وزارة التعليم العالـي والبحث العلمـي

جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص وسائل الاعلام والمجتمع

مذكرة تخرج لنيل درجة ماستر في علوم الإعلام والاتصال موسومة ب:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في المؤسسة الاقتصادية
مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم -نموذجا-

من اعداد الطالبة:

بلخروبي رقية

تحت إشراف الأستاذ:

لعربي بعمامة

السنة الجامعيــة2013/2012

يعتبر الاتصال من المفاهيم الضرورية أي إدارة ما ومهما كان نوعها ونشاطها خاصة عندما يتعلق الأمر بالحديث عن الخدمة أو الرعاية التي يخصصها الأفراد،وكذلك من خلال تبادل المعلومات والأفكار فهو ركيزة تعتمد عليه المؤسسة تفرض على الموظفين الاعتماد على الاتصال بشكل كبير في انجاز الأعمال الإدارية حيث أن الاتصال المؤسساتي هو ذلك التوافق بين طبيعة الاتصال والصفات التي تميز المؤسسة ، ويتم هذا الاتصال في مستويين،يتمثل المستوى الأول في الاتصال بين الإدارة والعاملين من حيث المهام الإعلامية والإقناع حيث تصدر الإدارة القرارات والتعليمات والإجراءات اللازمة لكي يعرف كل فرد دوره بالتحديد لخدمة أهداف المؤسسة، أما المستوى الثاني للاتصال فيتم داخل المؤسسة لتبادل المعلومات والمعاني والأفكار حول موضوعات تهم المؤسسة.

ويمكننا أن نميز ونقسم الاتصال المؤسساتي إلى نوعين الداخلي للمؤسسة والاتصال الخارجي،يعمل الأول منهما على نطاق المؤسسة سواء كانت بين أقسامها المختلفة أو بين العاملين بداخلها ويهدف إلى خلق جو من الاستقرار والثقة بين القمة والقاعدة داخل المؤسسة وضمان التنظيم المحكم أولا للعمال وثانيا من اجل بناء اتصال داخلي متين وقوي وفعال يضمن بناء اتصال خارجي فعال، ويمكن تقسيم الاتصال الداخلي إلى قسمين رئيسيين هما الاتصال الرسمي وغير الرسمي حيث أن الاتصال الرسمي يحدث بالطرق الرسمية المتفق عليها في المحيط الإداري، إذ يتحدد من خلال طبيعة العمل ونوع الاتصال الذي يحقق في النهاية ما تسعى إليه المؤسسات ويكون الاتصال الرسمي نازلا من القمة إلى القاعدة أو صاعدا من القاعدة إلى القمة وأيضا الاتصال الأفقي،فالاتصال النازل هو الاتصال من الأعلى إلى الأسفل أي عملية الاتصال تنتقل من الرؤساء إلى المرؤوسين وهو يعتبر من أهم وابرز أنواع الاتصال انتشارا من قبل الرئيس أو المدير إلى كل عامل داخل المؤسسة أما الاتصال الصاعد حيث أن هذا النوع من

1. الاتصال ضروري إذ أن المرؤوسين لا يقتصر دورهم على تلقي المعلومات وإنما يعطي لهم الفرصة أيضا لإرسال الرسائل وتقديم الاقتراحات وربما الشكاوي والتقرير العام الرؤساء فهو الوسيلة التي تمكن الإدارة من تحديد مدى فهم وقبول المرؤوسين للمعلومات التي نقلت إليه من مختلف المستويات في المؤسسة ومن أنماطه نجد مثلا تقديم تقارير عن ظروف العمل أو تقديم شكاوى عن المشاكل الشخصية التي يعاني منها الموظف في العمل أو يكون عن طريق طلب[1].

توضيحات أو استشارات حول بعض النقاط الغامضة في سياسة المؤسسة وطريقة العمل يجدر الإشارة إلى أن الاتصال الصاعد هو انتقال المعلومات من القاعدة إلى القمة،لا يأتي بثماره إلا إذا اقتنعت الإدارة بأهمية نقل المعلومات من العمال إلى المستويات العليا وتسهيل انسياب المعلومات إليها ، وفي الأخير الاتصال الأفقي ونعني به تبادل المعلومات بين مختلف الزملاء في العمل الذين يشغلون نفس المراكز في النظام الإداري الرسمي كما يمكن أن يلجأ بعض العمال إلى هذا النوع من الاتصال للحصول على المعلومات ويكون هذا الاتصال على شكل اجتماعات دورية لتبادل المعلومات بين العمال حول شروط العمل،كما يمكن أن يكون للاتصال غير الرسمي وجهين الأول يساهم في خلق روح الألفة والتسامح بين أعضاء المجموعة وهذا يسهل العمل داخل المؤسسة كما يمكن أن يأخذ شكلا في سياسة العمل وتبرز من خلال انعدام العدالة وظهور جماعة من المقربين من طرف المسئول الأول لا يترك مجال للتعايش مع الآخرين، وعلى الرغم من هذا يمكن أن يدعم الاتصال الرسمي لأنه لا يمانع من وجود معارضة ايجابية وانتقادات حقيقية تساهم في خدمة المؤسسة وترقيتها. إن عملية الاتصال المؤسسة حول أمور تتعلق بميدان داخل العمل ولا تخضع هذه الإخبار لأي تنظيم رسمي أو رقابة بل تنتقل عبر خطوط ومستويات التنظيم الرسمي دون قيود[1]

ويتميز هذا النوع بالمرونة والديناميكية حيث قال "هاربت سيمون " : "إن الاتصالات غير الرسمية تمكن من خلق العلاقات الاجتماعية بين أعضاء التنظيم " ولهذا النوع من

[1]- . عزي عبد الرحمن ،علم الاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجزائرية، 1992ص84.

الاتصال خصائص ومميزات فهو يعتبر تلقائي وعفوي يعبر عن عدة مشاكل وقضايا يعيشها الأفراد داخل المؤسسة وهذا النوع من التعبير يؤدي إلى إشباع نفسي داخلي أحسن من الاتصال الرسمي كما يمتاز بالسرعة وسهولة الانتشار حيث ينتشر الخبر قبل بثه على قنوات الاتصال الرسمي، وعلى الرغم من أن الاتصالات غير الرسمية تنقل الشائعات التي قد تؤدي إلى اضطرابات في التفاعل وانخفاض الروح المعنوية عند العمال، إلا أنها ضرورية للمؤسسة في تماسكها وإشباع حاجات أفرادها وتحقيق ذواتهم وهذا ما يفسر الجماعات التلقائية التي تتكون من أعضاء لا تربطهم ضوابط رسمية أي من مستويات داخل المؤسسة ويشكل هذا النوع من الجماعات عادة بطريقة عفوية سواء في أوقات الراحة أو بعد العمل[1]

أما الاتصال الخارجي فهو مجموعة من المعلومات والنشاطات التي ترسلها المؤسسة لجمهورها الخارجي بهدف إمداده بالمعلومات المتنوعة تبعا لتنوع الجمهور الذي تخاطبه وبالتالي تنوع الرسائل الموجهة من طرف المؤسسة إلى جمهورها الخارجي العام أي إجمال الجماهير المحيطة بالمؤسسة، ويهدف الاتصال الخارجي في علاقته مع المجتمع المحلي إلى اجتذاب اكبر عدد من الأفراد للعمل على تحسين سمعة المؤسسة والمساهمة في نهضتها والتعاون معها من اجل إقامة علاقة طيبة مع المؤسسات الأخرى وكذلك ننشر المعلومات و البيانات وإيصالها إلى اكبر عدد ممكن من الجماهير إضافة إلى دعم كل ما يحقق رسالة المؤسسة في خدمة المواطن [2]تنقسم وسائل الاتصال المؤسساتي إلى أربعة أقسام ويتم اختيار وسيلة الاتصال حسب الأهداف التي

تسعى لتحقيقها وحسب الأفراد الذين توجه إليهم المعلومات [3]حيث أن القسم الأول والمتمثل

في الوسائل الشفهية المشفرة وهي أكثر الوسائل استعمالا داخل المؤسسة ونجد من بينها الاجتماعات وهي تنقسم إلى نوعين :

[1]- عزي عبد الرحمن، المرجع سبق ذكره، ص84.

[2]- الغمري إبراهيم، السلوك الإداري والعلاقات العامة، الإسكندرية، دار الجامعة المصرية، ص4.

[3]- شريف أحمد فؤاد، نظام الاتصال وعملية الإدارة، القاهرة، المعهد القومي للإدارة العليا، ص7.

الأول : هي اجتماعات تبادل الخبرات وهي اجتماع مباشر لعدد من العمال مع مسئول المؤسسة سواء كان مدير أو رئيس القسم والثاني اجتماع إعلامي يحضر فيه مجموعة من أعضاء المؤسسة مع ممثلي الإدارة هدفه نقل المعلومات إلى باقي العمال ويوجد أيضا الهاتف يسمح بنقل المعلومات بشكل سريع ويحتل المرتبة الأولى في وسائل الاتصال الشفهي وأيضا المقابلة أو الاتصال الشخصي ويكون بالاتصال المباشر بين الأشخاص مبني على أساس الحوار. وفي الأخير[1] هناك المحاضرات وهي لقاءات تنظمها إدارة المؤسسة أو شخصيات من خارجها وتدور المحاضرات حول مسائل أو مواضيع تتعلق بالحياة المهنية بالإضافة إلى المؤشرات والمعارض الثقافية [1].

والقسم الثاني المتمثل في الوسائل المكتبية ونجد هذا في قسم التقارير وهو محضر مكتوب يهدف إلى توصيل المعلومات عن طريق المشاركين في الاجتماع إلى بقية العمال بغرض إعلامهم والخروج بالحلول والمقترحات للمشاكل المطروحة في المؤسسة وحجمه يتراوح مابين صفحتين إلى ثلاث صفحات ويصبح عبارة عن وثيقة مرجعية عن المؤسسة، وأيضا الإعلانات تساعد في

نشر التعليمات والقرارات في أوساط العمال والموظفين بشكل بسيط و مفهوم و الملصقات تستخدم في معظم المؤسسات لوحات تتعلق عليها الصور لنقل معاني او معلومات خاصة

بالموظفين، و جريدة المؤسسة هي نشرية موجهة لجميع المستخدمين و تلعب الجريدة دورا هاما في خلق التفاعل و الحوار و الشعور بالانتماء إلى المؤسسة و الرسائل الموجهة إلى العمال، مدير

لمؤسسة و الرسائل و يتفرع مضمون الرسائل حسب الظروف فنجدها معلومات خاصة بكيفية سير المؤسسة و نجد أحيانا التهاني الموجهة إلى العمال المجتهدين و تكون هذه الرسائل الموجهة من طرف الرئيس أو الدير العام للمؤسسة و النشرات المتخصصة و

[1]- المعايطة هيكل عبد الرحمن، علم نفس الاجتماعي، عمان، دار الفكر للنشر وطباعة والتوزيع، 2000،ص257،256.

هي نشرات موجهة إلى فئة محددة من المستخدمين (الإطارات،المهندسين، و التقنيين) و أيضا علبة الاقتراحات حيث أن العمال يطرحون اقتراحاتهم كتابيا و يضعونها في هذه العلبة وهي بدورها وسيلة ذو فائدة مزدوجة إذ تسمح بتحسين سير العمل و ذلك الأخذ بعين الاعتبار الاقتراحات من جهة و من جهة أخرى خلق جو مريح للعمال و نجد أيضا المذكرات و هي وسيلة اتصال منتظمة ، تقدم معلومات عن القرارات و الأوامر الإدارية و الإجراءات المتخذة بعد اجتماع معين و تكون مدة إشكال: مذكرة بحث، مذكرة عرض الموضوع للرئيس المباشر، وأيضا البرقيات الإعلامية السريعة تسمع بإعلام العمال بالنتائج أو المعلومات الجديدة أو إبلاغهم بعملية خاصة أو وضع معين في حالة صعبة أو رفض بعض الإشاعات.[1]

وفي القسم الثالث إلا وهو الوسائل السمعية البصرية ويقصد بها تلك الوسائل التي تستعملها المؤسسة لتوصيل معنى أو حقيقة دون الاعتماد أساسا على الكلمات ويمكن أن نوجز هذه الوسائل فيما يلي:

الفلم الإعلامي ويستعمل في التعريف بالمؤسسة ونشاطها أو دراسة مشكل خاص يهمها من ايجابياته أن يعطي صورة أو رؤية ملموسة وشاملة عن المؤسسة ، بالإضافة للإعلام الآلي وهو الوسيلة الأكثر استعمالا لعرض المعلومات من حيث الكم والنوع في المؤسسة [2].

يقوم بفرز المعلومات وعرضها بسرعة متناهية وكذلك الصورة هي وسيلة اتصال متطورة تكنولوجيا فهي تعبر عن نفسها ومفهومة من قبل كل الأطراف مهما كان أصلهم ولغتهم ودرجة

ثقافتهم. إن للاتصال المؤسساتي أهداف مختلفة حيث انه يهدف إلى تعريف العاملين بما يجري داخل المؤسسة وهو الأمر الذي يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة مما ينعكس على زيادة الإنتاج وهو أربعة مجالات لتقديم المعلومات إلى العاملين في المؤسسة وهي

[1]- شريف احمد فؤاد، المرجع سبق ذكره، ص21.

[2]- خليل خيري، الاتصال ووسائله والخدمة الاجتماعية، مصر، الكتاب الجامعي الحديث، 1985، ص02.

معلومات عن المؤسسة مستقبلها وقراراتها ومعلومات عن إستراتيجية المؤسسة ومعلومات خاصة ببعض المشاكل التي تواجهها المؤسسة وأخيرا معلومات تتصل بالنشاط العام للعمال وهذا بالنسبة للموظفين وإما أهداف الاتصال بالنسبة للقيادة المركزية حيث أن الاتصال يساعد الإدارة العليا على اتخاذ القرارات السليمة والتنسيق بين الجهود وتبادل الخبرات بكل ما يوفره من بيانات ومعلومات كما تساهم بتوجه أراء العاملين ووجهات نظرهم ومشاكلهم للإدارة العليا وأيضا تنمية المعلومات والفهم الضروري للجهود الجماعية بإزالة العوائق التي تعترض العملية الاتصالية والذي بدوره له أهمية خاصة بالنسبة للمؤسسة حيث أنها غالبا ما تكون منظمة لخدمة ذلك فهذه المؤسسة يهمها إقامة نظام فعال للجمهور، يمكنها من توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها من اجل تلقي رضى الجمهور عنها، كما يهم أن تكون على صلة دائمة بالجمهور المتعامل معها حتى تعرفهم على نشاطاتهم الجديدة من جهة و تتعرف على شكاويهم واقتراحاتهم من اجل تحسين سمعتها . فالاتصال من المواضيع التي أصبحت تشكل اهتمام الباحثين عند دراسته للسلوك البشري في المؤسسات ذلك لأنه لا يمكن تصور سلوك بشري منظم بدون اتصال فهذا الأخير يحدث في إطار مؤسسة ما عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات و الآراء للتأثير في المواقف والاتجاهات. يرى الباحثون مثل " كول هيير" بان البحوث الميدانية قد بينت إمكانيات إسهام الاتصال المؤسساتي في حل مشاكل التنسيق والتخطيط [1]، إذ ينبغي أن يوضح خطط الإدارة في ضوء الحقائق والبيانات التي تستقيها من المؤسسات المختلفة وتظهر أيضا عملية الاتصال للفرد في كونه العملية الأساسية لاكتساب الفرد خصائص من سمات المجتمع والتوافق مع قيمه وعاداته

ومعتقداته، فالفرد بحاجة للمعلومات والمعارف الخاصة بالقضايا ومختلف القرارات اليومية التي تفيده، فالاتصال ضروري لتحسين العلاقات الإنسانية وينبغي للإدارة أن تسلك الطريق الذي اتبعته حتى تتضح الظروف والأسباب التي دفعت بها لاتخاذ قراراتها

[1]- خليل خيري، المرجع سبق ذكره، ص02.

ويكتسب أفراد المجتمع من كما خلال هذه المهارة معلومات جديدة،كما تزيد من فرض التفاعل الاجتماعي بينهم [1]

الاتصال أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها البعض في تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها كما يعتبر الاتصال داخل المؤسسة حافز يدفع العامل إلى العمل و الانسجام بين أعضاء الجماعة كما يعتبر من أقوى العوامل المؤثرة في إحساس العامل بالاستقرار و الاطمئنان و يعمل على طموح العمال لتطوير المؤسسة و بالتالي يجب على هذه الأخيرة أن تساهم من خلال عملية الاتصال على تكوين نوع من المحيط العائلي و محاولة تلبية مطالب العمال و الإصغاء لمشاكلهم و تطبيق تقنية التحفيز بتقديم مساعدات و مكافآت قيمة لتحسين وضعيتهم الاقتصادية وبذلك يستطيع الفرد أن يربط طموحاتهم بتطوير المؤسسة وبالتالي يعمل على تحقيق طموحاتهم[2].

