن وكلمة logis أو ligos تعني علم أو دراسة وعلى هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون ومصطلح التكنولوجيا والمهن العديدة.

■ **اصطلاحا:** هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية و أساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث و دراسات مبتكرة في مجال الإنتاج و الخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة و الخبرات المكتبية والتي تمثل مجموعة الرسائل و الأساليب الفنية التي يستخدمها الانسان في مختلف نواحي حياته العلمية وبالتالي فهي مركب قامه و المعرفة الإنسانية¹

■ **إجرائيا:** هي مجموعة من الوسائل والتقنيات (الأجهزة ، البرمجيات ، الحاسب الالي) و وسائل الاتصال (الهاتف النقال) والشبكات الانترنت والانترنت، والاكسترانت التي تستخدم في تخزين و استرجاع المعلومات والاتصال و إرسال البيانات و المعلومات بمختلف الاشكال منها المكتوبة ، السمعية البصرية و الالكترونية.

○ الاعلام:

■ **لغة:** اعلام مشتق من أصل كلمة "علم" أي العلم بالشيء و معرفة و الإصلاح عليه².

■ **اصطلاحا:** هو تلك العملية التي يترتب عنها نشر الاخبار و المعلومات الدقيقة التي تركز على الصدق و الصراحة و مخاطبة عقول الجماهير وعواطفهم السامية و الارتقاء

¹محمد الفاتح حمدي ، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة الاستخدام و التأثير، دار كنوز الحكمة، ط1، 2021، ص02.

²جبران مسعود، الرائد معجم اللبناني في اللغة و الاعلام ، دار العلم للملايين ، لبنان، 2005 ، ص40.

بمستوى الرأي ، ويقوم الاعلام على التنوير والتثقيف مستخدما أسلوب الشرح و التفسير و الجدل المنطقي¹.

■ **اجرائيا:** الاعلام هو نقل الاخبار و الآراء و المعلومات إلى الجمهور بواسطة مختلف الوسائل الاتصالية بغية اقناعهم.

○ **الإتصال :**

■ **ألغة :** الإتصال كلمة مشتقة من مصدر الفعل (وصل) الذي يحمل معنى رئيسي وهو الربط بين شخصين وذلك عكس الإنفصال والقطع والبعد والربط يعني إيجاد علاقة من نوع معين نربط الطرفين، ووصل الشيء بالشيء أي أبلغه إياه.²

■ **اصطلاحا:** يعرف بأنه المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل معلومات، ويعرف أيضا بأنه نشاط يستهدف تحقيق الشيوخ لفكرة أو موضوع معين من خلال نقل المعلومات والأفكار والآراء أو الإتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص اخرين باستخدام رموز ووسائل تساعد على وصول المعنى لدى كل الأطراف وبنفس الدرجة.³

■ **إجرائيا:** الإتصال هو عملية نقل وتبادل الأفكار والمعلومات والإتجاهات والآراء بين شخص وشخص آخر أو مجموعة ومجموعة أخرى أي من المرسل إلى المستقبل، وذلك بواسطة رموز وإشارات مختلفة بالإعتماد على وسائل الإتصال وكذا من خلال التعرف على احتياجات الجمهور وإيصال المعلومة.

تكنولوجيا الاعلام و الإتصال الحديثة :

تعرف تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بأنها جميع الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وقد استطاع الانسان عن طريق هذه التكنولوجيا القضاء على قيود الزمان و المكان

¹محمد الفاتح حمدي ، مرجع سابق، ص03.

²فاطمة حسين عواد، الإعلام الفضائي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص14.

³سمير محمد حسين، الإعلام والاتصال بالجمهير والرأي العام، القاهرة، 1984، ص21.

و سهولة التنقل و سرعة الانتشار و ساعدت على جعل كل المعلومات مسموعة و مرئية و رمزية تقرأ على حاسوب او كتب او مذكرات تخزن في ذاكرة الالكترونية¹ .

وتعرف أيضا على أنها تلك التقنيات و النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون او المحتوى الإعلامي و الاتصالي الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع معلومات و البيانات المسموعة و المكتوبة و المصورة و الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية حسب مرحلة التطور لهذه الوسائل².

▪ **إجرائيا:** هي جميع الوسائل و الأدوات و النظم التي ظهرت في الحياة الإنسانية نتيجة التطورات الحاصلة في مجال الاعلام و الاتصال و هذا نتيجة لزيادة حاجات المؤسسات و المنظمات لهذه التكنولوجيا الحديثة.

○ **الاتصال المؤسساتي:**

يعرف الاتصال المؤسساتي أنه مجموع الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها كل مؤسسة تمارس الخدمة العمومية، مؤسسات الدولة ، الإدارات العمومية ،الجماعات المحلية ،المؤسسات الصغيرة و الكبيرة و العامة وهو يهدف إلى تدفق المعلومات اللازمة للاستمرار العمليات الإدارية عن طريق تجميعها و نقلها في مختلف الاتجاهات "هابطة ،صاعدة أفقية " حيث حدد اتصال المؤسسة في مجموع العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي و التي تتم في شكل

1 حورية بولعويدات،استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،رسالة ماجستير،جامعة قسنطينة،2007،ص27.

²محمد الفاتح حمدي ، مرجع سابق،ص03.

تعبير رسمي مقصود للمؤسسة بوصفها قائمة لعمليات الاتصال ن و ذلك بإدماج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي و الخارجي بهدف تكوين صورة حسنة للمؤسسة.¹

■ **إجرائيا :** الاتصال المؤسساتي هو تلك الحلقة التي تربط بين المؤسسة و الجمهور الخارجي و بين المؤسسة و المؤسسات الأخرى وهو عملية تفاعل اجتماعي تتم من خلاله تبادل الخدمات و الآراء و المعلومات بين جميع المستويات في المؤسسة بالاعتماد على تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة.

7- المقاربة النظرية للدراسة :

○ النظرية الوظيفية:

تعرف النظرية الوظيفية على أنها مجموعة من المفاهيم و التعريفات و الافتراضات التي تعطينا نظرة منظمة لظاهرة ما عن طريق تحديد العلاقة بين المتغيرات الخاصة بتلك الظاهرة . و قد تم تعريفها أيضا على أنها نسق منطقي استنباطي استقراني يتكون من مفاهيم و تعريفات و افتراضات تعبر عن علاقات بين اثنين أو أكثر من أوجه الظاهرة ، و يمكن أن يشتق منها فرضيات كما يمكن التحقق من صحتها أو خطرها .

أو هي نسق نظري يشكل وحدة مترابطة تشكل فيها العلاقات بين الأجزاء ، أو هي مجموعة من المفاهيم التي تشكل من خلال العلاقات بينها منظورا مفاهيمها لواقع النظام الاجتماعي ومن المعروف أنه من أوائل الدراسين للنظرية الوظيفية من الباحثين العرب هو ابن خلدون "حيث عرفها بانها" تجمع النظم في عدد من الوحدات لتشكل انسجاما أكبر في التنظيمات².

¹ فضيل دليو ، اتصال المؤسسة ، دار الفجر و التوزيع، الجزائر ،2003،ص29-30.

²علاء زكي داود الفاق ، دور النظرية الوظيفية في تحليل سياسات جامعة الدول العربية،رسالة ماجستير العلم السياسية ،جامعة الشرق الاوسط،2015،الاردن،ص18.

من خلال هذه التعاريف نستطيع القول أن النظرية الوظيفية هي مجموعة الفعاليات و النشاطات التي تقوم بها المؤسسة من أجل إشباع حاجيات الافراد و تلبية طموحاتهم ومن خلالها يستطيع كل فرد داخل المؤسسة تحقيق أهدافه.

وبما أن دراستنا تتمحور حول {دور تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في نجاح الاتصال المؤسساتي} {بمعنى وظيفة هذه التكنولوجيات و الدور الذي تلعبه في تفعيل عمليات الاتصال فكانت النظرية المناسبة للدراسة "النظرية الوظيفية".

8- مجتمع البحث:

يعرف مجتمع البحث على أنه مجموع الافراد أو العناصر التي لها خصائص مشتركة و التي يهتم بها الباحث¹.

يشتمل مجتمع البحث على أفراد أو عناصر لها سمات متقاسمة تجعلهم ينتمون إلى مجتمع بحث ما، مختلفين بذلك عن مجتمعات بحث أخرى تجمع أفراد أو عناصر لها خصائص أخرى ، و الذي يحدد اختيار مجتمع البحث هو طبيعة ما يريد تجميعه الباحث مع معطيات و تحدد عناصر مجتمع البحث وفق مميزات مجتمع البحث المستهدف و خصائصه ، و كذلك وفق طبيعة المعطيات المراد جميعها هل هي كمية أو كيفية.

و في دراستنا هذه تمثل مجتمع بحثنا في مجموعة المراكز الجوارية للضرائب بولاية مستغانم.

○ عينة الدراسة:

تعرف العينة على أنها جزء من المجتمع الذي تتم دراسة بعد اختياره بطريقة تمثل المجتمع تمثيلا صادقا ، يجب اختيارها بشكل صحيح ، و تعرف أيضا على أنها نموذج يشمل جانب أجزاء من وحدات المجتمع الأصلي ، بحيث تحمل صفات مشتركة و هذا النموذج أو الجزء

¹ Luc Bonneville , Sylvie , martine lagacé, op, cit, p. 88.

يغني الباحث عن دراسة كل وحدات المجتمع الأصلي خاصة في استحالة دراسة كل تلك الوحدات¹.

وفي دراستنا هذه قمنا بمعاينة غير احتمالية لأنها تعاملنا مع الموظفين في المؤسسة لم تكن لدينا قاعدة مجتمع بحث محددة ، كانت عينة قصدية لأننا قصدنا الموظفين الذين يستخدمون التكنولوجيا الجديدة .

9- منهج البحث و أدواته:

○ منهج الدراسة:

يعرف المنهج على أنه الطريق الذي يؤدي إلى الكشف عن الحقيقة المعرفية في العلوم بواسطة قواعد مختلفة التي تسيطر على سير العقل تحدد عمليات حتى تصل إلى نتيجة معلومة².

كما أنه يعد أسلوب من أساليب التحليل الذي يركز على المعلومات الكافية و الدقيقة عن موضوع أو ظاهرة خلال فترات زمنية وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية و تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة ووصفها وصفا دقيقا تفصيليا وقد يكون هدفه الأساسي هو رصد ظاهرة معينة بغرض فهم مضمونها³.

عند القيام باي دراسة علمية يجب إتباع منهج يتناسب مع طبيعة الموضوع المدروس، وفي هذه الدراسة اعتمدنا على "المنهج الوصفي التحليلي" الذي يهتم بدراسة الظواهر وتوصيفها وتحليلها، إضافة الى جمع المعلومات والملاحظات وتقرير حالتها كما هي في الواقع، في بحثنا قمنا بمحاولة وصف الأوضاع السائدة في المركز الجوّاري للضرائب وتحديد العلاقة بين

¹ Luc Bonneville ,Sylvie ,martine lagacé,op,cit,p.88.

² عبد الرحمان بدوي ، مناهج البحث العلمي ، ط2، وكالة المطبوعات ، الكويت، 1997، ص5.

³ محمد عبيدات ، منهجية البحث العلمي، ط2، دار وائل الأردن، 1999، ص47-48.

المتغيرين عن طريق تحديد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في نجاح الاتصال المؤسساتي.

○ أدوات جمع البيانات :

إن طبيعة الموضوع المدروس يتطلب منا الإستعانة بأكثر من أداة منهجية للإلمام بالموضوع، ولهذا الغرض اعتمدنا على الأدوات المنهجية التالية :

■ **الملاحظة :** هي المشاهدة الدقيقة لظاهرة من الظواهر بالإستعانة بالأدوات والأجهزة والأساليب التي تتفق مع طبيعة هذه الظواهر، فهي ملاحظة منهجية يقوم بها الباحث بدقة مستهدفا الكشف عن تفاصيل الظاهرة والعلاقات الخفية أو الظاهرة التي يحتمل أن توجد بين عناصرها أو بينها وبين الظواهر الأخرى.¹

■ **المقابلة :** المعروفة بالأنجلوساكسونية بمصطلح Interview تعتبر المقابلة تقنية مباشرة تمكن الباحث من جمع معطيات مباشرة في الميدان بطرح مجموعة من الأسئلة على مجموعة من المبحوثين بشكل منظم، أدواتها هي مخطط أو دليل المقابلة، وهي تمثل وضعية تفاعل يستثيرها الباحث بغية الحصول على مجموعة من المعطيات.