فالاتصال المؤسساتي العصب الحيوي والوسيلة الأساسية التي تمثل من خلال المؤسسة نشاطها وعليه تعتمد على شبكة من الاتصالات التي تحدد فعالية الاتصال من خلال وسائل إلى ضمان مختلف الوظائف والأطر التي من شانها تضمن السريان الجيد للمعلومات داخل المؤسسة .[3]

[1]- عزي عبد الرحمن، المرجع سبق ذكره، ص17.
[2]- بوفلجة، مبادئ التسيير، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ص49.
[3]- بوفلجة، المرجع نفسه، ص50.

بطاقة فنية حول مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم:

مهامها محصورة بموجب القانون 03/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية ذات الطابع القانوني للشركة.

دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 01 جانفي 2003، و ذلك باعتمادها على ثلاثة أهداف في عالم تكنولوجيات الإعلام و الاتصال :

- المرد ودية.
- الفعالية.
- جودة الخدمة.

طموحها هو تحقيق مستوى عالي، قياسي، إنجاز تقني، اقتصادي و اجتماعي لتبقى دوما الرائدة في ميدانها نظرا لوجودها في محيط تنافسي هدفها تنمية سعتها و الحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام و اتصال في الجزائر.

المهمة و الأهداف: أهم أنشطة الشركة هي:

✓ القيام بتنمية استغلال و تسيير الشبكات العمومية و الخاصة للاتصالات.

✓تعمل على وضع استغلال و تسيير الاتصالات المحلية مع المتعاملين في الشبكة.

و بحكم أن اتصالات الجزائر دخلت عالم تكنولوجيات الإعلام والاتصال فإن من بين أهدافها:

- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية و تسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكبر عدد ممكن من المستعملين في المناطق الريفية على وجه الخصوص حيث بلغ عدد المشتركين بولاية مستغانم 51000 مشترك.

- تنمية و تطوير شبكة وطنية للاتصالات، و فعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.

- من أجل المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير مؤسسة الإعلام في الجزائر.

- تموين خدمات الاتصالات التي تسمح بتبادل الأصوات و الرسائل المكتوبة، معطيات عددية، و الإعلام السمعي البصري.
- إنشاء و استغلال و تسيير المشتركين وربط بعضهم البعض بشبكة اتصالات الجزائر.
- الزيادة في وجود الخدمات الموفرة و الزيادة في التنافس على خدمات الاتصالات في الميدان.

تنظيم اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر مصنفة لمديرية مركزية جهوية، و إدارات و مديريات عملية في كل ولاية و مديريتين للمشاريع الأولى مكلفة بالإنترنيت و الثانية بالاتصالات الخاصة.

اتصالات الجزائر تدخل ضمن التطور الاجتماعي و الاقتصاد الوطني عبر تقديم خدمات الاتصالات، تضع اتصالات الجزائر الوسائل الهامة لربط الأماكن المنعزلة و المؤسسات المدرسية.

دراسة السوق Marketing: هي نشاط تجاري لإبراز صورة الشركة و جلب الزبائن الأوفياء إلى نظام الإعلام الآلي GAIA System و الذي يسمح للزبون ب:

1-الحصول على(Guichet) خاص به على مستوى Acte(وكالة تجارية) حيث يستلم الطلبات و المعلومات الخاصة به.

2-إلغاء الوثائق المكتوبة بين المصلحة التقنية لمركز الصيانة Entretien و تركيب الخطوط الهاتفية (تسيير 0 ورق،gestion 0 papier).

3-تسمح للزبون بتصفح الفاتورة عبر الإنترنيت.

4-مقياس المسايرة: التوظيف و التكوين مع شروط متعلقة بكل صنف(كفاءات، استعدادات مكتسبة،...الخ).

التكوين في اتصالات الجزائر: في سنة 2006-2007 قامت مؤسسة اتصالات الجزائر في ولاية مستغانم بمنح الفرصة للتكوين ل:190، أما في سنة 2007-2008 تم تكوين 51 عامل.

تنص المادة 39 على:

✓**1:** " يلزم العامل بمتابعة دروس و أطوار و نشاطات التكوين أو تجديد المعارف..إن كل رفض بدون سبب لمتابعة التكوين المنتظم بهدف اكتساب تأهيل ضروري للتحطم في المنصب، و تحسين المستوى أو تجديد المعارف، يعد بمثابة خطأ و يعاقب عليه طبقا للقانون، و لأحكام النظام الداخلي الحالي."

✓2: "إلزام العامل إذا تم تعيينه و الذي تسمح مؤهلاته و كفاءاته بذلك، بالمساهمة بصفة فعالة في نشاطات التكوين وتحسين المستوى الذي تنظمه المؤسسة".

برنامج المؤسسة للتكوين:

- تضع اتصالات الجزائر و في الإطار المحدد ما يلي: أجهزة لتحديد كفاءات العمال و قدراتهم و إمكاناتهم و كذا الوسائل الخاصة بتقدير الحاجيات و التي تتطلب التطور المتوقع للتقنيات و المهن.
- الدمج بعد التكوين حتميا في عملية اختيار استثماراتها.
- تضع المؤسسة كذلك كيفيات لتقديم نشاطات التكوين و كذا العمال المكونين قصد الزيادة في تنمية الكفاءات و في ميزانية المؤسسة المخصصة للتكوين.
- من أجل اشتراك الترتيب السلمي في مجموع مخططات إنجاح التكوين تكون الحاجيات في التكوين داخل المؤسسة موضوع مشروع مخطط مدى سنين عديدة و مع برمجة سنوية و يتم إعداده في مستوى الوحدات العمالية القاعدية ثم إثراء في المستوى المركزي، و عرضه للتداول على لجنة المساهمة في حدود شروط المادة 94 و من القانون رقم 90-11 و بعدها تقديمه للدراسة لمجلس الإدارة من أجل المصادقة عليه.

عرض و تقييم لوسائل الاتصال المستعملة ميدانيا في اتصالات الجزائر:

تركز سياسة الاتصال في اتصالات الجزائر على وسائل (Les supports) مختلفة بحيث تجدر الإشارة إلى توفير الإمكانيات المادية للمديرية في الطبع و النشر و من أهم الوسائل المستعملة لديها عموما:

-الصحف و المجلات و المنشورات الأخرى.

-الموقع عبر الإنترنيت و البريد الإلكتروني.

1- المجلات و المنشورات الإعلامية: من الملاحظ أن سياسة الاتصال داخل اتصالات الجزائر صممت بالاعتماد على الوسائل المكتوبة بالدرجة الأولى خاصة المجلات و المنشورات الصحفية، و تتنوع هذه المنشورات في المحتوى و الشكل.

فمنها ما يهتم باقتصاد السوق و منها ما يعرض أخبار المؤسسة من خلال ما تحققه من نتائج و نشاطات...إلخ.

و من طائفة الوسائل:

أ/ مجلة اتصالات الجزائر: بصدر هذه المجلة فصليا وهي من أهم المنشورات في المؤسسة، حيث تقوم بعرض نشاطاتها و أهم الأحداث و الإنجازات المحققة، و تعرف القارئ بالتعيينات الجديدة في المؤسسة.

ب/ الحصيلة السنوية Abstract: هي ملف يصدر سنويا، و الهدف منه تقديم الأرقام و المؤشرات عن السنة الماضية و عرض الحصيلة، و يلخص هذا الملف النتائج المحققة في كل المجالات الخاصة بالناحية المالية(رقم الأعمال، النتائج الصافية)، و يعلق عليها بالمقارنة مع السنة الماضية و يرصد تطور الإنتاج بالتفصيل و تقدم التعاليق و المعلومات المكملة. يعتبرهذا الملف وثيقة مهمة في أيدي المهتمين بشؤون اتصالات الجزائر، و الباحثين في مجالات مختلفة، كما يوفر للمستخدمين في المؤسسة فرصة الإطلاع على نتائج المؤسسة و تطوراتها في إخراج جيد، و موضوع بطريقة مبسطة و مفهومة لكل مستويات العمال.

ج/ النشرات السريعة Les info- express: تصدر هذه النشرات على مستوى هياكل المؤسسة باستعمال الفاكس أو البريد الإلكتروني، و ذلك متى تطلب الأمر للمستخدمين عبر فروع المؤسسة بمعطيات عامة تتطلب الإبلاغ السريع، كما يرافق ظهورها الأحداث الهامة التي تحتاج إلى تغطية إعلامية و متابعة مستمرة.

د/ أفلام الفيديو و الأقراص المضغوطة Vidéos films et cd-rom: تمتلك مديرية اتصالات الجزائر رصيد من أشرطة الفيديو تثبت بنظام Multimédia و تقدم المعلومات بالوسائل السمعية البصرية، و هي موجهة لكل هياكل المؤسسة و تقديم أهم المعلومات و المعطيات، و تستعمل خاصة في الاجتماعات و الملتقيات les séminaires و تستعمل أيضا في التربصات.

و/الاجتماعات: تسير بعض المعلومات الجديدة عبر الاجتماعات التي تكون أحيانا أسبوعيا أو كل 15 يوما أو كل شهر و أحيانا تكون في فترات مقربة لا تكون المدة طويلة حسب البرامج الجديدة التي تفيد الإدارة، تكون هذه الاجتماعات موجهة إلى رؤساء المكاتب أي المسئولين إذا كان هناك أمر هام أو تنظيم جديد في المؤسسة.

2- ضبط الجودة في اتصالات الجزائر: تسهر مؤسسة اتصالات الجزائر على تقديم الجودة في منتوجاتها رغم احتكارها للسوق الوطنية و هذا لحرصها على رضا المستهلك و تهيئة نفسها للدخول في السوق العالمية لخدمات الاتصال الذي يعرف تطورا باهرا.حيث يكون ضبط الجودة في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة العمالية لمستغانم عبر:

- تطوير كفاءات الموارد البشرية: و هذا يكون ب:

- التكوين: هو وسيلة تسيير الموارد البشرية التي تسمح بتزويد المؤسسة بالمواهب والكفاءات التي تعتبر هامة بالنسبة لها و ضرورية لتحقيق أداء جيد.هذا ما تطرقنا له في المادة39 الخاصة بالتكوين، بإلزامية العامل على متابعة الدروس و نشاطات التكوين و تجديد المعارف...إلى آخر المادة.

- **أنماط التكوين:**

المادة 50 تحدد نشاطات التكوين التي تنظمها المؤسسة:

- **المادة1050:** يعد التكوين المهني المتخصص نشاط يهدف إلى اكتساب العامل لكفاءة مهنية تمكنه من شغل منصب أو تقلد مهمة محددة بإحدى مصالح المؤسسة.

المادة250: يعد التحسين المهني و إعادة التأهيل المهني المتخصص نشاطين يهدفان إلى التكييف الدائم للعامل مع مهنته بما في ذلك تعلم اللغات(الفرنسية، العربية، و

الإنجليزية...إلخ) لتحسين كفاءاته و السماح له بمواكبة التقدم في مجالات الأنشطة المختلفة و الخاصة بالتقنية التكنولوجية و التسيير.

المادة509: يتم التحضير المهني للعمال الموظفين حديثا بمتابعتهم لنشاطات التعليم و الإعلام بهدف تهيئتهم لشغل مناصب عملهم على أفضل وجه ممكن.

المادة50-4: إنّ التمهين نشاط موجه للشباب من أجل السماح لهم باكتساب المعارف النظرية و العملية الضرورية لممارسة أي مهنة كانت.

- **أهداف التكوين:**

1. اكتساب العمال مكافئات أو تحسينها يمكنهم من الأداء الجيد.
2. تلبية الحاجات المتعلقة بالموارد البشرية المؤهلة في التخصصات المهنية المختلفة اللازمة لتسيير المؤسسة.
3. السماح للعمال ضمان التدرج في مسارهم، مصدر التجديد و التحفيز لتحسين الإنتاجية في العمل و في الكفاءات العمالية وتدرجهم المهني عموما الركائز التي تساهم في الحفاظ على تنافسية المؤسسة بتسهيل تأقلمها مع محيطها، كما توافق في ذات الوقت مع المصالح الاقتصادية و الاجتماعية المهنية.
4. المراقبة: و تتمثل أساسا في مراقبة المواظبة حسب المادة13 يؤسس بكل هيئة المؤسسة نظام مراقبة (الإمضاء، التسجيل، الحضور...إلخ) حيث يلزم العمال بالامتثال لهذا النظام و يجب على العمال المرخص لهم بمغادرة مكان العمل

لأسباب مصلحة أو سبب شخصي أثناء حصة العمل أن يكونوا مصحوبين برخصة الخروج من طرف الفروع المختصة و المؤهلة لهذا و هذا لضمان تقديم خدمات في المستوى.

5. التزامات العامل ومسؤولياته: حسب المادة 23: يلزم كل عامل مهما كانت رتبته في السلم الإداري ب:

-تنفيذ المهام المنوطة لمنصب عمله و المهام التي تأمر بها الهيئة السلمية في إطار صلاحياتها و ذات العلاقة باختصاصاته مستعينا في ذلك بقدراته البدنية و الفكرية.

احترام

شرح الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:

❖ **مصلحة المستخدمين:** كونه القسم الرئيسي و يعد ركيزة المؤسسة بحكم أنه يحدد الوظائف، يقيم الأداء، يقوم بالرقابة، تسيير الأجور، التنظيم، و التخطيط.

* إنشاء ملفات تأديبية.

* إنشاء ملفات لمناصب عليا.

* تنظيم جلسات خاصة بلجان العمال.

* تحضير جدول التقدم في السلم الوظيفي.

* دراسة الطلبات و تحضير قوائم المرشحين لجدول التقدم في الرتب

✓ **تسيير المستخدمين:** حيث يقوم ب:

* تطبيق القوانين و المواد المتعلقة بالمستخدمين.

* توقعات واستيعاب المؤسسة لعدد من الموظفين و التكاليف المالية المناسبة.

* القيام بالعمل الإداري المتعلق بالتسميات و التنصيب و كل الحركات المتعلقة بالعمل.

* تزويد الشاحنات و السيارات بالبنزين و الزيوت و القطع اللازمة بصفة خاصة.

* مراقبة تنظيم و تسيير الورشات بصفة خاصة و التحقق الخاص في مجال المحاسبة فيما يخص الزيوت.

✓ **الحماية و الأمن:** هذا المكتب مسئول عن توفير الحماية و الأمن و ذلك من خلال:

- توفير الحرس الخاص بالمؤسسة.
- توفير حراس للتناوب على العمل.

❖ **مصلحة استغلال شبكة الزبائن:** يتكون المكتب من رئيس المصلحة إضافة إلى ثلاث رؤساء مكتب:

* مكتب هندسة الخطوط.

* مكتب مراقبة الإنتاج.
* مكتب الدراسات.

✓ **مهندس الخطوط:** هذا المكتب مختص ب:

* تثبيت الشبكة الهاتفية الحضرية بالأحياء الجديدة.
* يقوم كذلك بدراسة شاملة عن كيفية توفير و ربط الخطوط الهاتفية في الأحياء السكنية الجديدة (ربط مشتركين بخط بالنسبة لطلب جديد).
* يقوم بربط خط ADSL من أجل ربط الانترنيت.

✓ **مكتب دراسة الوثائق**: يقوم ب:

*دراسة الطلبات المسجلة.
* مكلف بالملفات التي تقوم بدفع ثمن المستحقات و كل العمليات التي تتم في إطار شبكة المعلومات GAIA.

✓ **مراقبة الإنتاج:**

* تصليح جل الشبكات الحضرية.
* تنفيذ مشاريع الحفر عبر مختلف أرجاء الولاية من أجل إيصال الهاتف إلى الأحياء الجديدة.
* السهر على المتابعة الجيدة لخدمة الزبائن الجدد.

❖ **مصلحة استغلال الشبكة القاعدية:** يتكون المكتب من:

* رئيس المصلحة بالإضافة إلى رئيسا مكتب و وثلاثة رؤساء مراكز.
* تشرف على 52 مركز هاتفي، (مراكز الإرسال).
* تتكفل بصيانة المنشآت التقنية.

✓ **التنسيق:**

* أعمال تقنية (الجانب التقني): توفير الخطوط الهاتفية للزبائن.

* دراسة تقنية للشبكة القاعدية(الشبكة المحلية مع مختلف الشبكات الجهوية الوطنية، العالمية).

* من المهام نذكر: تسيير المراكز الهاتفية، الصيانة.

✓ **التحويل:**

ربط مختلف المراكز(المحلية، الجهوية، الدولية) حيث يتم دراسة تقنية لتوفير مركز يتضمن شبكة خطوط جاهزة للتثبيت. هذا المكتب يوفر الخطوط الهاتفية بطريقة غير مباشرة و تكون العملية كالتالي:

من مكتب التنسيق commutation إلى مكتب التحويل transmission ثم إلى الوكالة لتجارية actel التي تقوم بتقديم الخدمة(بيع المنتوج).

❖ **مصلحة الزبائن:**

✓ **الحسابات الكبيرة:** يقوم هذا المكتب بالتعامل المباشر مع الزبون المتمثل في الشركات و المؤسسات و تسوية الحسابات الكبيرة(الفواتير) التي تكون على عاتقها.

✓ **النوعية التجارية:** مكتب النوعية التجارية مجهز بنظام محلي يسمى GAYA.

* يتكفل المكتب ب:

* تحسين خدمات المصلحة.

* التعامل المباشر مع الزبون(المستهلك) في حالة احتجاجاته المقدمة و الإجابة عن كل مراسلاته حسب طلباته.

* حساب إرادات المؤسسة من خلال فاتورات الهاتف و بذلك يستطيع تحديد وضعية المؤسسة بالنسبة إلى الولايات الأخرى.

* إحصاء عدد الحالات التي قامت بها في الشهر(عمليات إنتاجية).

* تحديد وضعية الإدارات في كل شهرين نسبيا.

* إحصاء إدارات المؤسسة نقديا كل شهر.

* مسئول عن تقديم تسهيلات للزبون بالنسبة للدفع بالتقسيط.

* السهر على إرضاء الزبون.

* إعادة دراسة الفاتورات التي تعود إلى المكتب في الخطأ حيث يقوم بالاتصال بالزبون مباشرة أو يتم تحويلها إلى الوكالة التجارية.
* تقوم اتصالات الجزائر بالدفع عن طريق المحطة الجهوية التابعة لولاية وهران مقابل الخدمة التي تحصل عليها من طرف بريد الجزائر الذي يسدي لها خدمة باستعمال الزبائن.
* في حالة تغيير الزبون لمقره السكني يقوم المكتب بدوره الوسيط لتحويل فاتوراته.
* القيام بعملية قطع أو إرجاع الخطوط الهاتفية و الإنترنيت باستعمال النظام GAYA الذي أضحى أسهل وسيلة في إطار العمل و من خلاله يتم التعرف على كل الزبائن و العمليات في أقصر وقت عكس ما كانت عليه قديما البحث في الفواتير و تأخذ أطول وقت ممكن في الدراسة و تحديد العمليات التي تقوم بها و الإجراءات المتخذة، قطع أو إعادة إيصال الخطوط.
* يقوم المكتب بتحديد وضعية متابعة الاحتجاجات:
* متابعة عدد الاحتجاجات.
* عدد الزبائن الذين لديهم رضا عن الخدمات.
* مسئول عن المراسلات التي تابعها بريد الجزائر.

قضايا و شؤون عدلية: متابعة القضايا المتعلقة بالجانب العدلي للمؤسسة: حيث تتعرض الشركة لاتهامات من بعض الزبائن و احتجاجات باطلة فيحالون إلى المتابعة والأغلبية هنا في مستغانم أحيلوا إلى القضاء جراء الاستهلاك المفرط و التداعي بعدمه وكدا تعرضهم لمنعهم من القيام بإنجاز المهام في حالة القيام بعملية الإيصال للخطوط الجديدة...الخ.

جدول السمات العامة:

المبحوث	الجنس	المستوى التعليمي	المهنة	الخبرة

1	أنثى	شهادة ليسانس في إدارة الأعمال	رئيسة مصلحة التكوين	9 سنوات
2	ذكر	شهادة ليسانس في العلوم التجارية	رئيس مصلحة المحاسبة	8 سنوات
3	أنثى	شهادة ليسانس في إدارة الأعمال	عامل رئيسي في مصلحة التكوين	29 سنة
4	أنثى	شهادة ليسانس في الحقوق	ممثلة قانونية	9 سنوات
5	ذكر	شهادة ليسانس في علوم التسيير	رئيس مصلحة الخزينة	6 سنوات
6	أنثى	شهادة ليسانس في العلوم التجارية فرع مالية	رئيسة مصلحة الميزانية	9 سنوات
7	أنثى	تقني سامي في الإعلام الآلي	رئيسة مكتب البنايات	6 سنوات
8	ذكر	شهادة ليسانس في العلوم التجارية	رئيس مصلحة المستخدمين	31 سنة
9	أنثى	شهادة ليسانس في التسويق	رئيسة مصلحة الإمداد	15 سنة
10	ذكر	مهندس دولة في الاتصالات السلكية واللاسلكية	رئيس مكتب الشبكات القاعدية	20 سنة

11	ذكر	شهادة ليسانس في العلوم التجارية	رئيس مصلحة المبيعات	8 سنوات
12	ذكر	شهادة ليسانس في الأدب العربي	رئيس مصلحة الزبائن	34 سنة
13	ذكر	شهادة ليسانس في العلوم القانونية والإدارية	رئيس مكتب النقل	16 سنة

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع الموظفين التي تم إجراء معهم المقابلات في مؤسسة اتصالات ذكورا وإناث معظمهم مؤهلين اكادميا وما يلفت الانتباه أن كل موظف يعمل حسب شهادته التعليمية بحيث أن المبحوثين اكتسبوا الخبرة والتي تراوحت ما بين 6 سنوات و 34 سنة.

تحليل وتفسير المقابلات:

I. وضيعة الاتصال والوسائل المستخدمة داخل المؤسسة:

يحيل الاتصال مكانة هامة في مجال التنظيم بحيث أثبتت عدة أبحاث أهمية في حياة المؤسسة وهناك عدة عوامل تجعل من هذه المهارة أهمية قصوى وهي انه يعتبر عنصرا أساسيا في تنظيم الأنظمة الإدارية وحيوية التنظيم مرتبطة بالقرارات، حيث أن وجود الاتصال السهل والسريع بين مواقع جميع البيانات وبين مواقع القيادة المسئولة على أن

الاتصال يسهل عملية التسيير، وهذا ما سنحاول الإجابة عليه من خلال المقارنة مع إجابات المبحوثين.

1. أنواع الاتصال الموجودة بالمؤسسة:

اتفق جميع المبحوثين على انه يوجد نوعان من الاتصال داخل المؤسسة هما الاتصال الأفقي يكون بين الرئيس والمرؤوسين و الاتصال العمودي الذي يكون بين العمال والاتصال الخارجي الذي يعتمد على الاتصال التسويقي وفي هذا المجال يجب الاهتمام من قبل المؤسسات ليس فقط بإجراء الاتصال بل ما يجب قوله خلال عملية الاتصال ومع من يتم وكم يتكرر، وفي يصرح المبحوث رقم 01 "الاتصال عندنا بنوعيه الأفقي بين الرئيس والعمال والعمودي فيما بين العمال "

نجد أيضا إجابة المبحوث رقم 04 "نستخدم في مؤسستنا الاتصال بنوعيه، وكذلك الاتصال التسويقي لتحقيق التميز الخدماتي وبناء صورة ذهنية ايجابية عن المنشاة ومنتجاتها بالإضافة إلى توطيد العلاقة مع الجماهير المتعددة للمنشاة ".

2. أهم أهداف الاتصال في المؤسسة:

اجمع جميع المبحوثين على أن أهم هدف تسعى المؤسسة لتحقيقه هو تطوير المؤسسة وتنمية قدراتها الاقتصادية، بالإضافة إلى تطوير برامج اقتصاد المؤسسة، مواكبة التطور المؤسساتي، تحقيق الفاعلية والكفاءة في أداء نشاطات المؤسسة، تداول المعلومات والتكامل والتضامن من أجل تقديم الأحسن وهناك الاتصال التسويقي الذي هو عملية توصيل فعالة لمعلومات المنتج أو أفكاره إلى الجماهير المستهدفة وينتج هذا الاتصال عن تضافر أربعة عناصر هي المنتج والسعر والمكان و الترويج ومن بين وظائفه التعريف بالمنتج لتحقيق زيادة الطلب عليه وتحقيق التميز السلعي وذكر في ذلك المبحوث رقم 06 قال "هدفنا الرئيسي هو التكامل والتضامن في جميع المجالات من أجل تقديم أحسن الخدمات للزبائن "

كما جاء على حد قول المبحوث رقم 03 "من بين أهداف المؤسسة تطوير برامج اقتصاد المؤسسة ومواكبة التطور المؤسساتي "

3. أهم وسائل الاتصال المستخدمة باتصالات الجزائر:

أجاب جميع المبحوثين على أن الوسائل التي يعتمدونها أثناء العمل هي الهاتف الثابت، الفاكس، الانترنت، الانترانت intranet، وتمثل هذه الوسائل عونا هاما للمؤسسة، وحتمية لابد منها لرقي وازدهار المؤسسة وتنميتها وتحديثها وتجديدها المستمر، ودفع عجلة التنمية، ذلك باعتبار أن الوسائل التكنولوجية الحديثة هي أداة لقياس أداء ومستوى المؤسسة، وسيلة للابتكار واكتشاف طرق وأساليب جديدة، كما أنها تمكن من مواكبة التطور والحداثة، ونجد إجابة المبحوث رقم 02 "نستخدم في أغلب الأحيان الهاتف، الفاكس ،الانترنت بالإضافة إلى الانترانت للاتصال الداخلي "

كما جاء في قول المبحوث رقم 07 "نستخدم الانترانت للاتصال الداخلي لتسهيل العمل وسرعة تداول المعلومة ووصولها "

4.تجديد الوسائل الاتصالية في المؤسسة:

أقر جميع المبحوثين على أن المؤسسة قامت بالتجديد في وسائلها الاتصالية ويكون ذلك كل سنة كما صرح المبحوث رقم 10 "نعم يتم التجديد في الوسائل تقريبا كل سنة ويكون ذلك على حسب الميزانية المعتمدة "

وأجاب المبحوث رقم 12 "التجديد في الوسائل عندنا يكون كل سنة ويكون خصوصا في جهاز الكمبيوتر أي أننا نستعمل أخر الماركات ".

5.المشرف على إدارة الشبكات الاتصالية:

صرح جميع المبحوثين على أن المشرف على إدارة الشبكات الاتصالية هو رئيس خلية الاتصالات الذي يؤخذ الأوامر من الإدارة المركزية بالجزائر لان الشبكات الاتصالية هي أهم الوسائل التي تساهم في تسهيل العمل داخل المؤسسة وخارجها وكدليل على ذلك إجابة المبحوث رقم 11 "المشرف على الشبكات الاتصالية هو رئيس خلية الاتصالات الموجود بالمؤسسة".

وكذلك إجابة المبحوث رقم 08 "المشرف عليها هو رئيس خلية الاتصالات عندنا بأمر من الإدارة المركزية بالجزائر فكل الخليات تابعة إلى الخلية المركزية "

II. تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفاعليتها:

لقد أصبح التطور التكنولوجي عنصر من عناصر تطوير العملية الاتصالية ، إذ شهدت المؤسسات نموا ملحوظا أدى إلى ضرورة اقترانها بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك لما تقدمه من خدمات سواء على المستوى الداخلي والخارجي للمؤسسة، فمؤسسة اتصالات الجزائر تسعى دائما إلى تحسين صورتها وخدماتها ومواكبة العصرنة، فهل هي فعلا تستخدم تكنولوجيا الاتصال من اجل الوصول إلى مبتغاها؟ فالإجابة عن هذا السؤال سنستخلصها من خلال إجابة المبحوثين.

1. إدخال جهاز الكمبيوتر:

اتفق جميع المبحوثين على أن جهاز الكمبيوتر ادخل إلى المؤسسة 2003 منذ تأسيس المؤسسة كون أن جهاز الكمبيوتر أهم وسيلة داخل المؤسسة فهو المحرك الرئيسي للعمل من دونه لا ينجز أي عمل، كما يصرح المبحوث رقم 08 "ادخل جهاز الكمبيوتر إلى المؤسسة سنة 2003 مع تاريخ تأسيس المؤسسة "

2. أجيال الكمبيوتر الموجودة داخل المؤسسة:

تقاربت جميع الإجابات نحو هذا السؤال أن أجيال الكمبيوتر الموجودة داخل المؤسسة الجيل الأخير فالمؤسسة تقوم بالتجديد في الوسائل ومواكبة العصر لتقديم أحسن خدمة للزبون نأخذ مثلا إجابة المبحوث رقم 13 "يوجد في مؤسستنا جيلين من الكمبيوتر هما p3 و p4 فكل عامل عندنا يملك احد الجيلين "

وكذلك إجابة المبحوث رقم 10 "لجهاز الكمبيوتر أهمية كبيرة في تسيير عمل المؤسسة لذا تقوم مؤسستنا بإدخال أخر الأجيال لإرضاء الزبون ولاقتصار الجهد والوقت "

3. بداية التطبيق الفعلي لمشروع الانترانت intranet:

اختلفت إجابات المبحوثين حول هذا السؤال لان معظم المبحوثين أجابوا على حسب سنة دخولهم إلى العمل نأخذ مثلا إجابة المبحوث رقم 03 كونها دخلت إلى العمل منذ 29 سنة فصرحت "أدخلت الانترانت سنة 2003 منذ تأسيس المؤسسة ".

بالإضافة إلى إجابة المبحوث رقم 06 "منذ أن دخلت إلى العمل وجدت الانترانت في المؤسسة".

4. دور الانترنيت في تسيير عمل المؤسسة:

اتفق جميع المبحوثين على أن للانترنيت دور كبير في تسهيل العمل داخل المؤسسة من أجل خدمة الزبائن في أسرع ممكن وذلك عن طريق تحميل البرامج الجديدة في مجال الابتكارات بمختلف أنواعها وتوظيفها في عمل المؤسسة والإنتاج وتحديث طرق مبتكرة كما أجاب المبحوث رقم 05 "دور الانترنيت مهم يكمن في تسهيل العمل وتداول المعلومة ".

وأيضا إجابة المبحوث رقم 04 "نعم دورها مهم خصوصا في سرعة إيصال المعلومة وكذا اختصار الجهد والوقت ".

5.طرق التدريب المعتمدة في المؤسسة:

اتفق جميع المبحوثين على أن الطرق المعتمدة هي التكوين ويكون هذا التكوين مختلف باختلاف شهادة تقديم الطلب كما أجاب المبحوث رقم 11 "هناك دورات تكوينية قصيرة المدى ودورات طويلة المدى من يوم إلى 15يوم إلى 21يوم "

وأقر المبحوث رقم 09 "نقوم بدورات تكوينية طويلة المدى من 9اشهر إلى سنة إذا كان المتقدم للطلب ليس لديه خبرة في مجال من مجالات المؤسسة فيتو تكوينه ثم دخوله إلى العمل ".

III. العراقيل والحلول:

لاتخلوا أي مؤسسة من مواجهة صعوبات عند أداء مهامها، فمن الطبيعي أن تواجه أي موظف عند قيامه بعمله عراقيل وطبيعة عمله تجعله يصمد ويواجه كل المشاكل التي تعترضه وهذا ما سنحاول الإجابة عنه من خلال إجابة المبحوثين .

1- صعوبات استعمال تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة:

اتفق جميع المبحوثين على أنه لا يوجد أية عراقيل وصعوبات أثناء استعمالهم لتكنولوجيا الاتصال حيث أن مؤسسة اتصالات الجزائر لا تقبل أي موظفين ليس لديهم شهادة دراسية أو خبرة بالإضافة إلى تكوينهم حتى يكون الموظف مؤهل للعمل حيث أجاب المبحوث رقم 10 "لا توجد صعوبة في استعمال الوسائل كون معظم عمال المديرية إطارات ومهندسي دولة ".

وأجاب المبحوث رقم 03 "لا توجد أي صعوبات أثناء استعمال الوسائل الاتصالية لان كل عمال المؤسسة قاموا بالتكوين إما القصير أو الطويل المدى ثم العمل داخل المؤسسة ".

وصرح المبحوث رقم 01 "حتى بعد التكوين إذا واجه أحد العمال صعوبة في استعمال الوسائل يقوم باستشارة من معه في العمل فيساعده ".

الاستنتاجات:

تقوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأدوار مختلفة منها : متابعة وملاحقة المستجدات، ربح الوقت والجهد، تسهيل عملية الإنتاج والرفع من نوعيته، ربط ووصل العمال برؤسائهم في العمل عن طريق الاتصال بنوعيه،وكذا تحقيق مرونة الاتصالات

داخل المؤسسة، والتجديد في الوسائل أدى إلى اقتصاد الجهد والمال بطريقة آلية وسريعة ودقيقة .

غيرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة صورة المؤسسة في طريقة العمل وأساليب الإنتاج، مما أدى إلى رفع الإنتاجية والمردودية وأرباح المؤسسة.

وبذلك فان فرضيتنا الأولى صحيحة حيث تكون تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعالة داخل المؤسسة عندما تحقق نتائج ايجابية.

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر كغيرها من المؤسسات عن طريق عملية الاتصال إلى أداء وظائفها وتحقيق أهدافها في نقل المعلومات والأفكار والانطباعات والآراء بين الطرفين وتساهم في الإبداع والابتكار عن طريق استخدام البرمجيات والأنظمة التكنولوجية الآلية التي تواكب كل المستجدات في عالم البرمجيات، كما أنها تنمي المؤسسة الاقتصادية حيث تساهم في تطويرها وتنمية قدراتها الاقتصادية .

وبذلك فان فرضيتنا الثانية صحيحة لان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحقق تطورات مستمرة في أداء المؤسسة.

أثبتت الدراسة الميدانية أن مديرية اتصالات الجزائر أنها لا تواجه أية صعوبات كون أن معظم موظفيها قاموا بدورات تكوينية قبل الشروع في العمل بالإضافة إلى أن جميع الوسائل المستعملة سهلة لاتحتاج إلى بذل جهد فكري أو يدوي فكل عامل يقدم طلب للعمل لابد أن يكون لديه خبرة سابقة

وبذلك فان فرضيتنا الثالثة صحيحة حيث أن المؤسسة لا تلقى أية صعوبات تعيق مسارها المهني بفضل الدورات التكوينية.