ممن جهة يعرض المبحوثين تصورهم للظاهرة المدروسة ومن جهة أخرى يحاول الباحث أن يسهل كلام المبحوث، إذ تتطلب المقابلة أن يكون هناك طرفان إثنان، أحدهما المبحوث الذي سيعرض وجهة نظره للمسألة المطروحة، وثانيهما الباحث الذي سيحاول جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع بطرح مجموعة من الأسئلة.²

10- الدراسات السابقة :

¹سمير محمد الحسين، بحوث الإعلام، عالم الكتب، القاهرة، 1996، ص183.

²لمياء مرتاض نفوسي، تلقي الإشهار عبر التلفزيون والإنترنت، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص188.

○ الدراسة الأولى:

بعنوان " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة للباحثة حورية بولعويدات جامعة قسنطينة لسنة 2007-2008.

-هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية

-صاغت الباحثة الإشكالية التالية:

- ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة؟

و قد قدمت الباحثة لهذا التساؤل عدة تساؤلا فرعية أهمها:

- ما هو ترتيبالوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب شبكة الانترنت ، الإكسترنانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

- ما هو أثر الاستخدام على مستوى الأداء في المؤسسة

- و قد صاغت الباحثة مجموعة من الفرضيات نذكر منها:

1: تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

في المؤسسة (المستوى التعليمي ، المنصب).

2: هناك تابين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربع في المؤسسة.

- استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي و المسحي من خلال أدلة الاستبيان التي تم

توزيعا على عينة قصدية من موظفي المؤسسة ، وكذلك ادلة المقابلة و الملاحظة .

-ومن أهم النتائج التي توصلت إليها :

1/ تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين مستوى أداء المؤسسة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي و الخارجي

2: وجود تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث احتل الحاسوب الرتبة الأولى في الاستخدام

3: شبكة الانترنت و الاكسترنت المرتبة الثانية في الاستخدام .

▪ التعقيب:

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في النقاط التالية :

-نشترك مع دراستنا في الإجراءات المنهجية حيث أن كليهما يندرج ضمن الدراسات الوصفية ، و كليهما اعتمد أداة المقابلة و الملاحظة .

بغض النظر على بعض الاختلافات فإن هذه الدراسة قد أفادتنا سواء من الناحية النظرية أو المنهجية.

○ الدراسة الثانية:

بعنوان "الاتصال المؤسساتي و الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية " للباحث "كمال فار" أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الاعلام و الاتصال تخصص الاتصال المؤسساتي ، جامعة الجزائر 2017-2018.

- صاغ الباحث الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يعتبر الاتصال المؤسساتي أحد المرتكزات المعتمد عليه في الخدمة العمومية؟

و قدم الباحث تساؤلات فرعية لهذا الإشكالية أهمها

1: ما هو واقع الاتصال بين الادارة المحلية و المواطن تحديدا بولاية برج بوعريج؟

2: ماهو واقع الخدمة العمومية بولاية برج بوعريج؟

3: هل تساهم وسائل الاتصال المحلية في تحسين الخدمة العمومية ؟

هدفت دراسة الباحث إلى معرفة واقع العملية الاتصالية في الإدارة المحلية و أثارها على تحسين الخدمة العمومية وتهدف هذه الدراسة أيضا إلى تقديم جملة من الاقتراحات التي تساهم في تنمية و تطوير الإدارة العمومية المحلى و كذا تطوير قدرتها على تقديم خدمة عمومية متميزة

-تكن أهمية دراسة في ضرورة لفت الانتباه إلى أن الإدارة لا تعني فقط إعطاء الأوامر بل هي أيضا إشراك الآخرين في خلق تلك الأوامر .

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر الطريقة المثلى لدراسة الحقائق المتعلقة بالظاهرة

-أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات أعتمد الباحث على أداة الاستمارة.

-أما عينة الدراسة فحددها الباحث "مجموعة المواطنين على مستوى البلدية ، كما استخدم الباحث الملاحظة التي تعتبر من بين الأدوات المستخدمة في الدراسات الوصفية.

من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث :

1/ يواجه الاتصال بين الإدارة المحلية و المواطن جملة من الصعوبات و التحديات وهو ما شكل أحد العقبات في تحسين العلاقة بينهما و استرجاع الثقة المفقودة .

2/ أثرت طبيعة الاتصال السائد بين الإدارة المحلية و المواطن على عملية تحسين الخدمة العمومية

3/ لا يستجيب واقع الخدمة العمومية على مستوى ولاية برج بوعريج للاحتياجات و المتطلبات الفعلي للمواطن بشكل عام

- **التعقيب:**تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير الثاني للدراسة " الاتصال المؤسساتاتي" كما تشابهت أيضا في المنهج المستخدم و أدوات جمع البيانات ، و بغض النظر عن بعض الاختلافات فإن هذه الدراسة قد آفدتنا من الناحية النظرية.
- **مجالات الدراسة:** من الضروري في أي دراسة تحديد مجالاتها تحديدا دقيقا مما يضيق لها مصداقية لنتائجها، ذلك أن التحديد الجغرافي والزمني والبشري يضمن الموضوعية العلمية في تناول مشكلة الدراسة ويساعد ذلك على تحديد مجتمع البحث أكثر.

▪ **المجال الجغرافي :**

ويقصد به المكان الذي أجريت فيه الدراسة ولهذا قد تم تحديد مكان دراستنا، والذي كان على مستوى ولاية مستغانم وتحديدا " بالمركز الجوّاري للضرائب " بالمنطقة المسماة بعينتدلس.

▪ **المجال البشري :**

يعني مجتمع البحث محل الدراسة أي المجتمع الذي يستعين به الباحث في جمع المعطيات والمعلومات لمساعدته في إختيار فرضياته.

و مجتمع دراستنا يتمثل في عمال مؤسسة الضرائب والذي يتكون من رجال ونساء متباينين من حيث المستوى التعليمي تتراوح أعمارهم بين 28 إلى 55 سنة، المستوى التعليمي 50% متحصّلين على شهادة الليسانس والماستر.

د المجال الزمني : ويقصد به الفترة الزمنية المستغرقة في إنجاز هذه الدراسة، وقد انطلقت دراستنا التي تتدرج تحت عنوان " دور تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة في نجاح الإتصال المؤسساتاتي " دراسة ميدانية بالمركز الجوّاري للضرائب - عين تدلس- إبتداءا من شهر فيفري 2023 إلى أواخر شهر مارس 2023.

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول :

تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة و استخداماتها في المؤسسة.

-تعريف تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة

-وظائف تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة

-خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

-أنواع تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

1- تعريف تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة:

وردة في بعض المصادر أن أول ظهور لمصطلح التكنولوجيا "TECHNOLOGY" كان في ألمانيا عام 1770م و هو مركب من مقطعين "techno" وتعني في اللغة اليونانية فن أو صناعة يدوية ، و"logy" وتعني " علم أو نظرية ينتج عن تركيب المقطعين معنى {علم الصناعة اليدوية او العلم التطبيقي} وليس لها مقابل اصيل في اللغة العربية بل عربت بنسخ لفظها حرفيا "technology" ولقد تطورت معاني مفهوم التكنولوجيا بتطور حاجيات الانسان المجتمعية و ممارسة اليومية المتخصصة و المتنوعة ، ولهذا تعددت تعاريف الباحثين و المفكرين لها ، ولكنها اتخذت على العموم اتجاهين أولهما خاص بعالم " المصنع " و منتجاته المادية التكنولوجيا المرافقة للثورة الصناعية و المستعملة في تحسين الإنتاج و الإنتاجية و ثانيهما عام يشمل أي تطبيق معرفي في أي المجال و مكان¹.

تجدر الإشارة إلى أن مفهوم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال ورمز (ITC/TIC) ليس مفهوما وحيد المعنى و التخصص فهو من اهتمام عدة تخصصات ، الرياضيات ، الاعلام الألى ،الاتصال و الادب ، علم الاجتماع، علم النفس الفلسفة... الخ ولقد ظهر مفهومه في الثمانينات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الامريكية باسم مصطلح " تكنولوجيا الاعلام " أو الناتج عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية ، ثم في اليابان باسم الكومبيوتر و الاتصال ، ولاحقا في أوروبا باسم "QUE(CA)Télémati" وأخيرا وبتأثير من علوم الاعلام والاتصال شاع في أوروبا المصطلح الحالي (ITC/TIC)، وأما مفهوم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال معا

فهو بالنسبة للمقاربات الرسمية المتمثلة في المنظمتين الدوليتين الأمم المتحدة و منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية (ocde/onu) عبارة عن وسائل إلكترونية تنقل و تخزين و تعالج و تنشر المعلومات ، و بتخصيصنا لمفهوم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال وربطه لمصطلح الحديثة فإننا

¹فضيل دليو ، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة ، دار هومة ، الطبعة الأولى ، 2014ص13.

نصبح أمام موضوع اتصالي معلوماتي اكثر حداثة يرتبط بثورة معلوماتية جديدة في عصر جديد معلوم الابعاد ، وقوامه أدوات و تقنيات اتصالية إلكترونية جديدة يتميز بها¹.

2- وظائف تكنولوجيا الاعلام و الاتصال:

تختلف وظائف تكنولوجيا الاعلام والاتصال عن وسيلة إلى أخرى فنجد مثلا وظائف هذه الأخيرة في ميادين التعليم تختلف عن الميادين الأخرى في ميدان الاعلام مثلا و سنستدرج وظائف تكنولوجيا الاتصال فيما يلي:

- **وظيفة تحليلية و معالجة:** تكون هذه العملية عن طريق معالجة المعلومات بطريقة رقمية و من بينها الكمبيوتر ، و سواء كانت تلك المعلومات مكتوبة او مصورة لان هناك العديد من البرامج التي تعالج هذه المعلومات بالتصميم و معالجة الصور و العرض عبر مختلف الوسائل الرقمية .
- **وظيفة توثيقية :** توثق المعلومات بشكل منظم و يسهل بذلك استرجاعها و لعل مراكز المعلومات الصحفية التي لتستعين بأقراص الليزر و شبكات المعلومات المحلية و الدولية تعد أبرز النماذج في هذه العملية التي يطلق عليها التوثيق.
- **وظيفة إعلامية :** تكون عن طريق جمع البيانات و المعلومات الصحفية من مصادرها المختلفة ثم نقلها و نشرها عبر الوسيلة الإعلامية إلى الجماهير ، وتلعب الحاسبات الالكترونية باندماجها مع الاتصالات السلكية و اللاسلكية دورا أساسيا في تحقيق ذلك.
- **وظيفة إعلانية تسويقية :** وذلك من خلال توظيف مختلف المواقع المتعددة الالكترونية عبر شبكة الانترنت المرتبطة بالعديد من الوسائط المتعددة إلى إشهار مختلف المنتجات و السلع مثل قطاع السياحة أدى إلى ظهور الخدمات التي توفرها تكنولوجيا الاعلام والاتصال بغرض الترويج²

¹فضيل دليو ، مرجع السابق ، ص16.

²فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال ،دار الثقافة ،عمان،2010،ص82.

▪ **وظيفة تعليمية:** وذلك من خلال المساهمة في تحسين التدريس من خلال الاستعانة بأشرطة الفيديو بالإضافة إلى جعل المتعلم محور العملية التعليمية ، فتكنولوجيا الاعلام والاتصال

ساهمت بدور كبير في رفع مستوى التعليم ونقل خدمات التعليم و التكوين إلى المناطق المعزولة وذلك باستخدام الوسائل السمعية البصرية و الوسائط المتعددة.

▪ **وظيفة اجتماعية :** ساهمت تكنولوجيا الاعلام و الاتصال بتحسين مستوى الأشخاص المعزولين و المهمشين بأن ينضموا بدورهم إلى المجتمع العالمي بغض النظر عن انتمائهم العرقي أو القومي فهي تساعد على التسوية بين العلاقات ووسعها تمكين الافراد من تحسين مستواهم فتغيير حياتهم و لهذه التكنولوجيا دور بارز في تعزيز التنمية البشرية¹

3- خصائص تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة :

1-**التفاعلية:** بحيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الاخرين و أفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ، و يطلق على القائمين بالاتصال لفظ «مشاركين " بدلا من مصادر، و قد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من مننديات الاتصال و الحوار الثقافي المتكامل عن بعد مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا².

2-**المرونة و القابلية للتطويع و التأقلم:** بحيث لا يلغي أي اكتشاف تكنولوجي جديد يظهر في مجال الاتصال الاخر و إنما ينفرد بمميزات خاصة في مجال نشر المعلومات ، فظهور الراديو إلى اختفاء المطبوع الدوري و لكن تميز عنه بقدرته على الانتشار و تخطي الحواجز الثقافية و الجغرافية ، ومع ذلك ظل للمطبوع دوره و مكانته وهذا و لم تلغ الصحافة الالكترونية الصحف

¹فضيل دليو، ، مرجع السابق ، ص 83.

²حسن محمد علي ،تكنولوجيا الاتصال الحديثة النشأة و التطور ،ط2، القاهرة،2018،ص10.

المطبوعة ظ، و لم تلغ أي وسيلة الأخرى فلكل وسيلة من وسائل تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة سماتها و ظروفها¹.

3-قابلية التحويل : وهي تعني قدرة الوسائل التكنولوجية على نقل المعلومات من شخص إلى اخر مثل التقنيات التي يمكنها تحويل الرسائل المسموعة إلى رسائل مطبوعة ، وهي في طريقها لتحقيق نظام الترجمة الالي ، فالفروق أو الحدود التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها و الأخر في طريق الزوال مثل الأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما أو على شاشات التلفزيون أو في الأسطوانات المدمجة بالرغم من اختلاف أشكالها .

4-قابلية التوصيل : و يقصد بها إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصانعة لها او البلد الذي صنعت فيه.

5-قابلية الشيوع و الانتشار : وتعني الانتشار حول العالم و داخل طبقات المجتمع بحيث يحدث ذلك بعد تلقي الدعم من الأثرياء لتلك النظم الجديدة لكي تشمل القادرين و غير القادرين على استخدامها.

6-التنوع : مع تطور المستحدثات التقنية في مجال الاعلام و الاتصال و الاتاحة للمحتوى الاتصالي أدى ذلك على التنوع في العملية الاتصالية و التي وفرت للمتلبي اختيارات أكبر لتوظيف عملية الاتصال، تنوع المحتوى الذي يختاره على المواقع المختلفة على شبكة الانترنت سواء في وظائف هذا المحتوى او مجالاته.

7-القابلية الحركية : تعني ان هناك وسائل اتصال كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في أي مكان ثم نقلها على اخر حركته مثل الهاتف النقال .

8-قابلية التحويل:وهي قدرة وسائل الاعلام و الاتصال على نقل المعلومات من وسيط على آخر مثل التقنيات التي بإمكانها تحويل الرسالة المسموعة على مطبوعة .

¹د.محمد احمد كاسب خليفة ، التعلم الالكتروني في إطار مجتمع المعلومات و المعرفة ،دار الفكر الجامعي،ط2019،ص1،ص61.

9-قابلية التوصيل و التركيب : لقد اندمجت الأنظمة التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الاتصال ومن الأمثلة الدالة على ذلك كابل usb في الحواسيب و مختلف وسائل الاتصال¹.

4- أنواع تكنولوجيا الإعلام الألي و الاتصال الحديث :

1-الكمبيوتر {الحاسوب}: إن كلمة كمبيوتر "computer" هي كلمة إنجليزية مشتقة من الفاعل يحسب أو يعد ، وفي اللغة العربية هناك عدة مصطلحات للدلالة على الكمبيوتر مثل الحاسوب الحاسب الالي ، الحاسب الالكتروني ، الاعلام الالين تتكون ذاكرة الحاسوب من ذاكرتين الأولى ذاكرة حية لمعالجة مختلف العمليات من قبل المستخدم ، والثانية ذاكرة ميتة تسمح بتخزين المعطيات ، ويرمز للذاكرة الحية ب:ram اما الذاكرة الميتة فيرمز لها ب:rom.²

ومنذ نهاية الستينيات من القرن العشرين اصبح الحاسوب أداة لتسيير المؤسسات في المجال الأجور و الحسابات البنكية و مع مجيئ الحاسوب الشخصي في الثمانينات من القرن العشرين أصبح الاعلام الالي أداة إدارية ليفرض الحاسوب نفسه كأداة للإعلام و الإتصال منذ مطلع التسعينات ، فاصبح اليوم يتحكم في التشغيل كل المجالات من المؤسسات الإدارية ، القطارات الطائرات إلى أضواء حركة المرور إلى البنوك و المستشفيات وحتى القطاع الفلاحي ، كما أصبح شغالا في البيوت ، حيث يتم بواسطة التسوق و مراقبة الحسابات البنكية و التسلية و التعلم عبر الأقراص المضغوطة أو عبر الانترنت و غيرها من مجالات الاستخدام المختلفة³.

كما يلعب الحاسوب دورا مهما في تصميم و بناء نظم المعلومات الحديثة فهو يحقق مزايا السرعة و الدقة و الصلاحية و يترتب عنها الكفاءة العالية في الأداء ، كما يقوم الحاسوب بإجراء العمليات الحسابية المعقدة التي يصعب تنفيذها يدويا إضافة إلى القدرة الفائقة على

¹حسن محمد علي،مرجع سابق،ص69.

²د-محمد العقاب ، المواطن الرقمي كيف ساعدت تكنولوجيا المعلومات الثورات العربية ،دار هومة،ط،2011،ص15.

³د-محمد العقاب،مرجع نفسه،ص17.

تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة كما يستطيع الحاسوب إنجاز كافة المهام الأخرى ، ومنها تحقيق امن و سلامة البيانات وضمن سلامتها¹.

و قد مرت الحاسبات الالكترونية خلال تطورها بالمراحل التالية:

✓ **الجيل الأول:** ظهر الجيل الأول من الحواسيب مع العلماء {جون موشلي} و {يكارت} و هو الحاسب "emiac" ثم تكونت أول شركة لإنتاج الحاسبات على المستوى التجاري باسم "univac".

✓ **الجيل الثاني:** الجيل الثاني من الحاسبات الالكترونية كان في لأوائل الستينات بعد استخدام عناصر {الترنزاكتور} في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل الاستخدام الصمامات المفرغة .univac

✓ **الجيل الثالث:** أدى إلى استخدام الدوائر الالكترونية من الحاسبات الالكترونية .

✓ **الجيل الرابع:** خلال عقد السبعينات بعد أن تطورت الدوائر الالكترونية المتكاملة بسرعة كبيرة و بعد تطويع المواد فوق الموصلة و أشباه الموصلات الحرارية "semiconductor".

✓ **الجيل الخامس:** في بداية الثمانيات و يطلق عليه الحاسب الشخصي " personnel computer" و هو يتمتع بصغر الحجم و سهولة التشغيل و الربط من خلال وسائل الاتصال العادية مثل التليفون و التلفزيون .

و يعرف الحاسوب هو عبارة عن جهاز إلكتروني يتقبل البيانات "DATA" او المدخلات "Inputs" و يعالجها "processing" يحولها إلى معلومات مفيدة "Information" أو نتائج "results" و التي تشمل مخرجات "Output".

¹دكتور حسن عماد مكارى، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العصر المعلومات،الدار المصرية اللبنانية، ط 1، 1998،ص60.

تتكون الة الحاسوب من مجموعة منت المعدات الالكترونية و الميكانيكية و التي تعمل معا تبعا لمجموعة من الأوامر و التعليمات " البرمجيات " او البرامج التي تضمن سلامة و صحة سير هذه المعدات لتحقيق هدف معين أو إعطاء النتائج المطلوبة بأسرع ما يمكن.

أ-البيانات"DATA":وهي مجموعة من الحقائق التي يمكن معالجتها بواسطة الحاسوب مثل النصوص "TESCT" و المكونة من حروف اول (و) رموز أو (<) أرقام للصورة و للخرائط، الأصوات،الرسومات.

- الحروف LETTERS:حروف أي لغة مثل A.B.C.D أو ا.ب.ج.د
- الرموز SYMBOLE:..?..-..+..

وتكون البيانات غير منظمة أو مفرزة أو معالجة و هي تمثل المدخلات INPUT أي التي تقوم بإدخالها للحاسوب.

ب-المعلومات **Information**: وهي تمثل مجموعة البيانات المعالجة التي تم تنظيمها و معالجتها و أصبحت ذات معنى واضح و مفيد وهي تمثل المخرجات outputs أو النتائج¹.results

2/ شبكة الانترنت :هي شبكة اتصالات عالمية تربط الالاف من شبكات الكمبيوتر بعضها بعض و يستخدمها الملايين من مستخدمي الحاسبات الالكترونية ، و يعمل عليها و يتصل بها حوالي مليوني حاسب كبير و يتعامل معها حوالي 50 مليون مستخدم يتزايدون يوما بعد يوم.² و تعرف أيضا على أنها مجموعة الحاسبات و الشبكات المنتشرة حول العالم و المتصلة مع بعضها البعض بواسطة خطوط هاتفية مشكلة بذلك شبكة عملاقة لتبادل المعلومات ، ويمكن

¹مراد شلباية ماهر جابر ،مهارات الحاسوب ،دار المسيرة للنشر و التوزيع زالطباعة ،عمان، ط2، 2002،ص13.

²الدكتورة حسن محمد علي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، النشأة،التطور، التأثيرات،ط2 القاهرة2007-2006،ص20.

لأي حاسوب شخصي متصل مع أحد الحواسيب الوصول إلى المعلومات المخزنة في غيرها من حواسيب الشبكة.¹

لقد أصبح متاحا ربط المكتبات و الجامعات شبكيا بنظام منسجم تكنولوجيا و هيكليا ،فضلا عن سهولة نقل الرسائل و الوثائق و البرمجيات إلى أي نقطة متصلة بهذا النظام او بالإنترنت في لأي مكان من العالم ، وهذا ما دفع أعداد متزايدة من المؤسسات العامة و الخاصة إلى العمل عبر الانترنت بشكل كامل ، وقد حول هذا الامر النشاط العلمي بأكمله إلى بيئة إلكترونية².

ومن الجديد بالذكر أن شبكة الانترنت قد تتفوق على المطبوعات التقليدية في توزيعها و شعبيتها و وصولها إلى جمهور عريض من القراء في وقت قريب ، حيث مازالت هناك عقبات كثيرة تقف في وجه الصحيفة الالكترونية منها على سيل المثال أن قراءة صحيفة على الشاشة الكمبيوتر لا يعد أمرا معتادا وفقا لعادات

القراءة لدى قراء الصحف كما ان الاشتراك في شبكة الانترنت لا يزال مكلفا للغاية بالنسبة للكثيرين ، و علاوة على ذلك يبقى امتلاك جهاز كمبيوتر شخصي امرا لأغنى عنه لدى الفرد الذي يريد مطالعة الصحيفة الالكترونية³.

ونظرا لتوسع دخلت الانترنت في كافة القطاعات و المجالات و تطورها مع " الويب" وصولا إلى الجيل الثالث ، مروراً بتقنيات الجيل الثاني المتمثلة بأدوات التوصل الاجتماعي التي باتت تستخدم في كل المؤسسات و القطاعات وهي بذلك تفتح افاق جديدة للتوسع و الانتشار ، كما انها تقدم خدمات كثيرة لأنها مستودع رقمي كبير يتم تحديثه باستمرار ولكن على الفرد أن يتقن مهارة البحث عن المعلومات في ظل هذه الطفرة الهائلة ،وفي يومنا هذا تسعى كافة المؤسسات للقيام بجمع أنشطتها من خلال الانترنت و ذلك بهدف تحفيز و تطوير الأداء و التفاعل مع

¹ محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات و شبكة المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ط1، 2001، ص130.