مقدمـة

أصبحت الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية تكتسي طابع الديناميكية،حيث انتقلت من الطبيعة المادية إلى اللامادية، هذا التحول فرض على المؤسسة الاقتصادية اليوم الضرورة التغيير و التأقلم مع المحيط الجديد،فأصبحت مطالبة بأن تكون ذات رد فعل مستمر ومسبق(proactive)،أي أن تكون سريعة رد الفعل(réactive)،وان تكون مرنة(flexible).

إن هذه التحولات اثبت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية (النسق المفتوح) كشكل من أشكال التجديد،الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبنى على دعم الاتصال بالمحيط الخارجي.

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم،ومنها مؤسسة اتصالات الجزائر،حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية،إلا أن تبني هذا المدخل (تكنولوجيا) لم يكن على مستوى جميع المؤسسات،بل إن اغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال،كما إن تبني المؤسسة هذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات،ذلك لأن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى الوسط المؤسساتي يطرح مسألة "مقاومة التغيير"أو بمعنى آخر رفض "واقع التجديد"الذي ينظرون له بمنظار "الخطر"، الذي يتطلب إعداد ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها،ولذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها، كما نجد أن الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيات نظرا لتأثير بعض العوامل الذاتية التي تجعل نسب للاستخدام مرتفعة أو منخفضة .

لهذا سنحاول في هذه الدراسة – دراسة الواقع الفعلي لدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة – في مؤسسة اتصالات الجزائر كميدان لدراسة، بحيث نركز فيها على أهمية الوسائل التقنية الحديثة المستخدمة بها ودور هذه الأخيرة في تنظيم وتسيير المؤسسة

لقد وقع اختيارنا لهذا الموضوع نتيجة لعدة أسباب منها موضوعية تتمثل في الأهمية الكبرى التي يحضى بها الموضوع في العصر الراهن وأخرى شخصية تتلخص في رغبتنا بمعرفة طبيعة عمل مؤسسة اتصالات الجزائر.وبعد تبيان أهم الأسباب التي أدت إلى اختيار هذا الموضوع وكانت مؤسسة اتصالات الجزائر محور دراستنا حيث تم تقسيمها "الدراسة"إلى ثلاث أقسام:

الإطار المنهجي: ويضم تحديد الموضوع، وطرح إشكالية البحث،وصياغة الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع وكذا أهداف الدراسة وأهميتها كما تطرقنا إلى تحديد المفاهيم الأساسية الخاصة بموضوع البحث، بالإضافة إلى المقاربة المنهجية والدراسات السابقة وأخيرا الصعوبات التي واجهتنا.

الإطار النظري: يضم فصلين، الفصل الأول يحتوي على تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية ينقسم إلى مبحثين المبحث الأول معنون بتكنولوجيا الحديثة وبه ثلاث مطالب أما المبحث الثاني كان عنوانه عموميات حول المؤسسة الاقتصادية به مطلبين أما الفصل الثاني يحتوي على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفاعليتها في المؤسسة الاقتصادية يضم مبحثين المبحث الأول عنوانه إستراتيجية توظيف تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية نجد به مطلبين أما المبحث الثاني الذي هو تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بدوره يضم مطلبين.

أما الإطار التطبيقي: فكان بعنوان دراسة تطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر وقد شمل مبحثين الأول بعنوان بطاقة فنية عن اتصالات الجزائر وشرح هيكلها التنظيمي والثاني عرض وتحليل المقابلات، بالإضافة إلى الاستنتاج.

دليل المقابلة: ملحق رقم 01:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص وسائل الإعلام والمجتمع

أخي المبحوث، أختي المبحوثة إن المعلومات التي ستتفضل بتقديمها في إجابتك على الأسئلة الخاصة بهذه المقابلة هي معلومات تدخل في إطار التحضير لمذكرة تخرج شهادة الماستير في علوم الإعلام والاتصال بجامعة مستغانم والخاصة بدراسة إستراتيجية الاتصال التسويقي في مؤسسة اتصالات الجزائر، عسى أن يساعدنا ذلك في اكتساب معلومات قيمة وإثراء مذكرتي.

إعداد الطالبة:
بلخروبي رقية.

تحت إشراف:
أ.بوعمامة.

السنة الجامعية:2012_2013 .

السمات العامة: ذكر ☐ أنثى ☐

الجنس:

المستوى التعليمي:

المهنة:

الخبرة:

I. وضعية الاتصال والوسائل المستخدمة:

1. ماهي أنواع الاتصال الموجودة في مؤسستكم؟
2. ماهي أهداف الاتصال في مؤسستكم؟
3. ماهي أهم وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة؟
4. هل قامت المؤسسة بالتجديد في وسائلها الاتصالية؟
5. من المشرف على إدارة الشبكات الاتصالية؟

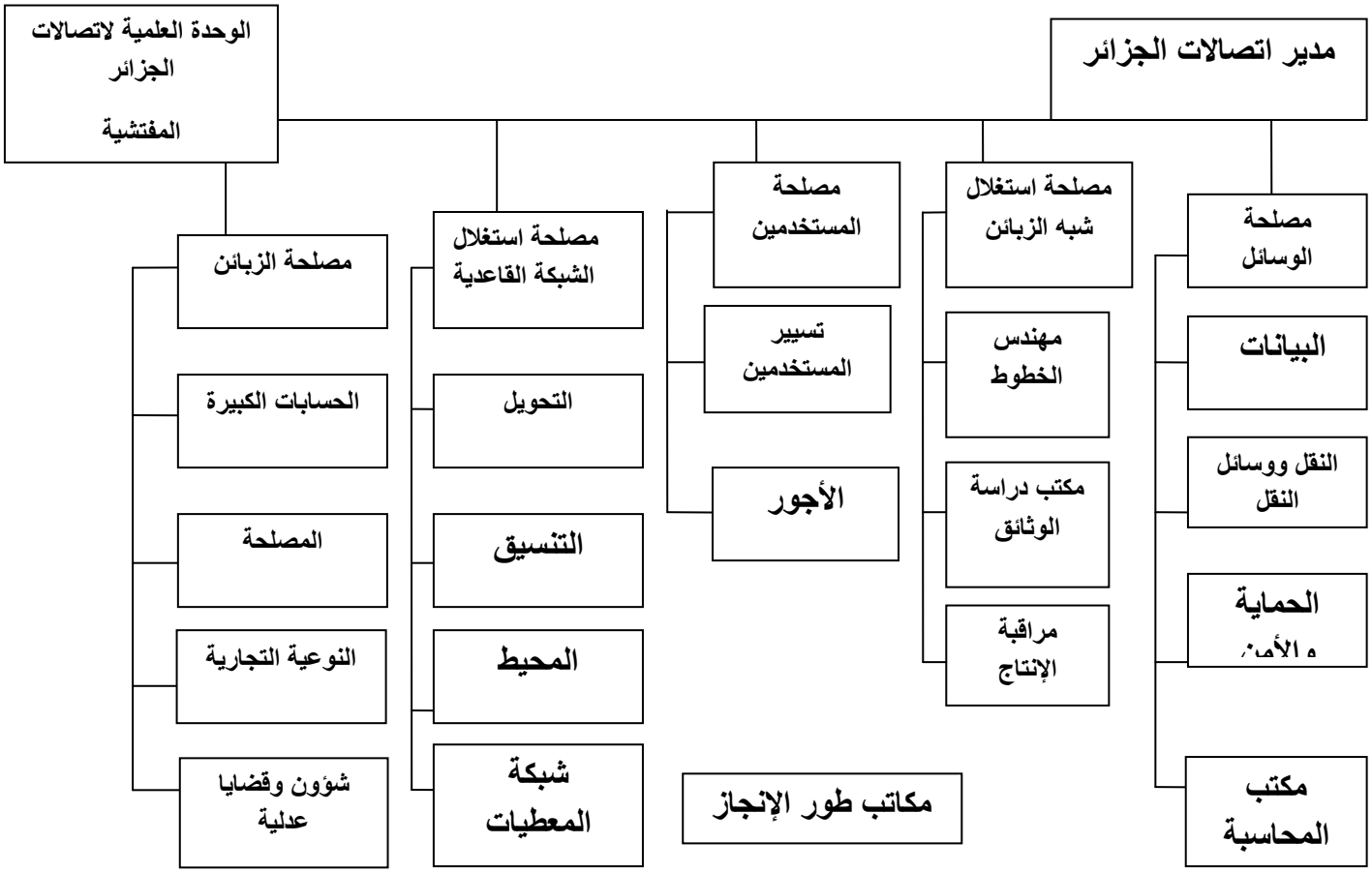
II. تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفاعليتها:

1. متى ادخل الكمبيوتر إلى المؤسسة؟
2. ما هي أجيال الكمبيوتر الموجودة بالمؤسسة؟
3. متى بدا التطبيق الفعلي لمشروع الانترانت intranet في مؤسستكم؟
4. ما دور الانترنيت في تسيير عمل المؤسسة؟
5. ماهي طرق التدريب المعتمدة عندكم؟

III. العراقيل والحلول:

1. هل تواجهون صعوبة أثناء استعمال تكنولوجيا الحديثة في العمل؟
2. ماهي السبل المعتمدة لتخطيها؟

الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر"مستغانم":



خاتمة

تعد متابعة الدراسات العلمية ذات الصلة بالدراسة التي يعدها الباحث حول أي مشكلة بحثية إحدى المصادر العلمية التي ترشد نحو تلك المشكلة، حيث تعتبر هذه الدراسة ما هي إلا نقطة بداية لدراسات أخرى، ففي دراستنا البحثية توصلنا إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى إلى تنمية الجهود التي يبذلها كل مسئولو وعمال المؤسسة التي حققت إنجازات كبرى وذلك بتبنيها مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تعتبر محرك العجلة الأساسية للعملية الاتصالية، إذ عمدت المؤسسة لمنح خدمات متعددة لجمهورها وتحسين هذه الأخيرة، وقد اعتمدت في هذا على مجموعة من السبل والوسائل وقد كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إحداها إذ ساعدتنا في سير عملها، كما أنها كانت عاملا فعالا في تنظيم العمل .

وبقي لنا أن نقول أن اعتماد أي مؤسسة مهما كان نشاطها وتوجهها وعلى إستراتجية اتصالية واضحة مدعمة بوسائل تكنولوجية حديثة هو خطوة ضرورية في نجاح هذه المؤسسة.

المبحث الأول:إستراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية:

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

المطلب الأول:آثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية:

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

1-التحولات في مجال التوظيف وتنظيم العمل :نتج عن ثورة الاتصالات والمعلومات تحولات مهمة في أنماط التوظيف وهيكل المهن وأسلوب أداء أسواق العمل وذلك في:

1-1-الهياكل التنظيمية :حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيرا واضحا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية، التي تمثل" :البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقيا ورأسيا، والوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال "حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال ، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر ، هذا التقارب يمكن الموظفين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، استنادا إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب، فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء و استحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيم للمؤسسة[1].

[1] -عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، 1999، ص69

2-1-تغيرات في التركيب المهني والمهاري لقوة العمل :إذ بدأنا نشهد التقليص التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالا بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما ساهم في استبدال اسم الموظف" بالتكنوقراطي "وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية، وبروز رؤية العقل" التكنوقراطي "المعتمد على الحاسوب،إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص توظيف الأفراد، بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من

تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع، ما يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل وتفشي البطالة، إضافة إلى أنه عند التعامل معها فإنها تحتاج إلى التدرب عليها لاكتساب عدد من المعارف والمهارات وللتمكن من تشغيلها والمحافظة عليها، وتقترح بعض الدراسات أنه بالرغم من حدوث بطالة في بعض المجالات نتيجة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال وخاصة الحاسبات الآلية، فإن الحاجة ماسة إلى ممارسين للتعامل معها مما يقلل بدوره حجم البطالة التي يمكن أن تنجم عن إحلال التقنية محل الإنسان والمطلوب في هذه الحالة هو أن يعمل ممارسوا التقنيات والمستفيدون متقاربين لتفادي السلبيات[1].

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

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

[1] -عجلان محمد رحومة، الانترنيت والمنظومة التكنواجتماعية، بيروت، منشورات مركز دراسات الوحدة العربية، 2001، ص334.

[2] -.عجلان بن محمد الشهيري، المرجع سبق ذكره، ص70.

2-1-عملية اتخاذ القرارات :تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية في تسيير شؤونها ومستقبلها، وقد عرفت عملية اتخاذ القرار بأنها" :عملية الاختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما، أو لتحقيق هدف معين".[1] وتحتاج عملية اتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة والتي وفرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الإنترنيت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات، كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على مركزية أو لامركزية القرارات، حيث إن هناك اتجاهان متباينان حول هذه المسألة، حيث يذهب **الاتجاه الأول :** إلى أن استخدام حاسوب كبير في المقر المركزي– الرئيسي –يرتبط بجميع أجزاء المؤسسة بواسطة شبكة اتصالات تسمح بمركزة بعض عمليات صناعة القرار، وكذا بالعمليات التي سينجر عنها تخفيض في عدد الفروع والمخازن ومواقع العمل[1].

بينما يرى **الاتجاه الثاني** أن استخدام الحاسوب يؤدي إلى لامركزية أكثر، وذلك لأن شبكات الحاسوب موزعة على مواقع العمل المختلفة، كنت المدراء في الإدارات العليا من تحويل صلاحيات صناعة القرارات في الإدارات الوسطى. وبناءا عليه فإن النظام الآلي المعتمد على الحاسوب يشجع الاتجاهين أو النمطين معا، إما مركزية و لامركزية القرارات وللمؤسسات أن تختار النمط المناسب لسياستها ورؤيتها الخاصة، أو المزج بين الأسلوبين معا للاستفادة من مزاياها وتجنب سلبياتها.

3-1-الزبون :لا يمكن للمؤسسة أن تعيش إلا إذا كان لها زبون، وقاعدة نشاطاتها هي تأمين

طلبات هؤلاء الزبائن، وكلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل كلما أعطت المجتمع عامة قيمة أكبر

وزادت من أرباحها، ولتفهم حاجات الزبون بصورة أفضل لابد من الاقتراب منه قدر الإمكان، أي

مضاعفة قنوات وإمكانيات تبادل المعلومات بين ممثليها والزبائن الحاليين والمحتملين، وإدخال

[1] -محمود عبد الفضيل، مصر والعالم على أعتاب ألفية جديدة، القاهرة، دار الشروق، 2001، ص12.

تكنولوجيا الاتصال الحديثة لعب دورا كبيرا في إنتاج وتوزيع قواعد معطيات هائلة حول المستهلكين،

بالإضافة إلى إتاحة المعلومات للزبائن للتعرف أكثر على المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها.

1-4-عملية الإنتاج :إن أحد العناصر الأكثر تنظيما لعرض مؤسسة اقتصادية معينة هو بالتأكيد سعره، ولتقديم أسعار تنافسية يجب أن يكون للمؤسسة تكاليف إنتاج أقل ارتفاعا من تكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعال، ومن أجل ذلك لابد أن تستخدم أقل ما يمكن منا لموارد لإنتاج كمية معينة من السلع أو الخدمات[1] .

هذه العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى لإنتاجية، لقد أضحت الزيادة المطردة في الإنتاجية أحد القوانين الأساسية لتطور المؤسسات الاقتصادية، والتكنولوجيا الاتصالية الحديثة أّثرت بصورة كبيرة على الإنتاجية من حيث أداء العمل بدقة، الرفع من مستوى جودة العمل، تخفيض تكاليف الأداء، مع تقليص الوقت المستغرق حيث تمكن التكنولوجيات من ممارسة عدة نشاطات في وقت واحد، مثل استقبال وإرسال الرسائل على عناوين متعددة في وقت واحد، تقليل الجهد المبذول من الموظفين لما تتطلبه بعض الأعمال من جهد عضلي وذهني، إضافة إلى قدرة التقنية في تحسين مرونة العمل وأدائه بصورة أفضل[2].

1-5-عملية الاتصال :إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل

البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات[3] وسهولة انسيابها بيسر وسهولة حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها، ويتم ذلك

[1] -طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، قسنطينة، 2005، ص30.29.

[2] -طراد خوجة سميرة، المرجع نفسه، ص32.

[3] -أنطوان ايريس، شبكات الإعلام(ترجمة فؤاد شهين)، بيروت، عويدات للنشر والتوزيع، 2001، ص18.

خصوصا عن طريق شبكة الإنترانت الإكسترانت، وما تتيحه هذه الشبكات من المشاركة في الوقت، أو ما يطلق عليها بالمشاركة الزمنية، بمعنى أن إمكانية الوصول إلى أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه.

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

وليس هناك حتى الآن إحصاءات خاصة لقياس حصة الاتصال من القيمة المضافة الاقتصادية،

غير أن يعطي فكرة عن المبالغ المخصصة حاليا من قبل المجوعات الصناعية الكبرى لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، هذه النسب بلغت مستوى مهم والتي تعبر عن مدى وعي هذه المؤسسات في المؤسسة وذلك على اختلاف نشاطاتها، ورغم التأثير الإيجابي الكبير لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسات الاقتصادية، إلا أن لها آثار سلبية، تتلخص أساسا في تقليص توظيف الأفراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات، أو ارتكاب جرائم الفيروسات على المؤسسة[1].

وعموما يمكن القول أن الصدمة التكنولوجية أدت إلى ظهور مناهج تنظيمية جديدة في المؤسسات، فبفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ظهر تطور في حركية المعلومة الناتجة عن التفاعل بين التغير التقني والتغير التنظيمي، والذي حول بعمق المرور من المعلومة المكتوبة أو المنطوقة المركزية إلى المعلومة الشبكية المتداولة، وظهر الإبداع المعرفي كعملية جماعية داخل المؤسسات أو خارجها، والتي يجب أن تعد بطريقة منظمة وجيدة وهذا ما يحتاج إلى الخبرات في إطار ما يعرف بتكنولوجيا المشاركة والتعاون ومما سبق يبدو أنه من أولويات المؤسسات تبني نمط تكنولوجي اتصالي رشيد، يكون قائما على مناقشة ودراسة التغيرات المعمقة الناتجة عن إدماج التكنولوجيات، كدراسة المشكلات

[1] -عجلان بن محمد الشهيري، المرجع سبق ذكره، ص69.

المصاحبة لهذا التبني أو الإدماج سواء الحالية أو المستقبلية، وعليها الاهتمام أكثر بإشكالية تدريب الأفراد وتكوينهم في هذا المجال الحديث[1].

المطلب الثاني:تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومرونة المؤسسة الاقتصادية:

2-1-إستراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ونظام المعلومات :في ظل المحيط الجديد تغيرت النظرة للاتصالات والمعلومات، أي بصورة أشمل تم تثمين دور نظام المعلومات هذا الأخير يشير بوضوح إلى مدى قوة تأثير تكنولوجيا الاتصال الجديدة، هذه التكنولوجيا يمكن أن توفر ميزة تنافسية إستراتيجية، إذا ما تم تسييرها بكفاءة وفعالية وخاصة إذا ساهمت فعلا في دعم التكامل بين الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة الاقتصادية[2]، هذا سيوفر أسلوبا أو مدخلا لتطوير استراتيجيات نظم المعلومات المستندة والمتكاملة مع إستراتيجية المؤسسة الاقتصادية، حيث تقوم هذه المؤسسة بتطوير إستراتيجية لتكنولوجيا الاتصال عن طريق تحديد الأثر المحتمل أولا، ثم تقييم المعلومات والنظم المطلوبة لإتمام الإستراتيجية، ومن ثمة تحديد مدى أفضلية إتمام نظم المعلومات عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[1].

2-2-الأثر الاستراتيجي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على مرونة المؤسسة الاقتصادية:

تعرف المرونة بأنها القدرة على الاستجابة السريعة لحدث غير متنبأ به و غير مبرمج، والذي يغير من طبيعة منتوج معين، أسلوب إنتاجه، خدمة أو حجم الطلب. كما يعرفها هومان بأنها " القدرة على الاستجابة لمختلف طلبات الزبائن"، كما تقاس المرونة بفترة دورة أو سرعة الاستجابة[2].

أما غراتاكاب فقد قدم عدة تصنيفات للمرونة، من بين أنواع المرونة التي قدمها هي المرونة الخارجية للمؤسسة حيث ربط مرونة المؤسسة الخارجية بالمتغير الذي اعتبره استراتيجيا وهو المحيط، فاعتبر أن للمؤسسة مرونة داخلية وأخرى خارجية، وانطلاقا من المرونة الخارجية للمؤسسة وارتباطها بالمحيط كمتغير استراتيجي فالملاحظ حسب نفس الكاتب أن هناك عدة مرونات للمؤسسة، مجملها تبحث في قدرة النظام على التغيير، أو

[1] -عجلان بن محمد الشهيري، المرجع سبق ذكره، ص69

[2] -بوريش نصر الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كدعم للميزة التنافسية وكأداة لتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديدة، مثال:الجزائر.(28/.5/2013) www.unio-chlef.dz

التغيير بسهولة أو الاستجابة بشكل إيجابي مع المحيط الجديد، قدرة متخذ القرار على تسيير المعلومات لها ارتباط وثيق بجودة نظام المعلومات، وهذا بدوره يتأثر بجودة تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أو عجز متخذ القرار في استغلالها أو الاستفادة منها، هذين العاملين سيؤثران على جودة، حجم وسرعة الحصول على المعلومات، وهذا يؤثر على سرعة وجودة اتخاذ القرار كنتيجة لذلك، تتأثر سرعة استجابة المؤسسة الاقتصادية سواء من ناحية الوقت، أو من ناحية طريقة الاستجابة، ومن هنا يظهر التأثير الاستراتيجي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على مرونة المؤسسة الاقتصادية سواء أكان تأثيرا كامنا أو ظاهرا على سرعة الاستجابة، أو على قدرة النظام على التغير أو التغيير وكذا التأثير على قدرة متخذ القرار في تسيير المعلومات أو في اتخاذ القرارات[1].

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:

المطلب الأول:الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاط المؤسسات

الاقتصادية:

واجهت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تغيرا كبيرا وسريعا، سواء على مستوى المحيط الوطني أو العالمي، فلو تطرقنا إلى التطور التاريخي الذي مرت به المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لوجدناها منذ بداية المخططات التنموية، تمتعت بإمكانيات مادية ومالية ضخمة استخدمت كأساس للسياسات أو المخططات التنموية والتغير الاقتصادي والاجتماعي. ويمكن إبراز أهم سمات هذا التطور كما يلي :

التميز بالتخطيط المركزي :حيث اتسمت هذه الفترة بضعف مستويات الأداء عموما، انخفاض مستوى الإنتاج، تعطل روح المبادة لدى المسير وغير ذلك محاولة وضع إصلاح شامل ابتداء من الثمانينات، حيث بدأ الاهتمام بمعيار الفعالية الاقتصادية. والبحث عن الترشيد الاقتصادي، ثم تمت إعادة الهيكلة وأعيد النظر في أسلوب المركزية

[1] -بوريش نصر الدين، المرجع سبق ذكره.

المفرطة، وكيفية استغلال الطاقات الإنتاجية، غير أن مستويات الأداء لم تتغير نسبيا بعد إعادة الهيكلة اعتمد مشروع استقلالية المؤسسات العمومية، ثم تلتها الخوصصة [1].

إن التحولات الاقتصادية التي شهدتها الجزائر ومازالت تشهدها، أشعلت روح المنافسة المحلية والخارجية، كما حركت نوعا ما العزيمة والإرادة في التحديث والعصرنة لطرق وأساليب الإنتاج والتسويق الحديثة، وما ساعد على ذلك هو موجة الإصلاحات التي مست الجوانب التنظيمية والقانونية والمؤسساتية، التي كانت في مجموعها من أجل الرفع من القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الوطنية، وانطلاقا من أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم المتغيرات التي تحقق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية تبدأ الاستفسارات حول إستراتيجية ومبادرات الدولة الجزائرية في إدماج هذا المبتكر الجديد إلى مؤسساتنا الاقتصادية؟

1-إستراتيجية الجزائر في تبني التكنولوجيات :نظرا لأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة، عملت الدول على تكوين وتطوير قاعدة تكنولوجية صلبة، والجزائر كغيرها من الدول أصبحت واعية بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في المؤسسات، ولذلك لجأت خلال العشريات الأخيرة إلى وضع إستراتيجية، استهدفت من خلالها ترقية مجال تكنولوجيا الاتصال، وقد سطرت لهذا الغرض برنامجا صناعيا يتكون من ثلاث مراحل هي كالآتي :

المرحلة الأولى : 1985 - 1987سعى برنامج المرحلة الأولى إلى إقامة النشاطات المتكاملة والتركيبية للحواسيب الدقيقة، وتكثيف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام دول العالم.

المرحلة الثانية1992- 1987:في هذه المرحلة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات والصيانة.

المرحلة الثالثة·1992- 2000ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الوطنية، وذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات الاستيراد المتواصلة، وهي تشمل البرمجيات والمكونات وعمليات الصيانة.

[1] -ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية تطبيقية ، 2004، ص27.

حاولت الجزائر خلال هذه المراحل، انتهاج سياسة التصنيع المكثف، بغية الانتقال من إشكالية التحويل التكنولوجي إلى إشكالية التحكم التكنولوجي الذي يعتبر رهانا أساسيا للسياسات الصناعية.

لقد أبدت الجزائر حاجة ملحة لتطوير هذه الصناعة الحديثة منذ الثمانينات، وبالرغم من مجهوداتها المعتبرة فقد لجأت إلى عمليات الاستيراد والاستعانة بإطارات الأجنبية، ومع ذلك تبقى المؤسسات الجزائرية بعيدة عن تحقيق الاستقلالية التكنولوجية[1].

المبادرات :عملت الجزائر منذ عدة سنوات على تعزيز قدرتها التعليمية والإدارية لمواكبة التغيرات التقنية والاقتصادية، وذلك من خلال عدة إجراءات جاءت لتجسيد الدور المستمر الذي أصبحت تضطلع به تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تأهيل المؤسسات الاقتصادية ورفع مستوى الأداء ومن مبادراتها

البحث والتطوير :بغرض الالتحاق بالركب الحضاري دعمت الجزائر ميادين البحث والتطوير من خلال إنشاء وحدات مشتركة للبحث بين المعهد الوطني للإعلام الآلي والشركة الوطنية للصناعات الإلكترونية، وبين المؤسسة الوطنية لأنظمة الإعلام الآلي، والمؤسسة الوطنية لصناعة الإلكتروكيمياء.

نشر الحواسيب :لضمان السير الجيد للمؤسسات الجزائرية قامت الدولة باقتناء أجهزة حواسيب وتوزيعها على بعض المؤسسات دون غيرها، نتيجة للتكلفة الباهظة لقد كانت بداية نشر أجهزة الحواسيب ضعيفة إذ لم تكن تملك منها سوى أعداد قليلة، لكنها تداركت هذا النقص حينما انخفضت تكاليفها وصغر حجمها، لذلك شهدت سنوات الثمانينات انتشارا واسعا لها، مما شجع الكثير من المؤسسات على اقتنائها والاستعانة بخدماتها، أما بداية استخدام هذه الأجهزة فقد كان في المؤسسات العمومية، كما حصل في الدول المتقدمة وشمل قطاعات البريد والمواصلات سابقا، قطاع التعليم وغيرها من القطاعات، وتدريجيا انتقلت إلى تسيير الإنتاج في المركبات الصناعية الكبرى كمركب الرويبة وسيدي بلعباس والحجار.

[1] -طراد خوجة سميرة، المرجع سبق ذكره، ص55.54.

وقد اهتمت الجزائر فيما بعد بتكوين الإطارات وإعادة رسكلة الأعوان العاملين بمختلف المؤسسات التي تم حوسبتها، بغية تطوير مهاراتهم وتحسين مستوى خدمتهم.

شبكة الإنترنيت :تمكنت الجزائر بفضل جهود مركز البحث في الإعلام الآلي والتقني من إقامة شبكات محلية خاصة، تم ربطها بشبكات إقليمية ودولية وذلك في مارس ، 1994 كانت المرة الأولى التي تربط فيها الجزائر بشبكة الإنترنيت، ووفقا لإحصائيات 2000 فقد تم ربط أكثر من 44 مؤسسة وطنية وهيئات أخرى كقطاع التعليم العالي والقطاع الطبي والاقتصادي[1].

والآن تقوم مجوعة مهمة من المؤسسات العامة والخاصة وحتى الصغيرة والمتوسطة، بمجهودات ومواقع الويب، إلا أن المؤسسات الاقتصادية " Intranet " لتطوير أنظمة المعلومات والشبكات المحلية المستعملة تبقى قليلة وخاصة العمومية، فبغض النظر عن بعض القطاعات كالصكوك البريدية، الطيران، البنوك التي تعرف تطورا وتوسعا ملحوظين بفضل أوعية سريعة وفعالة للمعطيات، إلا أن مستويات الأداء تبقى ضعيفة، إضافة إلى أن مواقع الويب التي أنشأتها المؤسسات الاقتصادية لا تمثل بصورة موضوعية نوعية المواقع، فهناك مواقع ضعيفة من ناحية المحتوى وأخرى من ناحية الشكل ، لذلك اتجهت الجزائر نحو تدعيم التعاون الدولي حيث سخرت السلطات الوطنية ميزانيات مهمة لمشاريع التعاون في هذا القطاع خصوصا في مجالات التكوين والتحويل التكنولوجي وأيضا تمويل المشاريع، كالبرنامج التعاوني الذي كان مع البنك العالمي لإنشاء قطب تكنولوجي ، مما من شأنه أن يسمح بتزويد المؤسسات الاقتصادية ببنك المعلومات حول الوضعية الاقتصادية والتكنولوجية وغيرها من المعطيات لتحسين أداء هذه المؤسسات، كما سيساهم في تحسين أوعية الاتصال الموجودة.

[1] -طراد خوجة سميرة، المرجع سبق ذكره، ص57.

المطلب الثاني:وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

لقد مكنت الدراسات الميدانية والبحوث المقارنة حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، من الخروج بانطباع مفاده أن المؤسسة الجزائرية تغيرت، وأنها استفادت من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان الاتصال المؤسساتي، التسيير، التنظيم، أو في ميداني الإنتاج والترويج، غير أن هذا التغير حدث بدرجات متفاوتة، ولم يمس كامل النسيج الاقتصادي[1].

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

وكذلك دون توفر التنظيم الاجتماعي الضروري، أي أن هناك غياب الاهتمام والجدية في استعمالها والوعي الحقيقي لأهدافها، فرغم أن تاريخ الإعلام الآلي في الجزائر يعود إلى سنة1969 إلا أن هذا المجال بمؤسساتنا يبقى بعيدا عن الشيء المطلوب، إذ أن الأنظمة الاتصالية المتوفرة المتميزة بالكلاسيكية التي أدخلت منذ سنوات سابقة، تعتبر ثقيلة ونتائجها غير جيدة.

أما الأنظمة الحديثة فأغلب المؤسسات تمتلك أجهزة إعلام آلية حديثة، وكذلك أنظمة معلوماتية بشكل تام تخص الأجور، وهناك من إعلامية الرابطة الولائية للأنشطة العلمية والتقنية للشباب، واقع قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الجزائر

المؤسسات ما يملك مصلحة أو جهاز خاص بالتنظيم والإعلام الآلي، والمحاسبة العامة خاصة، لكنه لا يخرج عن إعداد الأجور، الاستثمارات، الميزان الشهري، تقييم الجرد للمواد، إلا أن الشيء الغريب في العديد من المؤسسات التي تمتلك أجهزة وأنظمة الإعلام الآلي أنها تقوم ببعض الأعمال يدويا، والتي من المفروض أن تستعمل فيها الإعلام الآلي، مثل تسيير المخزونات، كما أن متخذي القرارات من المستويين الاستراتيجي والعملي، لا

[1] -الرابطة الوطنية للأنشطة العلمية والتقنية للشباب، واقع قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الجزائر. www.lmstg.fr(05/06/2013)

يستعملون الحاسوب في أعمالهم اليومية إلا نادرا بالرغم مما يعانونه من كثرة المعلومات وتراكمها في تقارير مفصلة وكمادة خام تصل إليهم يوميا[1].

وفي مؤسسات أخرى فإن توفر أجهزة الإعلام الآلي، لا تعني لدى مسيريها أدوات مساعدة للتسيير ولا تقنيات حديثة ومفيدة بشكل كبير يجب استعمالها، بل بالعكس قد نجد مؤسسات لديها هذه الأجهزة ولا تتوفر على أنظمة إعلامية وبرامج مقبولة في التسيير، نظرا لعدم الاهتمام بالموضوع أو لقدم الأنظمة المتوفرة دون العمل على تغييرها للاستفادة منها، وهذه الظاهرة في الواقع مكملة لظاهرة عدم توفر العديد من تقنيات التسيير، وخاصة الضرورية منها في العديد من المؤسسات، وهناك من

المسئولين يردون على التساؤلات حول القضية بعدم الحاجة إليها، والبعض قد تخلى عنها بعد أن حاول سابقا تطبيقها، ولا يمكن تفسير هذه الظاهرة في جزء كبير منها إلا ب:

- سوء فهم أهمية هذه الأجهزة ودورها في التسيير الحديث.

ضعف التكوين والكفاءة لدى المسئولين خاصة في المستويات المتوسطة والعليا من الإدارة،.

رغم وجود إمكانات إعادة الرسكلة والتكوين في بعض المؤسسات خاصة التي لديها معاهد تكوين تابعة لها.

- ضعف الاهتمام بهذه الوسائل قد يعود في جزء منه إلى عدم فعالية هذه التجهيزات أمام أنماط.