² عباس مصطفى صادق، الانترنت و البحث العلمي ،مركز الامارات للدراسات و البحوث الاستراتيجية، ط2007، ص1، ص130.

³ د شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطرة و التحديات و التأثيرات الاجتماعية،الدار المصرية اللبنانية، ط2000، ص1، ص76.

المؤسسات الأخرى ،لذلك تعتبر شبكة الانترنت شبكة عالمية مفتوحة قادرة على الإطاحة بكافة الخدمات و المعلومات¹.

3/ التلفون السلكي و الهاتف النقال :

التلفون من اهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها و أكثرها انتشارا بين الناس لدرجة انه من النادران تجد المؤسسة لا تملك خطا هاتفيا و خاصة في المؤسسات الكبرى و الهاتف ليس أداة للتواصل بين الافراد و الجماعات فحسب لكنه أداة تلعب دورها في الإنتاجية و التسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات و تنتشر الاتصالات الهاتفية التقليدية في كل المؤسسات ،و قد تطور الهاتف في شكله و حجمه و مزاياه و أصبح هناك شبكات هاتفية في معظم المؤسسات ومن أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية الهاتف الصوري أو الهاتف الفيديو الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة و مشاهدتها على الشاشة او طباعتها على الورق² و ينشر حاليا التلفون النقال بشكل واسع ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين:

1-طريقة الاتصال المباشر:من يتحدث على الهاتف (A) إلى يتحدث اخر على الهاتف(B)سواء كان الهاتفان في نفس المدينة او متباعداً.

2-طريقة الاتصال غير المباشرة : و ذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال و نقل المعلومات مثل التلكس و الحواسيب و غيرها.³

¹سوزان محمد بدر زهر، مهارات البحث على الانترنت لطلاب القرن الحادي عشرن، دار العلوم العربية ، بيروت لبنان،ط2016،1،ص89.

² عبد الرحمن سوامية ،مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على نمط الحياة في المجتمع الريفي ، العدد21،ديسمبر 2015،ص190.

³محمد منير حجاب ، الاعلام و التنمية الشاملة،دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ،ط1،2001،ص195.

4/الانترنات:

الانترنات عبارة عن شبكة معلومات محسوبة داخل المؤسسة الواحدة تكون مستندة في عملها و معالجتها على تكنولوجيا شبكة الانترنت ،و الشبكة العنكبوتية ، و معاييرها المختلفة فهي بذلك شبكة داخلية في منظمة تستطيع ان تؤمن وصولا و حصولا على البيانات من خلال النشأة ،و يمكن من خلال هذه الشبكة الداخلية الخاصة التعامل مع أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة داخل المؤسسة ، فهي تسمح للعاملين بالاتصال معا والمشاركة في المعلومات بشكل إلكتروني ، كما يمكن اقتصار استخدامها على عدد محدد من الموظفين بحيث لا يستطيع مستخدم الأنترنت العادي الوصول إلى المعلومات المخزن فيها¹.

وتعرف ايضا على انها شبكة حاسبات تنقل المعلومات بسرعة عالية ضمن حيز جغرافي محدود و تربط هذه الشبكة مجموعة من محطات العمل مع بعضها البعض وهذا من إتاحة فرصة التشارك في المحتوى و كذا تبادل الملفات فيما بينهم من خلال البريد الالكتروني "EMAIL" والجلسات الحوارية "CHAT"².

*تحقق الانترنت العديد من الفوائد و هما الكفاءة و الفاعلية و في هذا السياق فإن الكفاء تعني تحسين الية تبادل المعلومات داخل المؤسسة و التغلب على العقبات المنطقية التي تعرقل جمع و نشر المعلومات في التوقيت المناسب أما الفاعلية تعني الفائدة التنظيمية التي تعود من تحسين التعاون والترابطين أجزاء المؤسسة و أثر ذلك على الية اتخاذ القرار³.

¹عامر ابراهيم قندجلي ،نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ،ط1،دار الميسرة للنشر و التوزيع ،عمان،2007،ص61.

²مصطفى رضا عبد الوهاب ،الأنترنت ،دار الفاروق للنشر و التوزيع ،ط1،ص04.

³مصطفى رضا عبد الوهاب ، مرجع نفسه،ص05.

5/ الاكسترانت :

هي شبكة حاسبات لتبادل المعلومات الرقمية ضمن مجال جغرافي واسع ، وقد تشمل عدة دول وقد تستخدم خطوط الهواتف و الأقمار الصناعية و غيرها من وسائط نقل البيانات و في بعض الأحوال قد تتكون الشبكة الواسعة من عدة شبكات محلية¹.

وقد تقوم المؤسسة بتوسعة شبكة الانترنت لتشمل أقرب متعاملها (الزبائن ، الموردون ، المنتجون، الوسطاء)فتشنا عنها بشبكة الاكسترانت"extranet"، و هذه الشبكة علمية توفرديناميكية حقيقية بين المتعاملين كما تقوي روح الانتماء إلى جماعة مصالح واحدة و توثق من علاقات أعضائها و لتحويل الانترنت إلى الاكسترانت يجب أن تتوفر لدى كل حواسيب الشبكة بطاقة شبكية تسمح بتواصلها من خلال خطوط خاصة².

الاكسترانت بمثابة شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر الجدران النارية التي تمنع ولوج الدخلاء و الوصول إلى بيانات المؤسسة ، فالتأكيد أن الاكسترانت تمكن من الاتصال بالمحيط الخارجي إذ لا يمكن لأي شخص المرور إلى قاعدة البيانات الخاصة بالمؤسسة فهو جمهور منتقى من عملاء و شركاء يلجؤون إلى قاعدة البيانات من أجل الحصول على المعلومة التي هم بحاجة إليها ، أما المؤسسة وهي تفعل نمط الاتصال هذا التفاعل بين كلا الطرفين في الوقت المناسب³.

¹دمصطفى رضا عبد الوهاب، مرجع سابق، ص04.

²فضيل دليو ، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الجديدة و بعض تطبيقاتها التقنية ، دار هومة ، ط1، ص248.

³لمياء مرتامن نفوسي، تلقي الاشهار عبر التلفزيون و الانترنت، ألفا للنشر والتوزيع، ط1، 2012، ص49.

6/ الهاتف:

يعد الهاتف عبارة عن جهاز اتصال ذو حجم صغير مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية و الرقمية تسمح باستقبال الرسائل الصوتية و النصية بسرعة فائقة و عن بعد ومن المعروف أن الهاتف الحالي هو الشكل الهاتف التقليدي الثابت أو الخيطي الذي كانت أطرافه موصولة بشبكة كمن خيوط لا تسمح بنقله الا لمسافات محدودة¹.

وهو أحد الوسائل التي تتيح إجراء الحوار بين شخصين مهما تعددت المسافة بينهما ومن خلال هذا الحوار يتم نقل و تبادل المعلومات ،تتزايد الحاجة إلى الهاتف في مجال الاتصالات داخل المؤسسة حينما لإنتاج للفرد فرصة اللقاء المباشر بالشخص الاخر ، ولا يتطلب استخدام الهاتف مهارات خاصة سوى التركيز من جانب طرفي الحوار على الصوت باعتباره العنصر الأساسي للتأثير².

7/ الرقمنة :

الرقمنة هي عملية إلكترونية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي سواء كان هذه المعلومة صورة ،او بيانات نصية أو ملف صوتي ،أو أي شكل اخر ففي سياق نظام المعلومات تحول النصوص المطبوعة مثل الكتب و الصور وغيرها من المواد التقليدية من أشكال إلى أشكال بواسطة الحاسب الالي أي إشارة ثنائية و ذلك عن طريق استخدام نوع من أجهزة المسح الضوئي أو عن طريق الكاميرات الرقمية و التي ينتج من خلال تحويل البيانات إلى شكل رقمي ويمكن معالجتها أيضا بواسطة الحاسب³.

وقد عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية إلكترونية لإنتاج رموز إلكترونية أو رقمية ،سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي ،أو من خلال إشارات إلكترونية

¹فضيل دليو ،الاتصال(مفاهيمه ،نظرياته ،وسائله)،دار الفجر للنشر و التوزيع ،الجزائر، ط1، 2003،ص170.

²حسين علي محمد ،مرجع سابق، ص23.

³أحمد الكبيسي ، تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية ، مجلة العربية300، العدد29، 2008 ،ص06.

تناظرية فالرقمنة هي العملية التي تتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صورة أو ملف أو شكل آخر و هي عملية استتساخ راقية تحول المعلومات إلى سلاسل رقمية من أجل فهرستها و جدولتها و تمثيل محتوى النص المرقمن¹.

¹مهري سهيلة،المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع و تطورات المستقبل ، مذكرة الماجستير في علم المكتبات،،جامعة قسنطينة،2006\2007، ص63.

الفصل الثاني : الإِتحال المؤسّساتي

الفصل الثاني : الإتصال المؤسسي

- تعريف الاتصال المؤسسي
- أهداف الإتصال المؤسسي
- وظائف الإتصال المؤسسي
- أشكال الإتصال المؤسسي

1/ تعريف الاتصال المؤسساتي :

الاتصال المؤسساتي هو حلقة وصل بين المؤسسة و المجتمع الخارجي و هناك من يعرفه على أنه الاتصال الداخلي بمستوياته النازل الصاعد ، الافقي و منه من ربطه بأشكال التعبير الرسمي و المقصود للمؤسسات لذلك نجد المؤسسات و جميع القطاعات على المستوى العملياتي تبنت مسميات مختلفة و متداخلة "الاتصال المؤسساتي و التسويق ،أو الاتصال المؤسساتي و العلاقة العامة ،أو الاعلام و الاتصال المؤسساتي و غيرها من التسميات ، لعل أفضل طريقة لتوضيح هذا اللبس ووضوح تعريف محدود له هو النظر إلى الطريقة التي تطورت فيها هذه الوظيفة في المؤسسات و المنظمات ،ففي القرن الماضي كانوا الممارسون يستخدمون مصطلح"العلاقات العامة" لوصف التواصل مع الجهات المعينة ،لقد بدأت الجذور الأولى لتشكل وظيفة جديدة للاتصال المؤسساتي وجاءت هذه الوظيفة الجديدة لدمج مجموعة واسعة من التخصصات المتخصصة بما في ذلك "التصميم، الإعلان ،الاتصال الداخلي للموظفين ،إدارة الازمات ،العلاقات مع المستثمرين والجمهور" هذه الخصائص الهامة للوظيفة الجديدة يركز على المؤسسة ككل و أهمية صورتها لدى أصحاب المصلحة الونيسية الداخلية و الخارجية على حد سواء¹.

و يعرف أيضا على أنه حديث المؤسسة عن نفسها ،رسالتها ،خدماتها و المهمة الأساسية للاتصال المؤسساتي هي تأكيد ودعم المؤسسة وبناء ونسج علاقات إيجابية مع شركاء المؤسسة كما يهدف أيضا إلى تحسين صورة المؤسسة. يعرفه "فانزيل" على أنه إدارة تسمح للمؤسسة بنسيق نشاطاتها الداخلية و الخارجية و بناء صورة المؤسسة و تحسين سمعتها و الحفاظ عليها².

¹بلقي فطوم ،سيفون باية ،مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية استراتيجيات الاتصال المؤسساتي وإدارة الازمات ،المجلد12،العدد01، 2022، ص514.

²د خالد قاشي ،أ.رابح ردام ،مجلة اقتصاديات المال و الاعمالJFBE ، أثر الاتصال المؤسساتي على صورة المؤسسات الجزائرية في الخارج ،العدد السابع ،سبتمبر 2018 ،ص420.

من خلال هذه التعاريف يمكننا القول أن الاتصال المؤسساتي هو الأداة التي تخلق صورة إيجابية للمؤسسة وبناء سمعة جيدة لها

2/ أهداف الاتصال المؤسساتي:

يكمّن الهدف الأساسي من عملية الاتصال هو التأثير، فالمرسل يقصد من إرسال أي رسالة التأثير في المستقبل لذلك يجب التمييز بين المستقبل و المقصود في عملية الاتصال ، إذ يجب ان تصل الرسالة إلى الطرف المقصود فكل إتصال له غرض أو هدف معين آلا هو الحصول على الاستجابة ، لذا فعملية الاتصال هي عملية تبادل المعلومات بين الرئيس و الموظفين أو بين المواطن و المؤسسة أو بين المؤسسة ومؤسسة أخرى ، كما يهدف الاتصال إلى خلق قاعدة من المعلومات لمستويات العاملين في المؤسسة و فهم نظام و سيرورة العمل و تحسين العلاقات بين المواطن و المؤسسة أو بين المؤسسة و المؤسسات الأخرى ، إضافة إلى تحقيق التنسيق وذلك بتكاتف جهود العاملين ، فكلما فهموا مشكلات لرتصال تطورت مهارتهم و ازدادت فاعلية المؤسسة ، و بهذا تتم الاتصالات وفقا للهيكل التنظيمي للمؤسسة ، كما يحدد المسؤولون تقسيم العمل و العلاقات الوظيفية داخل المؤسسة و خارجها ، و كلما كانت عملية الاتصال فعالة تحققت مبادئ المؤسسة على أكمل و أتم وجه¹.

وتتجسد أهداف الاتصال المؤسساتي في النقاط التالية:

-إعلام المرؤوسين بالأهداف المطلوب تحقيقها و البرامج و الخطط التي وضعت و المسؤوليات التي تم تحديدها

-إخبار المسؤولين بالأعمال التي تم إنجازها وكذلك بمختلف المشكلات التي تظهر في عملية التنفيذ و كيفية وضع حلول لها و التغلب عليها .

¹ اسمية بورقعة، مباركة عثمانى دور الاتصال المؤسساتي في إرساء مبادئ الحكومة في المؤسسة المجلد:16، العدد:2، ص158.

-الاتصال داخل المؤسسة يسير في اتجاهين (صاعد، نازل) إذا كان الاتجاه هو الغالب فإن الاتجاه الثاني لايقبل أهمية عنه على اعتبار أن المؤسسة تركز في أن يشعر كل فرد داخل المؤسسة بأن له دورا أساسيا في إنجاز الهدف النهائي الخاص بهذه المؤسسة ، وهذا الشعور لا يتحقق مالم يدرك الموظف

و من أهم الركائز التي يقوم عليها الاتصال الفعال و التي بفضلها يمكن القيام بعملية إتصال ناجحة داخل و خارج المؤسسة نذكر منها.

أ-التكيف: يجب أن يتكيف الناس و الجماعات و الهيئات فيما بينهم من أجل أن يكون هناك مجتمع تنظيمي متماسك داخل المؤسسة .

ب- نقل المعلومات : عملية نقل المعلومات تهدف إلى تحقيق غرض معين عن طريق وسائل شديدة التعقيد مثل البحث و النقاش و أساليب الاتصال المتعددة .

ج- الإقناع :هو عنصر أساسي في نظام المؤسسات و المنظمات و يتمثل في حرية التعبير و الإعلام ، فلا يجوز الانتقاص من هذه الحقوق¹.

ومن خلال هذه العناصر الأساسية الثلاث (التكيف ، النقل المعلومات الإقناع) نستطيع القول أنها تدخل ضمن مايعرف باسم ثقافة المؤسسة ومن الواجب توفيرها و تجسيدها على هوية المؤسسة و بينتها الداخلية و الخارجية ، لذلك تعتبر ثقافة المؤسسة من أهم مرتكزات نجاح عملية الاتصال المؤسساتي.

¹إيمان آيت مهدي، مجلة أبحاث كمية و نوعية في العلوم الاقتصادية و الإدارية الاتصال المؤسساتي و تعزيز مفهوم الثقافة الالكترو تنظيمية باستخدام التعلم التنظيمي ،مجلة:03، العدد01، 2021 ،ص106.

وظائف الاتصال المؤسساتي :

- تحسين صورة وسمعة المؤسسة
- 1- **وظيفة إصدار النشر:** كأن يكون الاتصال المؤسساتي مصدر للمعلومات حول المؤسسة للعاملين بها و المتعاملين معها.
- 2- **وظيفة الاتصالات:** يسمح الاتصال المؤسساتي للمؤسسة ليس فقط بمتابعة الرأي العام و توجيهات الأطراف الفعالة بل أيضا يسمح بالكشف عن هذه التوجيهات.
- 3- **وظيفة الواجهة:** يسمح الاتصال المؤسساتي بإدارة العلاقة مع المتعاملين الخارجيين و مع الموظفين ،كما يساعد على تنظيم الرسائل الاتصالية و الإجابة على تطلعات الأطراف الفاعلة.
- ومن بين الوظائف أيضا نذكر:
- المساهمة في تعزيز الشفافية داخل المؤسسة
- نقل المعلومات المناسبة لمتخذي القرارات في الوقت المناسب
- نشر و تعزيز رسالة المؤسسة وقيمتها بين الموظفين وكذا محيطها الخارجي.
- تقديم خدمات لكافة أقسام ومديريات المؤسسة و العمال.
- تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين¹.
- إتاحة الفرصة للموظفين من تقديم آرائهم بخصوص المسائل التي تتعلق بالمؤسسة.
- تظهر المؤسسة من خلال الاتصال المؤسساتي كفاعل اجتماعي تعرض نفسها من خلال منتجاتها و خدماتها كشخص معنوي.
- مهمتها داخل المجتمع وإظهار قيمتها و نفسها و هويتها.
- خطاب المؤسسة في ظل الاتصال المؤسساتي غير تجاري ينقل صورة المؤسسة التي تتكون من قيم المؤسسة وجميع التزاماتها (الاقتصادية الاجتماعية و الأخلاقية) من خلال تسيير صورة حسنة و سمعة جيدة للمؤسسة.

¹ خالد قاشي ، أرباب أردم ، أثر الإتصال المؤسساتي على صورة المؤسسات الجزائرية في الخارج ، المركز الجامعي تيارة الجزائر ، جامعة البليدة ، ص 421.

- تسعى التنظيمات من خلال الاتصال المؤسساتي إلى تجسيد صفة المؤسسة عبر رموز اتصالية تتجلى في خطاباتها التي يدور موضوعها الرئيسي حول المؤسسة نفسها.
- السعي وراء كسب عضوية الجهات الفاعلة بالمؤسسة داخليا و خارجيا وبالتالي خلق همزة وصل بين احتياجات الجمهور و الجهات الفاعلة والمبادئ التوجيهية للمؤسسة
- يغطي الاتصال المؤسساتي النشاطات الاستراتيجية للاتصال التي تظهر المؤسسة من خلالها كموضوع رئيسي لجميع خطاباتها
- يمنع الاتصال المؤسساتي للهيئة التنظيمية للتعبير عن نفسها حقا إعلاميا يركز على خط توجيهي لمختلف رسائل المؤسسة و مفهوم موحد لمختلف خطابات المؤسسة
- ينتقل الاتصال المؤسساتي كفاعل اقتصادي رموزا تحاكي إنجازات المؤسسة
- يخاطب الاتصال المؤسساتي الجمهور العام المساهمون ، الصحفيون السلطات العامة ،الشركاء¹.
- الاتصال المؤسساتي ليس بوظيفة جديدة إنما هي طريقة جديدة لروئية الاتصال.

4/ أشكال الاتصال المؤسساتي :

أ-الاتصال المالي (la communication finaciere):

هذا النوع من الاتصال يعرف على أنه مختلف التعاملات الاتصالية التي تجمع بين المؤسسة و مختلف الجهات المالية ،و المتمثلة في المساهمون ، الحاليون ،أيضا مختلف فئات المجتمع المالي التي نتعامل معهم المؤسسة (عمال البنوك ،أصحاب المشاريع، صحفيون ، اقتصاديون ، قادة الراي العام) ومن بين الوسائل الأكثر استخداما في هذا النوع من اتصال المؤسسة العلاقات العامة و علاقات الصحافة و يهدف هذا النوع من الاتصال من الاتصال إلى:

-خلق روابط ثقة متبادلة بين المؤسسة و الجهات المالية

¹فضيلة سبع، لحقول العلمية للاتصال الشامل دراسة نظرية حول الاتصال المؤسساتي ،المجلد.16 العدد01،جوان،2021 ،ص380.

-بناء صورة مالية قوية للمؤسسة.

-نقل معلومات مالية قوية خاصة بالمؤسسة إلى جمهور المؤسسة.

ب-الاتصال التوظيفي "la communication de recrutement" :

يكون هذا النوع من خلال تشجيع الشباب حاملي الشهادات الترشح لوظائف مقترحة من طرف المؤسسة ،حيث يوجه عادة للمدارس العليا و الجامعات و تظهر هذه الفترة كمناسبة لأجراء بعض التعديلات أو لتجديد صورة المؤسسة التي يجب أن تكون جذابة من طرف الجمهور المستهدف هذا النوع من الاتصال المؤسستي إلى :

-ترقية صورة المؤسسة

-السعي إلى جذب كفاءات نوعية من خلال الإعلانات لابواب المفتوحة الانترنت ،حملات التوظيف¹.

ج-اتصال الازمة "la communication de crise":

يأخذ هذا النوع أيضا الطابع المؤسستي لأنه يسعى إلى وقاية المؤسسة من الازمان و التنبؤ بها أي بهذه الازمات وهذا من أجل الحفاظ على صورة المؤسسة فالاتصال الازمة هو اتصال وقاية تقوم على أساس ما نسميه باليقظة المعلوماتية تسمح بردة فعل سريعة اتجاه كل أزمة . فعلى المستوى الخارجي للمؤسسة يقوم اتصال الازمة بتقليص خطر تدهور صورة المؤسسة اتجاه جمهورها الخارجي.

د/الاتصال داخل المؤسسة : تظهر أهمية هذا النوع من الاتصالات في نقل صورة حسنة و قوية عن المؤسسة و يظهر هذا جليا في الأهمية الاجتماعية للاتصال داخل المؤسسة و التي يمكن إيجازها فيما يلي:

-خلق مناخ اجتماعي تميزه العلاقات الحسنة بين الموظفين و المسؤولين

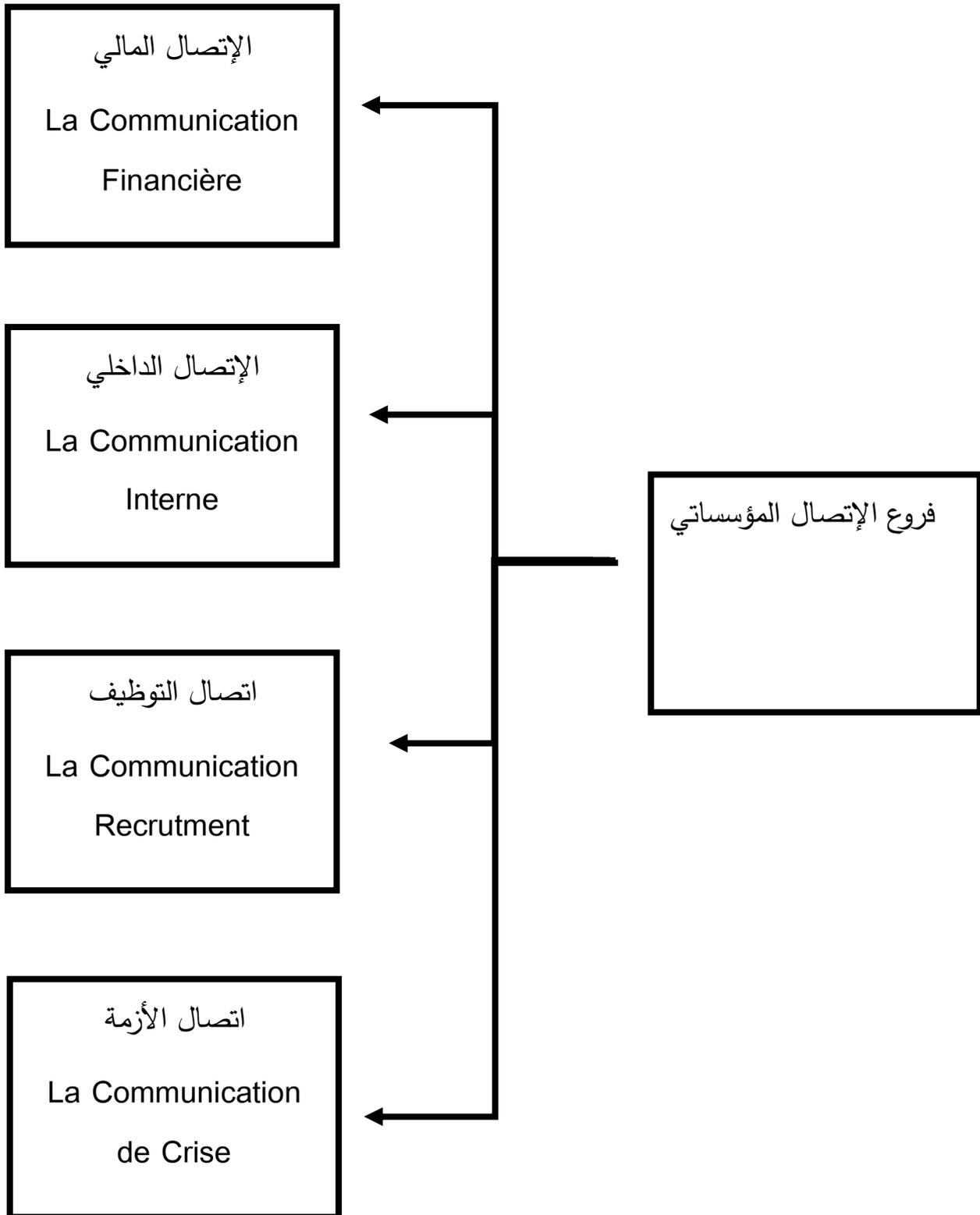
-التحفيز و التماسك الداخلي

¹ فضيلة سبع، مرجع سابق،ص825.

- المحافظة على الانسجام بين العمال وتحقيق وحدة عالمية داخل المؤسسة.
- خلق روح معنوية بين جميع موظفو المؤسسة عن طريق تشكيل اتصالات مع مختلف عناصر المؤسسة.
- تنظيم و إدارة و توجيه العلاقات التفاعلية بين العمال داخل المؤسسة
- مساعدة المؤسسة و الفاعلين داخل المؤسسة لتوسيع العمل الجماعي داخل المؤسسة¹.

¹Yves,AGNES ,et michel.duriel ,l'entreprisesous press ,le journal d'entreprise ,strategieet methode ,dunod,paris,1994,P39.

2* جدول توضيحي لفروع الاتصال المؤسساتات¹:



¹فضيلة سبع ، مرجع سابق ، 826.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

أولاً : التعريف بالمركز الجوّاري للضرائب بعين تدلس-مستغانم-

يقع المركز بولاية مستغانم في دائرة عين تدلس وهو عبارة عن هيكل إداري حديث نشأة بصفة قانونية 2015-2016 وهو تابع إداريا إلى مديرية الضرائب لولاية مستغانم المتواجد مقرها بحي 300 مسكن تحديدا بجانب المدرسة العليا للفلاحة.

ثانيا : إختصاصه الإقليمي

لكل مركز ضرائب إختصاص إقليمي الذي يعكس إختصاصه، وبمعنى آخر الرقعة الجغرافية للبلديات المحولة له قانون التدخل في حدودها واحتواء كل مكلف بالضريبة يقع مكان نشاطه فيها وفق الصلاحيات المحولة له، فالإختصاص الإقليمي لمركز الضرائب بعين تدلس :

صلاحيات وإختصاص مركز الضرائب :

له الكثير من الصلاحيات نذكر منها :

-الفصل في المنازعات والطعون الضريبية.

-البت في الشكاوى الضريبية.

-تحسين عملية التسيير ومراقبة المكلفين ذوي الأهمية المتوسطة الذين لا يتبعون كبريات المؤسسات (المؤسسات الكبرى).

-الرسم عبر المرور، حق الطابع.

تنظيم المركز الجوّاري للضرائب الوسائل المادية والبشرية :

أ-الوسائل البشرية :

-يسير مركز الضرائب رئيس المركز الجوّاري للضرائب.

-عدد موظفي وعمال مركز الضرائب بين 29 إلى 30 عامل.

-الفئة العمرية شبابية تتراوح أعمارهم بين 28 إلى 55 سنة.

المستوى التعليمي 50% متحصليين على شهادة الليسانس والماستر.

ب-الوسائل المادية :

-المكاتب والكراسي.

-أجهزة التبريد والتسخين.

-كاميرات المراقبة.

-الأجهزة والوسائل المكتبية.

فترة الدراسة في المؤسسة :

-فترة الدراسة كانت من بداية شهر مارس إلى شهر أبريل بمعدل اربع مرات في الأسبوع.

-كانت فترة كافية للإحاطة بكل جوانب الموضوع محل الدراسة " دور تكنولوجيا الإعلام

والإتصال الحديثة في نجاح الإتصال المؤسساتي".

***الصعوبات التي واجهتنا :**

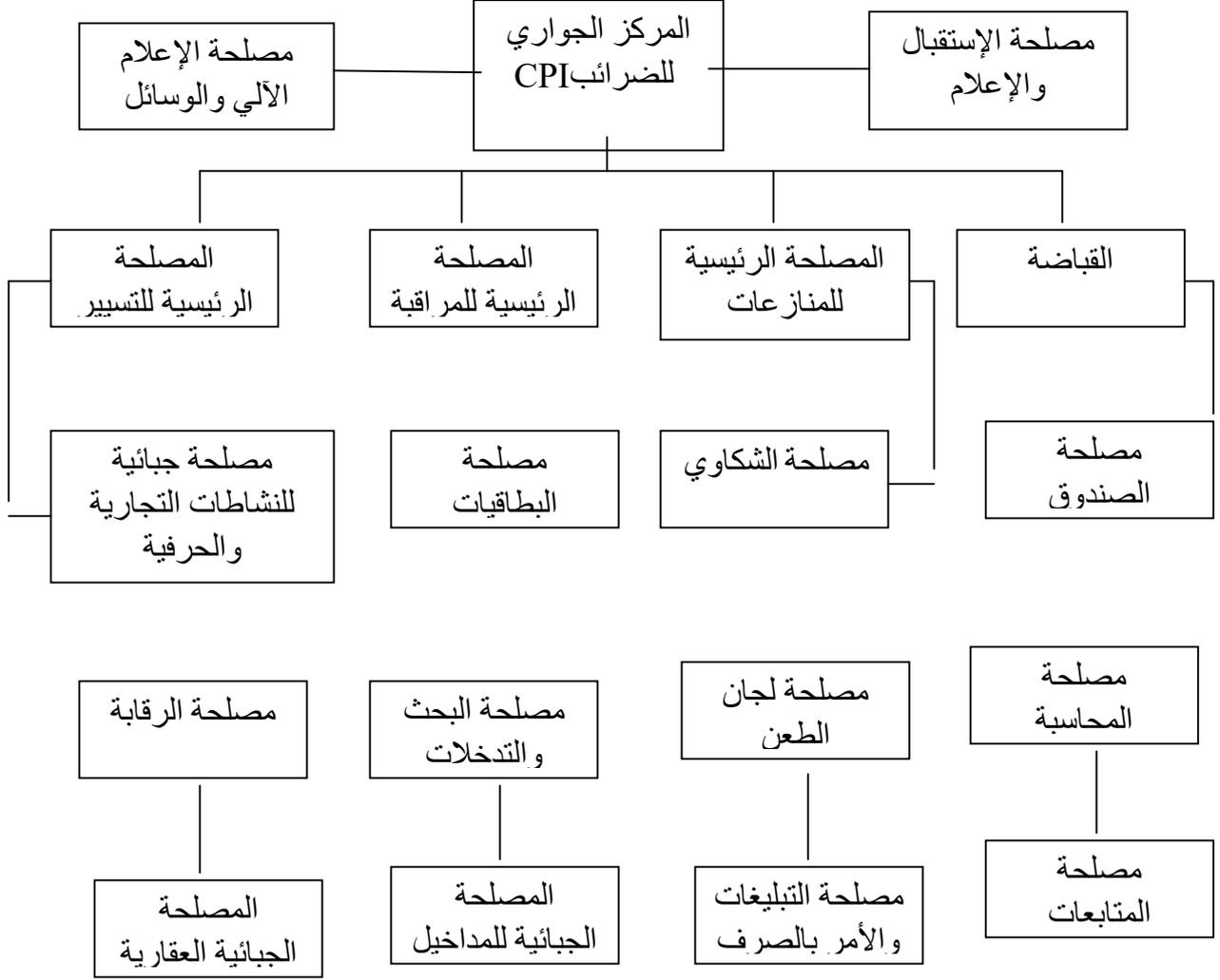
-التقيد بوقت الدخول والخروج.

-صعوبة فهم المبحوثين لبعض أسئلة المقابلة وهذا بسبب المستوى التعليمي المنخفض لبعض

المبحوثين.

-صعوبة استيعاب بعض المفاهيم الخاصة بالمؤسسة.

الهيكل التنظيمي للمركز الجوّاري للضرائب :



دليل المقابلة :

مذكرة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان " دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في نجاح الاتصال المؤسسي" دراسة ميدانية بالمركز الجوّاري للضرائب بعين تدلس ولاية -مستغانم-

س1: هل توجد لديكم قاعدة لوجيستكية للمرور إلى مرحلة الرقمنة ؟

ج1:

س2: منذ متى تعتمدون على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ؟

ج2:

س3: كيف يتم التواصل داخل المؤسسة بين المصالح و الأفراد ؟

ج3:

س4: ما هي الطرق المفضلة للتواصل لديكم ؟

ج4:

س5: هل نموذج الاتصال الورقي مازال قائماً لدى مؤسساتكم ؟

ج5:

س6: ما هي معوقات رقمنة العمليات الضريبية ؟

ج6:

س7: هل هناك تفاعل ايجابي لدى المواطن مع معطيات الرقمنة ؟

ج7:

س8: هل يتم التواصل مع المؤسسة الأم بالطرق التقليدية أم الطرق الإلكترونية الحديثة ؟

ج8:.....

الدراسة التحليلية :

أولا : المقابلة

*أجرينا خمس مقابلات مع مختلف مصالح المؤسسة، واعتمدنا على المقابلة المفتوحة.

-المقابلة الأولى كانت مع رئيس مصلحة الإستقبال و الإعلام :

س1: هل توجد لديكم قاعدة لوجيستكية للمرور إلى مرحلة الرقمنة ؟

ج1: نعم، وتتمثل في ملفات CANVAS

وهو خاص بالمكلفين بالضريبة.

التعليق :

ركز المبحوث في إجابته على المكلفين بالضريبة، لكن هناك قاعدة أشمل.

س2: منذ متى تعتمدون على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ؟

ج2: منذ أواخر شهر نوفمبر 2021.

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع أن نقول بأن المؤسسة كانت تعتمد على النموذج

القديم، وحديثا ما واكبت التطور التكنولوجي.

س3: كيف يتم التواصل داخل المؤسسة بين الأقسام والمصالح ؟

ج3: يتم عن طريق الإتصالات المباشرة بكثرة، و أحيانا عن طريق الإرساليات.

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع القول أنه على حق حيث لاحظنا مجمل طرق

الإتصال داخل المؤسسة كانت بطريقة مباشرة أو عن طريق الإرساليات.

س4: ما هي الطرق المفضلة للتواصل لديكم ؟

ج4: الهاتف

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نرى بأن أسهل الطرق لدى العاملين بالمؤسسة الهاتف.

س5: هل نموذج الإتصال الورقي مازال قائماً لدى مؤسستكم ؟

ج5: نعم، مازال معتمداً في مختلف التعاملات.

التعليق : نعم كانت إجابة المبحوث صحيحة باعتبار المؤسسة مازالت تعتمد على النموذج

الورقي في مختلف التعاملات مع المواطنين المكلفين بالضريبة.

س6: ما هي معيقات رقمنة العمليات الضريبية ؟

ج6: من بين معيقات الرقمنة صعوبة التعامل مع هذا النظام نظراً لحدثته وكذلك قصر فترة

التكوين.