التسيير السابقة، التي لا تعتبر بها بقدر ما تعتبر وتستعمل طرق وأساليب التسيير الحديثة، وقد تتخذ في كثير من الأحيان قرارات خارج المؤسسة تماما سواء في التوجيه أو في الأسعار وغيرها[2].

[1] -ناصر الدين بوريش، المرجع سبق ذكره، ص168.
[2] - المرجع نفسه، ص169.

- التظاهر بعدم الحاجة إلى هذه الوسائل والذي قد يكون مرده إلى رفض التغيير لدى المعنيين

وهو نوع من رفض التكنولوجيا في التسيير لأسباب يمكن أن تعود إلى بعض ما سبق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كدعامة للميزة التنافسية وكأداة للتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع التحولات

هذا وقد لوحظ أيضا في العديد من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية أن عملية شراء أو استيراد أجهزة الإعلام الآلي وتشغيل إطارات ومستعملي هذه الأجهزة كلها كموضة لتغيير وتحسين الديكور في مكاتب المسئولين وبعض المصالح، ومصدر للتسلية في العديد منها دون وعي بالتكلفة الضائعة ، إضافة إلى الاستخدام الجيد والواعي لها حتى تستطيع المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من مواكبة الأنساق الجديدة للمنافسة ومسايرة المؤسسات العالمية.

ومع التحسين الطفيف، تبقى مؤسساتنا كبقية مؤسسات الدول المتخلفة، تعاني ودون المستوى العالمي الذي يؤهلها للدخول في المنافسة الدولية، وهذا لا يعني أنها لا تملك القدرات على كسب المعرفة والإبداع، وإنما وجودها في محيط بيئي غير مشجع وغير مساعد على الإبداع، وهذا لتردي مستوى الأداء المعرفي للمجتمع ككل والذي انعكس بالسلب على مستوى أداء المؤسسات الاقتصادية بصفة خاصة.

وأمام هذه الوضعية تبقى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مجبرة على التكيف مع ما يحدث من متغيرات عالمية والاندماج في الجو الحديث وإما أن تهمش، لذا يجب عليها أن تتعلم كيف تتكيف مع المتغيرات الجذرية التي يشهدها الاقتصاد العالمي ككل لاسيما فيما يتعلق بالتحول التكنولوجي،

ويجب أن تدرك بأن الابتكار يمدها بالتفوق التنافسي في مواجهة التحديات المطروحة، سواء أكان على المستوى العالمي أو المحلي، مع الاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية التي من شأنها تسيير هذه المبتكرات[1].

[1] -نصر الدين بوريش، المرجع سبق ذكره، ص170.

المراجع

الكتب :

احمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات، الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون، 2002.
أنطوان ايريس، شبكات الإعلام(ترجمة فؤاد شهين)، بيروت، عويدات للنشر والتوزيع، 2001
بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على النشاط الاقتصادي في العالم
محمود عبد الفضيل، مصر والعالم على أعتاب ألفية جديدة، www.unio.chlèfالعربي، القاهرة، دار الشروق، 2001.
بوريش نصر الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كدعم للميزة التنافسية وكأداة لتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديدة، مثال:الجزائر www.unio-chlef.dz (28/.5/2013).
بوفلجة، مبادئ التسيير، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
حسن عماد المكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ط2، 1997.
حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وصناعة الاتصال الجماهيري، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1993،
حسن عماد-ليلى حسين السيد،الاتصال ونظرياته المعاصرة ،القاهرة، دار المصرية اللبنانية، ط1، 1998.
حمدي حسن محمود، مقدمة في دراسة وسائل الاتصال وأساليب الاتصال، القاهرة، دار الفكر العربي، 1987، .
خليل خيري، الاتصال ووسائله والخدمة الاجتماعية، مصر، الكتاب الجامعي الحديث، 1985.
خير الدين علي عويس، دليل البحث العلمي، القاهرة، دار الفكر العربي،1999.
روبرت سترن ونانسي سترن، الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات، ترجمة سرور وعاصم أحمد الحمامي الرياض :دار المريخ للنشر، 1990.
سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الإنترنيت، رسالة ماجستير قسم الدعوة والإعلام، جامعة الأمير عبد [1] القادر، 2003.
شريف أحمد فؤاد، نظام الاتصال وعملية الإدارة، القاهرة، المعهد القومي للإدارة العليا.
طراد خوجة الرابطة الوطنية للأنشطة العلمية والتقنية للشباب، واقع قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الجزائر.www.lmstg.fr(05/06/2013)
طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، قسنطينة، 2005،

عبد الباسط محمد عبد الوهاب، المرجع سبق ذكره.
عبد الباسط محمد عبد الوهاب،استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية (ذ.م.ن) المكتب الجامعي الحديث،2005.
عبد الباسط محمد عبد الوهاب،استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني دراسة تطبيقية ميدانية،المكتب الجامعي الحديث، 2005.
عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية كشبكة الانترانت، بيروت، دار الراتب الجامعية، 2001- تامر موسى يونس،شبكات الحاسوب ،بيروت دار الراتب 1994 .
عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، 1999.
عجلان محمد رحومة، الانترنيت والمنظومة التكنواجتماعية، بيروت، منشورات مركز دراسات الوحدة العربية، 2001،.
عزي عبد الرحمن ،علم الاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجزائرية، 1992.
الغمري إبراهيم، السلوك الإداري والعلاقات العامة، الإسكندرية، دار الجامعة المصرية..

فضيل دليو، اتصال المؤسسة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ،2003.
قويدر الواحد عبد الله، بوذريع صليحة، الإنترنيت كمظهر من مظاهر الاقتصاد الرقمي وآثارها السلبي على العقل العربي،
محمد الزعبي، التغير الاجتماعي،القاهرة،دار الطليعة.
محمد الهادي محمد، أساليب توثيق البحوث العلمية، الجزائر،المكتبة الأكاديمية، ط1، 1995
محمد تيمور، محمود عزالدين،الحسابات الالكترونية لتكنولوجيا الاتصال، القاهرة، دار الشروق، ط1، 1989.
محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والايدولوجيا، الجزائر، دار الهدى،2006.
محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بيروت :دار النهضة، 1983.
محمد كرم شلبي،معجم المصطلحات (انجليزي-عربي) ،بيروت، دار الجبل، ط2، 1994.
محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية
مارلين كلايتون، إدارة adisoutes.asso.fr
محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، القاهرة، دار الشروق، 1989
محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 1990.
مشاريع التشغيل الآلي في المكتبات، ترجمة علي سليمان الصوينع، الرياض، معهد الإدارة العامة، 1992، ص143.،2001.
المعايطة هيكل عبد الرحمن، علم نفس الاجتماعي، عمان، دار الفكر للنشر وطباعة والتوزيع، 2000،ص257،256.
مورس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، الجزائر،دار القصبة،ط2، 2006.

ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية تطبيقية ، 2004.
هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، القاهرة، دار النهضة العربية، د.ت ن، .

المواقع الإلكترونية :

www.wikipedia.org
. West phalène marie –Hélène, communication, 3ed, paris : domud, 2001, p 3971
www.univ-chelef.dz
Anne bedel : comment mettre en place un extranet dans une admmistration .www

تمهيد:

نظرا للتطور الذي نشهده فانه لا يمكننا إنكار دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسيير المؤسسة والمساعدة على تنظيم إطارها الإداري إذ تعتبر من الأدوات الإستراتيجية التي تساعد في تفاعلها وتواصلها،ومما لا شك فيه أن التكنولوجيا الحديثة اليوم تغير بسرعة من طريقة استقبالنا واستخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيرية، وسوف تنشط حياتنا وتقدم لنا بدائل متنوعة للاختيار من بينها ما يخدم ميولنا ورغباتنا ويشبعها وسوف تزداد المعلومات المتاحة لنا وعندما ينتقل التحدي للبشر من كيفية الحصول على المعلومات إلى أسلوب الاستخدام والتأثير لتلك المعلومات .

المبحث الأول:تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

المطلب الأول:مفهومها ونشأتها: قبل أن تعرف تكنولوجيا الاتصال نحدد ماهية التكنولوجيا عموما فالشيء الحديث في التكنولوجيا هو اللفظ ذاته أما الظاهرة نفسها فهي قديمة قدم الإنسان، ومن الخطأ أن نربط بين التكنولوجيا وبين المخترعات الحديثة. هي أخر المراحل في تطور طويل بدا منذ فجر الوعي البشري....والمسافة الزمنية بين ظهور البحث النظري واكتشاف تطبيقاته العملية فقد قلت إلى ابعد حد في عصرنا الحالي، فكلمة تكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة والقواميس اللغوية العربية، كما نستطيع أن نقول بأنها توظيف العلم لخدمة مختلف نواحي الحياة التطبيقية بالذات لأنها تنتمي إلى الميدان العلمي ميدان الفعل وبذل الجهد. ويحدده "الدكتور احمد زاهر" في ثلاثة مفاهيم أساسية:

أولا:التكنولوجيا التعليمية technologies a process :وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات بغرض أداء محدد يؤدي إلى حل مشكلة معينة.

ثانيا:التكنولوجيا كمنتج technologies a Product :محللة تطبيق الأساليب العلمية يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات، فالفيلم كمادة خام وآلة العرض نفسها هما إنتاج للتطبيق التكنولوجي للمفاهيم والأساليب العلمية، ويطلق على الآلات hard ware والمواد الخام soft ware.

ثالثا: التكنولوجيا كمنتوج للأسلوب والمنتج، ومن هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها إنتاج وبالتالي لا يمكن فصل تكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج وأوضح مثال على ذلك هو الحاسوب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها.ومن خلال ما سبق يعرفها "عبد الباسط محمد عبد الوهاب ":هي خليط من الخبرات والمعارف المكتسبة والمتوارثة عن شؤون حياته الشخصية أو الاجتماعية وما أدت إليه تلك الخبرات أو المعارف من إيجاد وسائل تحقق له ما يحتاجه من رغبات ومصالح. [1]

- **ماهية تكنولوجيا الاتصال:**

[1]- عبد الباسط محمد عبد الوهاب،استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني دراسة تطبيقية ميدانية،المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص82-83.

هناك عدة تعريفات لها، من بينها تعريف "روبن برفت" حيث عرفها بأنها أي آلة أو تقنية أو وسيلة خاصة تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو توزيع أو استقبال أو عرض المعلومات[1].

ومنهم من يعرفها بأنها مجموعة تقنيات أو أدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجماعي أو الوسيطي و التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، ثم تخزن هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو المسموعة المرئية أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان لأخر وتبادلها، وقد تكون تلك التقنيات آلية أو الكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

وبما أننا تحدثنا عن تكنولوجيا الاتصال وحددنا ماهيتها فلا بد من الإلمام لمفهوم أخر ذي علاقة بها وهو تكنولوجيا المعلومات فمن الباحثين من يحصرها من بين التقنيات الحديثة ومن هؤلاء "محمد محمد الهادي"حيث يعرفها:بأنها خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتدءا من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية وتقنيات المصغرات الفيلمية والاستنساخ .[2]

ومنهم من يمزج بين المعدات وما تقدمه من معارف، حيث يعرفها بأنها مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية و التنظيمية والإدارية، التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات الملفوظة المثنية، الرقمية، المرسومة، وفي معالجتها وبثها وتخزينها بغرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع وهذه التكنولوجيا تشمل: تكنولوجيا الحاسبات

[1]- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، المرجع سبق ذكره، ص85.

[2]- محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، القاهرة، دار الشروق، 1989، ص32.

الالكترونية، الاتصالات السلكية واللاسلكية، التكنولوجيا المسموعة والمرئية، الطباعة وكل هذه التكنولوجيا جزء من تكنولوجيا المعلومات[1] .

تاريخ تكنولوجيا الاتصال: منذ خلق الله الإنسان كان لابد له من وسائل يعبر بها عن أفكاره ومطالبه فبدا بالحديث والإشارة والرسم ومن ثم الكتابة .ولكي ينقل الإنسان خبرات للآخرين و يتم التواصل معهم فقد ابتكر حينها وسائل بدائية فاستخدم صوته ثم يده في الكتابة و الرسم و الإشارة بها وذلك لكي يواصل مراده للآخرين و كانت تلك هي الثروة الأولى في مجال الاتصال سماه "دانيال بيل" بمرحلة اللغة الملفوظة speech حتى وصلت أخيرا تلك الرموز والإشارات والكتابات لحروف هجائية منظمة [2] ولولا حروف الكتابة هذه لظلت الغالبية العظمى من سكان العالم تعاني من الأمة [3] وسماه "دانيال بيل" بمرحلة اللغة المكتوبة (waiting) واستطاع الإنسان بها أن يحافظ ما ابتكره عبر الزمان ويوزعها عبر المكان في سجلات مادية وكانت أكثر فعالية من الحديث و الكلام وتعد هذه الثورة الثانية في مجال الاتصال .

وكانت اقرب وسيلة حينها الأحجار والعظام والخشب وان كان نقلها عبر المكان غير ميسور فاستطاع الإنسان بهذه الوسائل أن يعبر المكان رغم بدائيتها، ثم تطور الأمر لاكتشاف ورق البردي فسهل عليه حمله وظل العقل البشري يتطلع للمزيد من التطور حتى وصل لاختراع الطباعة في منتصف القرن 15 تقريبا وسهلت تلك الوسيلة سبل المعرفة للإنسان وبفضلها انتشرت الصحف في العالم وتعد هذه الثورة الثالثة في مجال الاتصال الإنساني ومهدت هذه الوسيلة أيضا إلى ميلاد وسائل أخرى تعتمد غالبيتها على وجود أشياء مصاحبة لما يستطيع من خلالها نقل رسائله المبسطة للآخرين وكانت هذه الوسائل أكثر قدرة على الاتصالات السلكية واللاسلكية télécommunication وكانت هذه الوسائل أكثر قدرة لتلبية حاجات وان كانت تتطلب وجود خط رؤية بين المرسل

[1]- حمدي حسن محمود، مقدمة في دراسة وسائل الاتصال وأساليب الاتصال، القاهرة، دار الفكر العربي، 1987، ص13 .

[2]- حسن عماد-ليلى حسين السيد،الاتصال ونظرياته المعاصرة ،القاهرة، دار المصرية اللبنانية، ط1، 1998، ص96 .

[3]- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات،القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1993، ص43 .

والمستقبل فقد ظهر التلغراف كأداة اتصال عبر الشبكات من الأسلاك ففي عام 1876 استطاع "جراهيم بيل" أن يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة. وأمكن من خلالها أن تصل أطراف نائية بواسطة البرق والهاتف والمذياع وبظهورها يعد فجر الثورة الرابعة. [1]

في مجال الاتصال تم استخدام تكنولوجيا أخرى وهي الكاميرا خاصة في مجال السينما ثم تلاها محاولة الاتصال عن طريق اللاسلكي فكانت الإذاعة واهم ما يميزها هو السرعة ولا يوجد ما يعيقها عن المستقبلين لها، ونتيجة لذلك ظهرت أول محطة للراديو أخرى kdka عام 1920 في أمريكا الذي كان نجاحها دافعا لإنشاء محطات العالم الأربع ثم تم التوصل إلى اختراع أشرطة كاسيت المسموعة والمرئية مسهلا بذلك للإنسان التواصل مع الآخرين، وبعد الحرب العالمية الثانية شهدت تكنولوجيا التلفزيون تحسنا في تقديم صور أكثر دقة ووضوحا وحتى يومنا هذا لا يزال منافسا قويا لغيره من الوسائل الإعلامية الأخرى، ولا شك أن من أهم اختراعات القرن العشرين اختراع الحاسب الالكتروني في الأربعينات من هذا القرن على يدي العالمين "فود نيومان" و"وليام شوكاي" ثم أخيرا ما أحدثته الأقمار الصناعية من إمكانية نقل الحدث لحظة وقوعه على شاشة التلفزيون من أي مكان والى أي مكان في العالم [2]

وتعد هذه الثورة الخامسة في مجال الاتصال فالناس في كل عصر قد اظهروا مقدرة ملحوظة على الأخذ بتكنولوجيا عصرهم وطبقوها بطرق عصرية تناسب حل مشكلات حياتهم العلمية ولعل ابرز مظاهر تلك الثورة الاتصالية، يمثل في انتشار الانترنت فقد اجمع علماء الاتصال والمعلومات أن انجازها يعتبر أهم انجاز في أواخر القرن العشرين [3].

فمن الواضح أن العلم والتكنولوجيا كانا في العصور السابقة يسيران بخطى بطيئة نسبيا فان تطورهما وخاصة بعد الحرب العالمية الثانية بدأ يأخذ شكل قفزات متلاحقة الأمر،

[1]- المرجع نفسه، ص43 .
[2]- محمد كرم شلبي،معجم المصطلحات (انجليزي-عربي)،بيروت، دار الجبل، ط2، 1994، ص202 .
[3]- حمدي حسن محمود، المرجع سبق ذكره، ص57 .

الذي يجعل المرء حتى الذي يملك درجة عالية من الثقافة، يشعر بصعوبة متزايدة في ملاحقة واستيعاب هذا التدفق الهادر من انجازات العلم والتكنولوجيا[1].

وقد استطاع الإنسان عن طريق اختراع هذه الوسائل الفنية وتحسينها وزيادة عددها أن يحرر عملية الاتصال من قيود الزمان والمكان ....ومحور هذه الثورة الاتصالية التطور الراهن في تكنولوجيا المعلومات الذي يعتمد على مزيج بين كل الأدوات أو الوسائط أو الأجهزة أو الأنظمة الفنية التالية:

_ الحاسبات الالكترونية.

_الاتصالات السلكية واللاسلكية.

_شبكات الميكروويف.

_الأقمار الصناعية.

_ الألياف الضوئية.

_ أشعة الليزر.

_ التصوير المصغر(الميكروفيلمي)

_ الجمع التصويري للحروف [2].

المطلب الثاني:وظائف تكنولوجيا الاتصال وخصائصها: لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وظائف من أهمها ما يلي:

أ. **التحول من الصوتي إلى الرقمي:**

بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر فقد كانت تلك الخدمات رديئة ولكن مع انتشار تطبيقات المعلوماتية تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع رأسا على عقب، وأصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات في حين اعتبرت المكالمات الهاتفية

[1]- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 1990، ص6-7.

[2]- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وصناعة الاتصال الجماهيري، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1993، ص45-49.

عملا ثانويا وأدى نقل البيانات رقميا إلى تحسين واضح في مستوى الخدمات والحد من التشويش وتقليص معدات الاتصال والتخفيف من وزنها.

ب. **التحول نحو الرخيص المتاح دوما:**

عندما استخدم التكتيك الرقمي في الأجهزة الالكترونية فان ذلك أدى إلى تصغير المعدات وبالتالي إلى أرخصها.

ج. **التحول من الإلكترون إلى الضوئون:**

ظلت الإشارة الهاتفية تنقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف (فبقي من الالكترونات) إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية وهكذا حل تيار الضوئون (جسيمات الضوء) النقي الواسع محل تيار الإلكترون المعرض للتشويش والضوضاء[1] .

د. **التحول من الخاص إلى العام ومن المتنوع إلى المتكامن:**

بدلا من احتكار الشخص لخط تليفوني واحد استحدث أسلوب من الرسائل packet switching بديلا عن تحويل الدوائر في ظل هذا الأسلوب تخزين الرسائل message switching إلى غايتها يتم ذلك عبر أي مسارroute متاح بربط بين نقطة origine ونقطة الهدف destination دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق اقصر مسار بينهما وها هو النظام المتكامل لايفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة في هيئة دفعات إلى أن تصل إلى غايتها.

ه. **العمل على التحول من السلبي (أحادي الاتجاه) إلى ألتجاوبي (ثنائي الاتجاه):**

معظم نظام بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلبي حيث تنقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل للمستقبل، وظهرت أخيرا مرافق المعلومات التي تعمل في اتجاه واحد من المرسل للمستقبل، وظهرت أخيرا مواقف المعلومات التي تعمل على أساس

[1]- محمد تيمور، محمود عزالدين،الحسابات الالكترونية لتكنولوجيا الاتصال، القاهرة، دار الشروق، ط1، 1989، ص196.

الطور التجاوبي فظهرت شبكات الفيديوتاكس وهي ثنائية الاتجاه ...ويمكن للمشترك في هذه النظم تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات .

خصائص تكنولوجيا الاتصال:

على الرغم من أن التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة

تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن أبرزها:

1-التفاعلية :وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد(أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص(ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين "بدلا من" المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة[1].

ونتج عن هذا التفاعل انحسار" تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسئولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية".

2-اللاتزامنية(عدم الارتباط بعنصر الوقت): وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في

وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة [2] .

3-التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية): تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية

[1]- محمود علم الدين، المرجع سبق ذكره، ص177.

[2]- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، المرجع سبق ذكره ،ص261-262.

في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة : تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية [1] .

4-قابلية التحويل :وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته الفروق في نظام المينيتال "Minitel"الفرنسي،" فالحدود أوالفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل[2].

5-قابلية التوصيل والتركيب :لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك :وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية :الصحن من صنع شركة "إيستون Eston" ، والديمو المحلل من صنع" شركة نكست ويف "Next Wave" والرأس من صنع شركة شاربSharp .

6- اللاجماهيرية(الرسائل الإعلامية الشخصية): ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة

[1]- محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والايدولوجيا، الجزائر، دار الهدى،2006،ص25.
[2]- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، المرجع سبق ذكره، ص262، 263.

للفرد أن يستقيل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزي في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته[1].

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

8-الكونية :البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم[2].

وباختصار فقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله" :الخدمات التي أتيحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الإلكتروني إلى الفوتون، ونحو الرخيص المتاح دوما، ومن الخاص إلى العام، والمتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال، ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات"[3].

[1]- محمد شطاح، المرجع سبق ذكره، ص25، 26.
[2]- محمود علم الدين، المرجع سبق ذكره، ص179، 180.
[3]- محمد شطاح، المرجع سبق ذكره، ص27.

وعموما فإن الكونية التفاعلية، اللاجماهيرية، اللاتزامنية، قابلية التوصيل، التحويل، التحريك

والشيوع من أبرز سمات التكنولوجيات الحديثة، التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة الاتجاه نحو الإعلام المتخصص ولامركزية الاتصال التي تعتمد على تقديم رسائل متعددة تخاطب الحاجات الفردية الضيقة والجماعات المتجانسة بدلا من الرسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة.

المطلب الثالث :أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات، فما هو الحاسوب؟

1- جهاز الحاسوب Computer:

نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات، وتعتبر الحاسبات الإلكترونية (*)المختلفة هي بالأساس جزء من هذا العصر المتطور، حيث يعد هذا الاختراع من أهم الإنجازات التكنولوجية الحديثة التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة، ذلك أنه وّفر الجهد الفكري والعضلي التي تؤدى بها أغلب الأعمال، وأصبح في أعلى أولويات المشتريات بالنسبة للأفراد، المؤسسات والحكومات.

- **مفهومه ومكوناته :**يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه" :وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمداخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله

بمعدل سرعة كبيرة" [1]ويعرف أيضا على أنه" :الآلة التي تجمع بين عدة مهام :تخزين، استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت إذا أريد ذلك" [2]، وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل صوت أو صورة و بها معا، ويتكون الحاسوب الإلكتروني من "وحدة تشغيل""Unité centrale"من الطريقة ويحتوي على "وحدة التخزين الداخلية " Unité intérieur de stockage"ثم "وحدة الحسابية" L'unité de calcule" ،ثم وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب ويطلق عليها "L'unité d'out put "وحدة تغذية بالمعلومات وهي" Unité d'imput " يضاف إلى ذلك "وحدات التخزين الخارجية" "Unité de stockage extérieur" وهي إما تكون على شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة، والأسطوانة هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة ب" القرص المغناطيسي " Disck dur"[3].

ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة(USA) مع أول حاسوب إلكتروني "ENIAC"تميز هذا الأخير بكبر حجمه وتعقد مكوناته وصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية، أما أول حاسوب تجاري فقد سمي "UNIVAC"،عرض للبيع سنة 1951 ووجه أساسا للأعمال الإدارية فقط ليشمل فيما بعد قطاعات أخرى[4].

إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات.

2- الشبكات Les réseaux:

[1]- النهضة، 1983، ص16. دار :بيروت المعلومات، ونظم الإلكتروني الحاسب شادي، شوقي - محمد

[2]- ص124. سبق ذكره، المرجع الوهاب، عبد محمد الباسط - عبد

[3]- هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، القاهرة، دار النهضة العربية، د.ت ن، ص20،21.

[4]- . روبرت سترن ونانسي سترن، الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات، ترجمة سرور وعاصم أحمد الحمامي الرياض :دار المريخ للنشر، 1990، ص164، 166

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

ولعل من الشروط الرئيسية لتنظيم الربط الشبكي أنها يجب أن تكون سريعة ودقيقة ومتاحة

على الدوام وأمنية ومرنة وسهلة الإصلاح وغير مكلفة، وأحد الشروط الرئيسية الأخرى هي أن نظم الربط يجب أن تكون سهلة الاستخدام أو بمعنى آخر أنها تعمل وفق إجراءات بسيطة لاستقبال وبث البيانات، كما يجب أن تعمل حسب مواصفات إلكترونية سهلة مما يتيح ربط سلسلة من الأجهزة في الشبكة، ومن الناحية التالية فإنه يفترض أن تتم الوصلات خلال عملية الربط الفعلي بكابل قياسي ودون حاجة لاستخدام أجهزة خاصة للربط، كما أنه من المفترض أن تكون الشبكة غير ظاهرة للعيان أوبمعنى آخر مخفية يشعر بها المستفيد ولا يراها.[1]

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

- **شبكة الإنترنيت Internet:**تعد الإنترنيت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنيت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنيت إلى أقطابه كلها[2].

[1]- محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية مارلين كلايتون، إدارة
[2] - مشاريع التشغيل الآلي في المكتبات، ترجمة علي سليمان الصوينع، الرياض، معهد الإدارة العامة، 1992، ص143.،2001، ص130

- **مفهومها :**الإنترنيت هي جزء من ثورة الاتصالات، ويعرف البعض الإنترنيت **بشبكة الشبكات،** في حين يعرفها البعض الآخر بأنها **شبكة طرق المواصلات السريعة،** ويمكن تعريفها بشبكة الشبكات، ، كما يعرفها "بوب نورتن" "Bob Northen"و"كاتي سميث Katy " Smith": الإنترنيت كلمة إنجليزية مختزلة لعبارة: Interconnexion of net work" وتتجزأ إلى كلمتين: "Interconnexion"وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين و "Net Works" وتعني الشبكة [1] .

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

بدأت الإنترنيت سنة 1969 كشبكة تجربة في الولايات المتحدة الأمريكية (USA).

استخدامات شبكة الإنترنيت في المؤسسات :أصبحت معظم مؤسسات الأعمال تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الإنترنيت في أداء أعمالها المتنوعة، لتأثيرها الإيجابي على الأداء، حيث إن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا، مما يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية ووافية والعمل على عدم الاكتفاء بإدراكها فحسب، بل التنبؤ أيضا بما سوف يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء. [2]

وحتى تقوم المؤسسة بذلك لابد لها من جمع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى النتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحيحة، وتعتبر هذه العملية شاقة ومكلفة إلى حد كبير، وفي كثير من الأحوال كانت تضطر المؤسسات إلى الاستعانة بجهات

[1]- سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الإنترنيت، رسالة ماجستير قسم الدعوة والإعلام، جامعة الأمير عبد القادر، 2003، ص32.

[2]- قويدر الواحد عبد الله، بوذريع صليحة، الإنترنيت كمظهر من مظاهر الاقتصاد الرقمي وآثارها السلبي على العقل العربي،
www.univ-chelef.dz،. 13.05.2013 .

بحثية أو مستشارين متخصصين، مع العلم أن هذا الإجراء يكلف الكثير من النفقات إلى جانب الوقت المستغرق ، ومن هذا المنطلق نجد أن شبكة الإنترنيت قد أحدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية والشاملة المحتاج إليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة، وإضافة إلى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها [1] .

- **شبكة الإنترانت Intranet:**أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق، تسمى هذه الشبكة بالإنترانت[2].

- **مفهومها :**شبكة الإنترانت هي:"شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنيت مثلFTP و HTTP و تستخدم خدمات و الإنترنيت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز الأعمال [3]"وبالتالي يمكن القول أن شبكة الإنترانت هي شبكة إنترنيت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها.

وأهم ما يفرق بينها :هو أن الإنترنيت مصطلح يشير إلى شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار بينما مصطلح الإنترانت جديد ويسمى ب" الشبكة الداخلية"، وهو ببساطة تطبيق للأعراف والتقنيات التي توظفها الإنترنيت، ولكن على نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة .

[2]- محمد محمد الهادي، المرجع سبق ذكره، 257.
[2]- محمد محمد الهادي، المرجع نفسه، ص258، 260.
[3] www.wikipedia.org

وبالتالي فالإنترنيت عالمية الاستعمال بينما الإنترانت فهي لشركة أو إدارة أو مؤسسة، ومعلوماتها سرية ومقتصرة على عمال المؤسسة فقط.

- أنواعها :تنقسم شبكة الإنترانت من حيث الامتداد الجغرافي إلى قسمين:

الشبكة المحلية LAN: :ويعرفها معهد مهندسي الإلكترونات والكهرباء بأنها "نظام اتصال للبيانات يسمح لعدد من الأجهزة المستقبلة بالاتصال كل مع الآخر في حيز معتدل من خلال قنوات اتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات".

فالشبكة 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 مزودة بموزع واحد للملفات[3]، والشبكة المحلية بدورها تنقسم إلى عدة أشكال حيث يوجد هناك ثلاثة أشكال وهم :الشبكة **الخطية** المتتالية، الشبكة **النجمية** والشبكة **الحلقية**.

3- شبكة الإكسترانت :ظهرت شبكة الإكسترانت نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام الإنترانت وفي مقدمتها" الاستقلالية"، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن نجاح أي مشروع، لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة[1].

-**ماهيتها :**على عكس شبكة الإنترانت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات، فإن شبكة الإكسترانت تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المؤسسة من المجهزين والعملاء والزبائن ومجموعات المؤتمرين وحملة الأسهم.

وشبكة الإكسترانت هي" :شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال(1)"، وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور، ذلك أن الشبكة أيضا غير موجهة إلى الجمهور العام ،ونستطيع أن نجد شبكة الإكسترانت في المجالات الآتية:

-نظم تدريب وتعليم العملاء.

[1]-عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية كشبكة الانترانت، بيروت، دار الراتب الجامعية، 2001، ص62.

-نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع.

-شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية[1]

أنواع شبكات الإكسترانت :نشأت شبكات الإكسترانت استجابة لما يتطلبه قطاع الأعمال من شراكات وتحالفات وما يقتضيه من أمن على المعلومات المتبادلة عن طريق الشبكات، مع العناية الشديدة بالصلاحيات، اصطلح على تسمية هذه الفعالية باسم تعاملات الشركات مع بعضها ولهذا فإن تصنيفات شبكات الإكسترانت يعتمد على البعض قطاع الأعمال الذي يقسمها إلى ثلاثة أنواع هي:

1-شبكات إكسترانت التزويد :تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها آليا للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في

المستودعات، قاعدة نقطة الطلب، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع، إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون.

2-شبكات إكسترانت التوزيع :تمنح هذه الشبكة صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمة الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات آليا، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى.

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

-أهمية وفوائد الإكسترانت للمؤسسة :إن خدمات شبكة الإكسترانت هي نفسها خدمات شبكات الإنترانت ماعدا أنها موجهة إلى جمهور أوسع، وتتمثل أهم فوائدها في

[1]- تامر موسى يونس،شبكات الحاسوب ،بيروت دار الراتب 1994 ،ص20

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

متابعة الفواتير :إذ تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في· مناطق مختلفة، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف والقبض ووضع العلامات التي تشير
إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.
خدمات التوظيف :تستخدم الإكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة الجامعات· والمعاهد ومراكز التدريب، مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب كما أن سوق العمل من احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها.
تواصل شبكات توزيع البضائع :يمكن بناء شبكة إكسترانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات، كما يمكن أن تبنى التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب، لأتمتة كامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها[1].

[1] -Anne bedel : comment mettre en place un extranet dans une admmistration .www adisoutes.asso.fr

المبحث الثاني: عموميات حول المؤسسة الاقتصادية:

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة وأنواعها:

مفهومها: تعتبر المؤسسة مجموعة من الأعضاء تم تنظيمها حسب أهداف معينة لأداء بعض الوظائف وذلك من خلال تنفيذ عمليات مختلفة تؤول إلى بيع السلع والخدمات في السوق وتتميز ب:

أ. للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة كشخص معنوي له حقوق وعليه واجبات.

ب. القدرة على الإنتاج وأداء الوظيفة التي تأسست من اجلها.

ت. القدرة على البقاء.

ث. التحديد الواضح للأهداف والبرامج وأساليب العمل.

ج. يجب أن تكون مواتية للبيئة التي توجد فيها لتضمن أداء مهمتها في أحسن الظروف.

ح. تعتبر وحدة اقتصادية لها أهمية كبيرة باعتبارها مصدر رزق العديد من الفئات المجتمع.

خ. التحديد الواضح للأهداف والبرامج وأساليب العمل [1]

- **أنواع المؤسسات الاقتصادية:** تختلف المؤسسة الاقتصادية بحسب اختلاف المعايير التي تستند إليها في تحديد أنواعها فهناك:

1. أنواعها تبعا للشكل القانوني:

المؤسسات الفردية:هي المؤسسات التي يملكها شخص واحد أو عائلة ولهذا النوع عدة مزايا تتمثل في:

[1]- إسماعيل عرباجي.ناصر دادي عدون، المرجع سبق ذكره، ص23.