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع القول أن هناك نقص في التكوين لدى العمال،

لأن الرقمنة لا تعرقل العامل في أداء وظائفه الإدارية ولأن هذا التطبيق يساعد العمال أثناء

تأدية مهامهم.

س7: هل هناك تفاعل إيجابي لدى المواطن مع معطيات الرقمنة ؟

ج7: لا، لأن المواطن لم يتعود على الممارسة الرقمية.

التعليق : حقيقة كان المبحوث على حق لأن المواطن مازال لم يتعود على الممارسة الرقمية

وفي معظم تعاملاته تكون بالطريقة التقليدية.

س8: هل يتم التواصل مع المؤسسة الأم بالطرق التقليدية أم بالطرق الالكترونية الحديثة ؟

ج8: طريقتين للتواصل

الأولى : تتمثل في الإتصالات المباشرة.

الثانية : الإرساليات

التعليق : نستطيع القول بأن إجابة المبحوث صحيحة لأنه من خلال ملاحظتنا في فترة الدراسة كانت معظم التعاملات مع المؤسسة تتم عن طريق الإرساليات أو الإتصالات المباشرة.

ثانيا : المقابلة الثانية كانت مع رئيس المصلحة الرئيسية للتسيير

س1: هل توجد لديكم قاعدة لوجيستكية للمرور إلى مرحلة الرقمنة ؟

ج1: نعم، توجد مراجع CANVAS تستخدم في تسوية الملفات الجبائية والإحصائيات.

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع القول أن مراجع CANVAS هي الخاصة بتسوية جميع الملفات الجبائية والإحصائيات.

س2: منذ متى تعتمدون على تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة ؟

ج2: أواخر نوفمبر 2021.

التعليق : ركز المبحوث في إجابته على تكنولوجيا الرقمنة الحديثة التي تمت برمجتها في المؤسسة أواخر شهر نوفمبر 2021 لكن السؤال كانت يشمل جميع التكنولوجيات الحديثة.

س3: كيف يتم التواصل داخل المؤسسة بين المصالح والأفراد ؟

ج3: يتم عن طريق الإتصالات المباشرة.

التعليق : بالفعل معظم الإتصالات كانت بطريقة مباشرة بين مختلف أقسام ومصالح المؤسسة.

س4: ماهي الطرق المفضلة للتواصل لديكم ؟

ج4: الهاتف

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع القول أن الهاتف من أفضل الطرق للتواصل داخل المؤسسة بين الأفراد.

س5: هل نموذج الإتصال الورقي مازال قائما لدى مؤسساتكم ؟

ج5: نعم

التعليق : كان المبحوث على حق لأن معظم التعاملات تتم بطريقة ورقية كالإرسالات والوثائق وغيرها.

س6: ما هي معوقات رقمنة العمليات الضريبية ؟

ج6: ضعف شبكة الأنترنت.

-حادثة نظام الرقمنة وصعوبة التعامل معه.

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع القول أن هناك نقص في تكوين العاملين على هذا النظام الجديد.

س7: هل هناك تفاعل إيجابي لدى المواطن مع معطيات الرقمنة ؟

ج7: لا، لأن المواطن لم يتعود على الممارسة الرقمية.

التعليق : نوعا ما كان المبحوث على حق لأن المواطن مزال يتعامل بالنظام القديم (الورقي) غي جميع تعاملاته.

س8: هل يتم التواصل مع المؤسسة الأم بالطرق التقليدية أم بالطرق الالكترونية الحديثة ؟

ج8: عن طريق الإرساليات

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع القول أن معظم طرق التواصل مع المؤسسة كانت عن طريق الإرساليات.

ثالثا : المقابلة الثالثة كانت مع رئيسة مصلحة المنازعات:

س1: هل توجد لديكم قاعدة لوجيستكية للمرور إلى مرحلة الرقمنة ؟

ج1: نعم والتمثل في CANVAS

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع القول أنه كان التعامل بـ CANVAS الخاص بالمكلفين بالضريبة.

س2: منذ متى تعتمدون على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ؟

ج2: أواخر شهر نوفمبر 2021.

التعليق : نستطيع القول بأن المبحوث على حق لأنه أعطى بالتحديد تاريخ دخول تقنية الرقمنة إلى المؤسسة.

س3: كيف يتم التواصل داخل المؤسسة بين الأقسام والمصالح ؟

ج3: الإتصالات المباشرة

التعليق : باعتبار المؤسسة صغيرة كانت معظم الإتصالات شخصية بين الأقسام والأفراد لأن عدد العمال وعدد الأقسام محدود.

س4: ما هي الطرق المفضلة للتواصل لديكم؟

ج4: الهاتف

التعليق : حسب إجابة المبحوث كان الهاتف من بين الأدوات الإتصالية الأفضل والأحسن داخل المؤسسة.

س5: هل نموذج الإتصال الورقي مازال قائما لدى مؤسساتكم ؟

ج5: نعم، وخاصة في التعاملات مع المواطنين.

التعليق : كان المبحوث على حق، لأنه بالفعل مازالت المؤسسة تعتمد على النموذج الورقي في مختلف التعاملات.

س6: ما هي معوقات رقمنة العمليات الضريبية؟

ج6: ظهور حالات وعراقيل في نظام الرقمنة ونسبة التحكم فيه ليست كاملة.

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نقول أنه على حق، لأنه من خلال فترة دراستنا في المؤسسة لاحظنا بأن نسبة التحكم في عمليات الرقمنة ليست كاملة وهناك نقص في تكوين العاملين.

س7: هل هناك تفاعل إيجابي لدى المواطن مع معطيات الرقمنة ؟

ج7: لا، لأن المواطن لازال في معظم تعاملاته مع المؤسسة تتم بطريقة تقليدية.

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع القول أن المواطن لم ينسجم مع العمليات الرقمية ومازال يتعامل بالنظام الورقي.

س8: هل يتم التواصل مع المؤسسة الأم بالطرق التقليدية أم بالطرق الالكترونية الحديثة ؟

ج8: عن طريق الإرساليات

التعليق : ركز المبحوث في إجابته على الإرساليات لأن معظم الإتصالات مع المؤسسة الأم تكون عن طريق الإرساليات.

رابعا : المقابلة الرابعة كانت مع مسؤول مصلحة المحاسبة :

س1: هل توجد لديكم قاعدة لوجيستكية للمرور إلى مرحلة الرقمنة ؟

ج1: نعم : ملفات CANVAS

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع القول بأن الملفات المتمثلة في CANVAS كانت تستخدم في تسوية الإحصائيات والتعاملات الخاصة بالمكلفين بالضرائب.

س2: منذ متى تعتمدون على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ؟

ج2: منذ سنة 2021.

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع أن نقول أن المؤسسة كانت تعتمد الطرق التقليدية في تعاملاتها وحديثا في أواخر 2021 أصبحت تعتمد على تكنولوجيا جديدة "الرقمنة".

س3: كيف يتم التواصل داخل المؤسسة بين المصالح والأفراد ؟

ج3: يتم عن طريق الإتصالات الشخصية.

التعليق : يرى المبحوث بأن الإتصالات الشخصية كافية لمزاولة الأنشطة وهذا طبيعي كونها مؤسسة صغيرة.

س4: ما هي الطرق المفضلة للتواصل لديكم ؟

ج4: الهاتف

التعليق : فعلا كان المبحوث على حق الهاتف من أفضل الوسائل للتواصل داخل المؤسسة بين الأقسام والمصالح.

س5: هل نموذج الإتصال الورقي مازال قائما لديكم ؟

ج5: نعم، ما زلنا نستخدم على النموذج الورقي.

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع أن نقول بأن إجابته صحيحة باعتبار أن معظم التعاملات تتم عن طريق الأوراق.

س6: ما هي معيقات رقمنة العمليات الضريبية؟

ج6: ضعف شبكة الأنترنت

التعليق : يرى المبحوث بأن من بين ما يعيق عمليات الرقمنة ضعف الشبكة.

س7: هل هناك تفاعل إيجابي لدى المواطن مع معطيات الرقمنة ؟

ج7: لا، لأن عملية الرقمنة لم تعمم ولا زال العمل بها داخل أقسام المؤسسة فقط.

التعليق : يرى المبحوث بأن المواطن غير معني بهذه التكنولوجيا الجديدة ومازال يعتمد في جميع تعاملاته على النموذج القديم.

س8: هل يتم التواصل مع المؤسسة الأم بالطرق التقليدية أم بالطرق الالكترونية الحديثة ؟

ج8: عن طريق الإرساليات أو عن طريق الإتصالات المباشرة.

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع القول أن مجمع التعاملات أو الإجتماعات والإتصالات المباشرة.

خامسا : المقابلة الخامسة كانت مع رئيس مصلحة الإستقبال والتوجيه.

س1: هل توجد لديكم قاعدة لوجيستكية للمرور إلى مرحلة الرقمنة ؟

ج1: نعم : CANVAS وهي خاصة بالمكلفين بالضريبة.

التعليق : كانت إجابة المبحوث صحيحة لأن هذا لاحظناه خلال فترة الدراسة.

س2: منذ متى تعتمدون على تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة ؟

ج2: منذ أواخر شهر نوفمبر 2021

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع القول بأن المؤسسة كانت تعتمد على الطرق التقليدية في تعاملاتها إلى غاية أواخر شهر نوفمبر 2021 حيث بدأ الإستخدام الحديث للتكنولوجيات الحديثة.

س3: كيف يتم التواصل داخل المؤسسة بين المصالح والأفراد ؟

ج2: يتم التواصل عن طريق الإتصالات المباشرة.

التعليق : كان المبحوث على حق لأن معظم الإتصالات داخل المؤسسة بين الأقسام والمصالح كانت مباشرة.

س4: ماهي الطرق المفضلة للتواصل لديكم؟

ج4: الهاتف

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع أن نقول أن جميع الأفراد ومصالح المؤسسة يفضلون الهاتف للتواصل بينهم.

س5: هل نموذج الإتصال الورقي مازال قائما لديكم؟

ج5: نعم، معظم التعاملات تتم بالأوراق السجلات، الوثائق، الملفات.

التعليق : أكد المبحوث في إجابته بأن معظم التعاملات داخل المؤسسة وخارجها تكون عن طريق الأوراق.

س6: ماهي معوقات رقمنة العمليات الضريبية ؟

ج6: صعوبة في التعامل مع معطيات الرقمنة نظرا لقصر فترة التكوين.

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نستطيع القول بأنه مازال هناك صعوبة في التعامل مع الرقمنة وهذا راجع إلى قصر فترة التكوين التي كانت من 3 أشهر إلى ستة ونظرا لحدثة هذا النظام.

س7: هل هناك تفاعل إيجابي لدى المواطن مع معطيات الرقمنة ؟

ج7: لا، لا زال المواطن لم يتعود على الممارسة الرقمية.

التعليق : من خلال إجابة المبحوث نرى بأن المواطن لم يعتاد على الممارسات الرقمية لأن هذا النظام مازال حديثا بالنسبة له.

س8: هل يتم التواصل مع المؤسسة الأم بالطرق التقليدية أم بالطرق الالكترونية الحديثة؟
ج8: عن طريق الإرساليات.

التعليق : يرى المبحوث بأن معظم الإتصالات مع المؤسسة الأم تكون عبر الإرساليات وهذا ما لحظناه خلال فترة الدراسة.

نتائج المقابلة :

ومن خلال المقابلات التي أجريناها توصلنا إلى النتائج التالية :

1-تؤكد إجابة كل من المبحوث 1 و2 و3 و4 و5 أن ملفات CANVA هي الخاصة بالمواطنين المكلفين بالضريبة وفيه جميع المعلومات والبيانات الخاصة بالمكلف :تاريخ الميلاد، الرقم الجبائي، النشاط الذي يمارسه.

2- تشير نتائج الدراسة أن مؤسسة الضرائب تستخدم جميع تكنولوجيا الإعلام والاتصال كالهاتف، الأنترنت الفاكس،الرقمنةSAP/CNRC التي بدأ العمل بها حديثا أواخر شهر نوفمبر 2021.

3-أكدت نتائج الدراسة أن من أكثر الوسائل استخداما للاتصال داخل المؤسسة "الهاتف" وهذا من خلال إجابة المبحوث 05 و04 و01.

4-أوضحت دراستنا بأن نموذج الإتصال الورقي معتمدا لدى مؤسسة الضرائب "بعين تدلس" في جميع التعاملات وهذا ما أفاد به المبحوث 4، 5، و1، و3.

5-أفادت النتائج المتعلقة بالسؤال 06 ومن خلال إجابات المبحوث 1 و2 و3 بأنه من بين معيقات رقمنة العمليات الضريبية صعوبة في التعامل مع هذا النظام نظرا لحدائته كما أفادت إجابة المبحوث 4، و5 أن من معيقات هذا الأخير قصر فترة التكوين للعاملين.

6-أثبتت إجابة المبحوث 1 و3 و4 بأن المواطن مازال لم يتعود على الممارسات الرقمية لأنه لا زال يتعامل بالنموذج الورقي القديم.

7-كشفت دراستنا ومن خلال إجابة جميع المبحوثين 1 و2، 3، 4، 5 بأنه من أبرز الوسائل للتواصل مع المؤسسة الأم كانت عن طريق الإتصالات المباشرة والطريقة الأخرى كانت عبر الإرساليات و الإجتماعات.

ثانيا : الملاحظة

من خلال فترة الدراسة التي أجريناها في المؤسسة "المركز الجوّاري للضرائب بولاية مستغانم- عين تدلس- والتي دامت شهرا كاملا، ومن خلال الملاحظة توصلنا إلى النتائج التالية:

1-لاحظنا أنه من أبرز الوسائل المستخدمة للإتصال داخل المؤسسة "الإتصالات المباشرة والهاتف النقال".

2-لاحظنا كذلك بأن المؤسسة مازالت تعتمد على النموذج الورقي في جميع تعاملاتها.

3-لاحظنا أيضا نقص في الإمكانيات على المستوى التقني.

4-لاحظنا أن هناك صعوبات كثيرة في التعامل مع نظام الرقمنة الحديث.

5-استقبال الجمهور الخارجي داخل المؤسسة كان في كل وقت وتقبل كافة الإنشغالات.

6-يعتمدون على العلاقات الشخصية.

7-معظم عمال المؤسسة ذو مؤهلات علمية جامعية مختلفة تتنوع من ليسانس إلى ماستر

لكن يتميزون بضعف في التعامل مع الوسائل التكنولوجية.

8-لاحظنا أن فئة الذكور أكثر استماعا وتفاعلا وتعاملا مع المتعاملين أكثر من فئة الإناث.

النتائج العامة :

- 1) ضعف قدرات العاملين في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وخاصة مع تكنولوجيا الرقمنة الحديثة.
- 2) كان جهاز الحاسوب الأكثر استخداما في المؤسسة.
- 3) تعتمد المؤسسة بشكل كبير على النموذج الورقي القديم.
- 4) ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل بارز لتسهيل المهام الإدارية.
- 5) ضعف المعدات المادية (مكيفات هوائية ...)
- 6) طرق الإتصال داخل المؤسسة مجملها مباشرة أو عن طريق الهاتف.
- 7) الأنترنت من أهم الأساليب الرقمية لدى المؤسسة.
- 8) جهاز الحاسوب هو الأكثر استخداما في المؤسسة
- 9) تعتد المؤسسة بشكل كبير على النموذج الورقي في تعاملاتها مع المؤسسات الخارجية.
- 10) طرق الاتصال داخل المؤسسة تتم عن طريق الهاتف و جهاز الحاسوب.
- 11) التحول من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي ساهم كثيرا في تفعيل عملية الاتصال المؤسساتي.
- 12) ضعف قدرات الموظفين في التعامل مع التكنولوجيا الجديدة خاصة الرقمنة ، و هذا راجع للأسباب الآتية:
- 13) عامل السن لبعض الموظفين حال دون استيعاب التحول الرقمي
- 14) الاعتياد على النظام الكلاسيكي و صعوبة التأقلم مع التكنولوجيا الجديدة.
- 15) التحول من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي ساهم كثيرا في تفعيل عملية الاتصال المؤسساتي

16) ضعف قدرات الموظفين في التعامل مع تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة خاصة " الرقمنة" وهذا بسبب:

عامل السن لبعض الموظفين حال دون استيعاب التحول الرقمي الاعتياد على النظام الكلاسيكي و صعوبة التأقلم مع التكنولوجيا الجديدة .

*المقترحات والتوصيات :

يمكننا وضع بعض التوصيات :

- 1- ضرورة تكوين العاملين وتدريبهم على كيفية استخدام التكنولوجيات الحديثة.
- 2- ينبغي على المؤسسة توظيف كوادر مؤهلة ومختصة وحسن اختيار العامل الأفضل والكفء.
- 3- ضرورة تكثيف الدورات التدريبية للعمال من أجل تحسين مستواهم.
- 4- العمل على تطوير الأجهزة التقنية والوسائل الإتصالية ومواكبة العصرنة.
- 5- العمل على زيادة الحوافز المادية.

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

تلخص دراستنا المندرجة تحت عنوان "دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديث في نجاح الاتصال المؤسستي " دراسة ميدانية بالمركز الجوّاري للضرائب بعين تدلس ولاية مستغانم حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تفعيل عملية الاتصال المؤسستي ،وعليه جاء موضوع بحثنا ليعالج الإشكالية التالية " ما هو دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تفعيل الاتصال المؤسستي؟ وانجزت هذه الإشكالية في خطة تكونت من ثلاثة فصول:

أولاً الجانب المنهجي للدراسة تطرقنا فيه الى أهمية و اهداف الدراسة و أيضاً حددنا عينة الدراسة و مجتمع بحثنا و من اجل ابراز دراستنا اكثر اعتمدنا على دراستين سابقين ،اما الفصل النظري الأول خاص بتكنولوجيا الإعلام والاتصال و استخداماتها في المؤسسة تكون هذا الفصل من اربع مباحث اشتملت على تعريف شامل لتكنولوجيا اعلام و الاتصال أيضاً تطرقنا الى أنواع هذه التكنولوجيا وظائفها وخصائصها اما الفصل النظري الثاني تضمن الاتصال المؤسستي اشتمل هذا الفصل بطبعه أربعة مباحث ذكرنا فيها تعريف الاتصال المؤسستي أهدافه ،انواعه وفي الأخير الفصل التطبيقي قمنا في هذا الفصل بتعريف المؤسسة الهيكل التنظيمي وقمنا في هذا الفصل بتحليل نتائج الدراسة التي توصلنا اليها نذكر منها

-كشفت دراستنا انه من بين اكثر الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما في المؤسسة جهاز الحاسوب

-التحول من النظام التقليدي الى النظام الترقيمي ساهم كثيرا في تفعيل عملية الاتصال المؤسستي

-أكدت دراستنا ان تكنولوجيا اعلام والاتصال لعبت دورا بارزا في تفعيل و إنجاح الاتصال المؤسستي.

-أكدت دراستنا أن تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في عملية نجاح الإتصال المؤسساتي وفي تسهيل المهام الإدارية من خلال توفير المعلومات اللازمة وتوفير خدمات مناسبة للمتعاملين.

-كشفت دراستنا أنه كل من الحاسوب والهاتف والإرساليات والفاكس والإيميل كان لها فعالية كبيرة في نجاح عملية الإتصال.

الختام

الخاتمة :

لقد حاولنا في دراستنا الكشف عن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في تفعيل و نجاح عملية الاتصال المؤسستي حيث سلطنا الضوء على دور هذه الوسائل الحديثة مثل الحاسوب الانترنت ،الاكسترانت، الرقمنة في تسير المهام في المؤسسة سواءا داخليا أو خارجيا ، كما تعد تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة المحرك الأساسي للنهوض بالمؤسسة و الرفع من مستوى أدائها ، وهذا من خلال ما توفره من وسائل جديدة مبتكرة و هذا ما ينعكس إيجابيا على نجاح المؤسسة بصفة عامة وعلى نجاح عمليات الاتصال بينها وبين المؤسسات الأخرى أو ما يعرف باسم الاتصال المؤسستي الذي يلعب دورا في تحسين صورة و سمعة المؤسسة ،حيث أن وجود تكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل المؤسسة يعد فرصة كبيرة لها لتقليل التكاليف و ربح الجهد و الوقت و تحسين صورتها و سمعتها بين المؤسسات الأخرى .و باختصار استطاعت دراستنا أن تكشف عن الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في عملية تفعيل الاتصال المؤسستي و ذلك من خلال ما تم التوصل إليه في النتائج التالية:

- التحول من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي ساهم كثيرا في تفعيل و نجاح عملية الاتصال المؤسستي

- جهاز الحاسوب يعد من بين الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما في المؤسسة.

- ساهمت تكنولوجيا الاعلام و الاتصال بمختلف أشكالها و أنواعها في تسهيل المهام الإدارية للمؤسسة و سهلت عمليات الاتصال المؤسستي ، وعليه فإن الفرضية التي أثبتت صحة الدراسة الفرضية الأولى القائلة <<تساهم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة بشكل كبير في المهام الإدارية من خلال توفير المعلومات اللازمة التي تساعد في عملية التخطيط و اتخاذ القرارات و توفير خدمات مناسبة للمتعاملين>>

و على ضوء هذه النتائج سابقة الذكر اقترحنا مجموعة من التوصيات كالتالي:

- ضرورة تكوين العاملين على كيفية استخدام تكنولوجيا الرقمنة الحديثة .

- ينبغي على المؤسسة توظيف كوادر مؤهلة و مختصة و حسن اختيار العامل الأفضل و الكفء.

- ضرورة تكثيف الدورات التدريبية للعمال من أجل تحسين مستواهم .

- العمل على تطوير الأجهزة التقنية و الوسائل الاتصالية و مواكبة العصرنة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

- 1- إبراهيم مصطفى، وآخرون المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، القاهرة، 1972.
- 2- محمد الفاتح حمدي، تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة الإستخدام والتأثير، دار كنون الحكمة، الطبعة الأولى، 2021.
- 3- جبران مسعود، الرائد معجم الألباني في اللغة و الإعلام، دار العلم للملايين، لبنان، 2005.
- 4- فاطمة حسين عواد، الإعلام الفضائي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010.
- 5- سمير محمد حسين، الإعلام والإتصال بال جماهير والرأي العام، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1984.
- 6- حورية بولعوينات، استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2007، 2008.
- 7- فضيل دليو، اتصال المؤسسة، دار الفجر والتوزيع، الجزائر، 2003.
- 8- بن حسان زينة، مطبوعة بيداغوجية في مقياس نظريات علم الإجتماع الحديثة، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، فالمة، 2020-2021م.
- 9- جمال خطيب، الرسالة الجامعية وكتابتها دليل علمي لطلبة الدراسات العليا، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 10- عامر تندليجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية و الإلكترونية، ط1، دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.

- 11- عبد الباسط محمد الحسن، أصول البحث الإجتماعي، مكتبة القاهرة، 1971.
- 12- لمياء مرتاض نفوسي، تلقي الإشهار عبر التلفزيون والإنترنت، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 13- لبنى عبد الله علاوين، تكنولوجيا الإتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.
- 14- حسن محمد علي، تكنولوجيا الإتصال الحديثة، النشأة والتطور والوظائف، ط2، القاهرة، 2018.
- 15- محمد منير حجاب، الإتصال الفعال للعلاقات العامة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، 2007.
- 16- أحمد خاطر، مقدمة في الإدارة والمؤسسات الإجتماعية، دار الكتاب الجامعة الحديث، القاهرة، سنة 1982.
- 17- نخبة من الأساتذة تحت إشراف الطاهر بن خرف الله الوسيط في الدراسات الجامعية، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
- 18- أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، ط1.
- 19- إسماعيل عرباجي، اقتصاد المؤسسة، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 1996.
- 20- عاطف عدلي العبد، الإتصال والرأي العام، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1993.
- 21- عبد الرحمان عزي، عالم الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992.
- 22- Lescion publication.A.S.U ,New websters Dictionary, 1993-
- 23- Luc Bonneuille, Sylvie, Martine Lagacé, op, cit.-