- يعتبر صاحب المؤسسة المسئول الأول والأخير عن نتائج عمل المؤسسة أي هو الذي يقوم بإدارة وتنظيم المؤسسة.
- السهولة في التنظيم.

- **الشركات:** هي المؤسسات التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر، يلتزم كل منهم بتقديم حصة من المال أو من العمل لاقتسام الفائدة وتحمل الخسارة، وتنقسم إلى قسمين:

- **شركات الأشخاص:**كشركات التضامن وشركة التوصية البسيطة وشركات ذات المسؤولية المحدودة [1].
- **شركات الأموال:** كشركات التوصية بالأسهم وشركات المساهمة .

2. حسب طبيعة الملكية:

- **المؤسسات خاصة:** هي المؤسسات التي تعود ملكيتها لفرد أو مجموعة من الأفراد.
- **المؤسسات مختلطة:** هي المؤسسات التي تكون ملكيتها بصفة مشتركة بين قطاعين كالقطاع الخاص والقطاع العام.
- **المؤسسات العمومية:** هي المؤسسات التي تعود ملكيتها للدولة والأشخاص الذين ينوبون عن الحكومة في تسييرها.

3. أنواعها تبعا للطابع الاقتصادي:

- **المؤسسات الصناعية:** منها المؤسسات الصناعية الاستخراجية والثقيلة، المؤسسات الصناعية التحويلية أو الخفيفة.
- **المؤسسات الفلاحية:** تهتم برفع إنتاجية الأرض واستصلاحها.
- **المؤسسات التجارية:** تقوم بالنشاط التجاري كمؤسسات الجملة.
- **المؤسسات المالية:** تقوم بنشاطات مالية كالبنوك ومؤسسات التامين والضمان الاجتماعي.
- **مؤسسات الخدمات:** تقوم بخدمات معينة، كمؤسسات النقل والبريد والمواصلات[2].

[1]- إسماعيل عرباجي.ناصر دادي عدون، المرجع سبق ذكره، ص24.
[2]رضا أبو حمد أل علي.كاظم الموسي، الإدارة المعاصرة،_مؤسسة الوراق، 2001، ص56.

المطلب الثاني: أهداف وخصائص المؤسسة الاقتصادية:

1 **أهداف المؤسسة الاقتصادية:** تختلف وتتعدد أهداف المؤسسة الاقتصادية حسب اختلاف أصحاب المؤسسات وطبيعة وميدان نشاطها ونستطيع تلخيصها في الأهداف التالية:

- **تحقيق الربح:** يعتبر من المعايير الأساسية لصحة المؤسسة وبقدر التفاهم بين مالكي المؤسسة والعاملين بها وهو ضروري لتحقيق استمرارها وتوسيع نشاطها.**تحقيق متطلبات المجتمع:** يمر تحقيق المؤسسة لنتائجها عبر عملية تصريف او بيع إنتاجها المادي وعند قيامها بعملية البيع فهي تغطي طلبات المجتمع.
- **عقلانية الإنتاج:** يتم ذلك بالاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج.
- **أهداف اجتماعية:** مثل ضمان مستوى مقبول من الأجور، تحسين مستوى معيشة العمال، الدعوة إلى التنظيم وتماسك العمال، توفير التأمينات ومرافق العمل[1].
- **أهداف تكنولوجية:** إن البحث والتطور التكنولوجي في المؤسسة الاقتصادية يلعب دورا هاما من خلال الخطة التنموية العامة للدولة، التي يتم من خلالها التنسيق بين العديد من الجهات ابتداء من هيئات ومؤسسات البحث العلمي، الجمعيات والمؤسسات الاقتصادية.

-**خصائص المؤسسة الاقتصادية:** نذكر ثلاث مميزات رئيسية تختص بها المؤسسة الاقتصادية وهي:

أ. **المؤسسة وحدة إنتاجية:** نجد في كل بلد عدد كبير من المؤسسات التي تختلف من حيث الشكل القانوني، الحجم أو طبيعة النشاط، وللمؤسسة دورا هاما في اقتصاد السوق إذ أنها تقوم بإنتاج سلع أو الخدمات، وبتوزيع الإيرادات وكذلك بتوفير مناصب الشغل وحتى تتمكن المؤسسة من القيام بنشاطها الإنتاجي تستخدم عوامل إنتاج مختلفة، والمؤسسة في حاجة أيضا إلى معلومات وموارد مالية، وتتحصل على هذه العناصر من الأسواق المختلفة لعوامل الإنتاج وعندما تبيع المؤسسة إنتاجها فتحقق القيمة المضافة

[1]- رضا أبو حمد علي ، كاظم الموسي، المرجع سبق ذكره، ص811.

التي ظهرت خلال عملية الإنتاج والتي تساوي قيمة إنتاج منقوصا منها الاستهلاكات الوسيطة والجزء الكبير من هذه القيمة المضافة تقوم المؤسسة بتوزيعه على بعض المتعاملين الاقتصاديين والذي يمثل بالنسبة لهم دخل أو إيرادات والتي تصنف كما يلي:[1]

- الضرائب التي تسدد للدولة والجماعات المحلية.
- أجور العمال.
- الفوائد التي تسدد إلى المقرضين، ومنهم البنوك.
- الأرباح التي توزع على أصحاب المؤسسة.

وفي الأخير لا يبقى للمؤسسة من القيمة المضافة إلا الاهتلاكات المخصصات، وجزء من الأرباح.

ب. المؤسسة خلية اجتماعية: بما أن المؤسسة توفر مناصب شغل لمجموعة من الأشخاص فإنها تقوم بوظيفة اجتماعية، تتمثل هذه الأخيرة في تلبية أو إشباع مجموعة من حاجات المستأجرين نذكر منها: الاستقرار في المنصب، مستوى الأجر، الترقية والتكوين[2].

ت. المؤسسة مركز اتخاذ القرارات: تلعب المؤسسة دورا هاما في اقتصاد السوق بحيث أنها تعتبر مركز اتخاذ القرار الاقتصادي فيما يتعلق بطبيعة وكمية المنتجات وأسعارها، وبكمية ونوعية المواد الأولية المستعملة قي عملية الإنتاج، وهذه القرارات تكتل اختيارات اقتصادية، أي اختيارات تتعلق بكيفية استعمال الموارد الأولية والمادية والمحددة قصد تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية قصوى .

[1]- عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 1993، ص30.
[2]، المرجع نفسه ، ص31.

1. الدراسة الاستطلاعية:

للدراسة الاستطلاعية أهمية كبرى،فهي تلك المحاولة البحثية التجريبية التي يقوم بها الباحث على مستوى محدود من عمله في شكل انجاز مصغر للبحث،من اجل استطلاع ميادينه واكتشاف النهج الذي سيسلكه في مرحلة الانجاز النهائي،وبالتالي يعتبر خطوة بحثية تمهيدية ضرورية في البحث العلمي من حيث التأكد من مدى سلامة الخطة الموضوعية،فهي تعتبر الموجه للباحث حتى يتمكن من تحديد موضوعه وضبط عناصره ومن خلالها يستنتج مدى قابلية انجاز بحثه وباعتبارها وسيلة لجمع المعلومات والبيانات الأولية من اجل الانطلاق والشروع في الدراسة ثم الاعتماد عليها كخطوة أولية.

لقد توجهت إلى مؤسسة اتصال الجزائر لأول مرة بتاريخ 2013/05/20،وذلك من اجل معرفة محل وميدان الدراسة باعتباره وسيلة لجمع المعلومات وكان ذلك من خلال طرح بعض الأسئلة على رئيسة مصلحة التكوين من بينها وأهمها "هل يمكننا آن نجري بحثي الاستطلاعي عندكم؟"

كانت الإجابة "نعم"من طرف رئيسة مصلحة التكوين، وقد تم تنظيم وقت لي من اجل إجراء البحث الخاص بالدراسة، وبعد قمت بطرح الأسئلة التي ترتبط بالبحث حول البطاقة الفنية لمؤسسة اتصالات الجزائر، الهيكل التنظيمي، تقنيات التكنولوجيا الحديثة.....الخ.

2. تحديد الإشكالية:

تعتبر الظاهرة الاتصالية قديمة صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى،حيث لا يمكن الاستغناء عنه، لان أي نشاط اجتماعي يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام.كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها،وذلك لتوفير المعلومات والبيانات لاستمرارية العملية الإدارية،ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي،باعتباره(الاتصال)العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر القنوات الاتصالية،تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة،وذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد أو الجماعات والتغيير أو التعديل فيها،وكذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعات داخل المؤسسة.

وقد تطور اتصال المؤسسة تبعا لعدة عوامل أهمها:المنافسة بين المؤسسات،إذ ازدادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسة من بعض المؤسسات المنافسة،مما حتم لاستعانة بهذه الوسيلة التي تضم اتصالا أسرع وأقوى،ويعد تعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال ثاني عوامل هذا التطور،إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب،وأخيرا تطور وسائل الاتصال الحديثة التي فتحت أفاقا جديدة .[1]

ومع المزايا الكبيرة التي تسمح بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد بعض المؤسسات في مختلف بقاع العالم بغض النظر عن نشاطها،نجد أنها تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية لتضاف إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية المستخدمة،وذلك للاتصال بالفروع والأقسام وكذا مختلف الفاعلين الداخلين أو الخارجيين على السواء،فمثلا نجد ما يقارب 80% من المؤسسات الأمريكية في عام 1998،كانت قد ربطت كل أجزائها وفروعها شبكة الانترانتINTRANET،وما إن أدركت أهمية هذه الشبكة حتى استعانت بشبكة الانترنتINTERNET وأدخلتها إلى تنظيماتها المختلفة[1]

[1]- فضيل دليو، اتصال المؤسسة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ،2003،ص36. [1] -

المؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور،إذ لو نظرنا إليها للمسنا التأثير الواضح للاقتصاد الشبكي الرقمي عليها،حيث إن هذه الأخيرة مرة بمرحلة انتقالية من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج الكلاسيكية،إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الاتصال والمؤسسة،"اتصالات الجزائر".

لكن عملية تبني المؤسسة التكنولوجيات الاتصالية الحديثة لا يعكس بالضرورة تبني الأفراد لها،وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة التساؤل الآتي: ما هو الواقع الفعلي لدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة بها؟.

صياغة الفرضيات:

تعد الفروض من أهم العناصر في البحث العلمي،لأنها تساعد الباحث في الاتجاه نحو الحقيقة التي أثارتها مشكلة البحث، فهي تساعد الباحث على اقتصاد الجهد والوقت وتبعده عن الوقوع في متاهات لا حصر لها.

فكي تحقق الفروض غايتها لابد من اختيارها بشكل علمي دقيق لان صحة هذه الفرضيات وسلامتها سيؤدي إلى سلامة الدراسة ككل حيث انبثقت عن الإشكالية بحثنا فرضية عامة تمثلت في:

- ✓ تكون تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعالة داخل المؤسسة عندما تحقق نتائج ايجابية.
- ✓ تحقق تكنولوجيا الاتصال الحديثة تطورات مستمرة في أداء المؤسسة.
- ✓ لا تلقى المؤسسة أية صعوبات تعيق مسارها المهني بفضل الدورات التكوينية.

3. أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية الدراسة في النقاط التالية:

الأهمية التي أصبحت تكتسبها الوسائل والتكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال من"الانترنيت، الهاتف،الفاكس،الوسائل الإلكترونية الاتصالية عن بعد،

الأقراص المضغوطة" في العمل داخل المؤسسة الاقتصادية، والمزايا التي توفرها هذه التكنولوجيا من تقليص للحيز الزمني، وتجاوزها لعامل المكان في حصول العامل على معلومات داخل المؤسسة.

الاهتمام المتزايد بتكنولوجيا المعلومات خاصة في المجال الاقتصادي،حيث أصبح امتلاك هذه التكنولوجيا معيارا أساسيا يقاس من خلاله المؤسسة أو تخلفها.

التحولات التي يعرفها العالم في مجال امتلاك واستخدام التكنولوجيا الحديثة في جميع المجالات ومحاولة السيطرة على الإعلام و الاقتصاد معا،بتطوير وابتكار وسائل وتقنيات جديدة للإعلام والاتصال، واستعمالها في الغزو الاقتصادي والإعلام.

4. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا، بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجزها في النقاط الآتية:

أ. أهمية الموضوع: تنطلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال المؤسسة،إذ يعد الأداة الرئيسية لتسيير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات أو تحسين سيرورتها وتبادلها،حيث أصبحت كيفية وطرق اقتنائها،وكذا استخدامها وأخيرا أثارها المفرزة الشغل الشاغل للمسؤولين عن هذا المجال.

ب. حداثة الموضوع: تنطلق حداثته من حداثة التكنولوجيات الحديثة واستغلالها في ميدان الاتصال، حيث إن اغلب الباحثين والدارسين لم يولوا بعد الاهتمام الكافي لهذا النوع من مواضيع رغم دخول التكنولوجيات إلى مؤسسات عديدة وهذا ما يفسره قلة الدراسات التي تناولت في بلادنا على الخصوص.

ت. التعمق ومواصلة البحث في الموضوع: حيث قمنا بقراءات خاصة حول هذا الموضوع،وهذا ما دفعنا إلى التفكير في البحث الجدي و التعمق حول التكنولوجيات الحديثة واستغلالها في المؤسسة،وتوضيح أهميتها ومدى استخدامها وآثاره.

5. أهداف الدراسة:

تتضح من خلال ما يلي:

معرفة الدور الذي تقوم به تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية.

كيف تساهم الوسائل التكنولوجية الحديثة في التنمية الاقتصادية ورفع مستوى الإنتاج والأداء داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

معرفة تأثير تكنولوجيا الاتصال على عمل المؤسسة الاقتصادية، وكذا العمال داخل هذه المؤسسة.

فهم العلاقة بين المؤسسة الاقتصادية وتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

معرفة المستوى الذي بلغه انتشار تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية.

6. تحديد المفاهيم الإجرائية والاصطلاحية للبحث:

يقوم البحث على جملة من المفاهيم الإجرائية:

أ. **التكنولوجيا:** التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط، وكلمة تكنولوجيا كلمة معربة لا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها، وتقابلها كلمة "تقنية" والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة تكنولوجيا وهذه الأخيرة مكونة من مقطعين هما:

"تكنيك" والتي معناها "الطريق" أو "الوسيلة" و "لوجي" تعني العلم،ويكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده [1]

وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها: مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب [2]

الاتصال: يرجع أصل كلمة "اتصال" commucation إلى الكلمة اللاتينية communise ومعناها commun أي "مشترك" وبتالي فان: الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول "الشيء أو فكرة أو الإحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما"[2].

[1] -عبد الباسط محمد عبد الوهاب،استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية (ذ.م.ن) المكتب الجامعي الحديث،2005،ص 82.

1-.محمد الزعبي، التغير الاجتماعي،القاهرة،دار الطليعة،1998،ص 85.

أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب،على أنها مشتقة من"وصل"والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية،فوصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه،ويعرف اصطلاحا على انه نقل "الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات" بالإضافة" للتوزيع والتفاوض".

ب. تكنولوجيا الاتصال الحديثة: هي أية آلة أو تقنية أو وسيلة خاصة تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو استقبال أو عرض للمعلومات[1].

التعريف الإجرائي: يقصد بتكنولوجيا الاتصال هنا ما هو موجود من أجهزة إعلامية حديثة في اتصالات الجزائر والتي تتمثل في: جهاز الحاسوب،الانترنيت،الانترانت ...الخ.

ت. المؤسسة:_ هي مجموعة من الطلقات البشرية والموارد المادية (طبيعية كانت أو مالية أو غيرها...) والتي تشتغل فيما بينها وفق تركيب معين و توليف محدد قصد انجاز وأداء المهام المنوط بها من طرف المجتمع[1].

7. المقاربة المنهجية:

1.8.مجالا الدراسة:

تنصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه البحث، بما ا ن أي وسيلة دراسية ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة،من مجال مكاني وزماني،فهي في دراستنا كالأتي:

- **المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر الكائن مقرها بوسط مدينة مستغانم،وهي إحدى فروع مؤسسة اتصالات الجزائر بالجزائر. وقد اخترت هذه المؤسسة بالذات كمجال للدراسة لأنها :

[1] حسن عماد المكاوي،ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، ط 4، 2003، ص23.

- ✓ مؤسسة اقتصادية تحتوي على تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- ✓ معرفتنا للمكان ومن ثم سهولة الوصول إليه.
- ✓ كونها فرع جهوي وبالتالي حاجتها الكبيرة للاتصال بالمقاطعات التابعة لها،والمركز الرئيسي بالجزائر العاصمة.

✦ **المجال الزماني:** استغرقت الدراسة مدة زمنية امتدت من 20 افريل إلى غاية 06 جوان مزدوجة بين الفترة الصباحية والمسائية

2.8.مجتمع البحث والعينة:

يعرف مجتمع البحث حسب مادلين قرافيت انه: مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة يميزها عن غيرها من العناصر الأخرى،والتي يجرى عليها البحث أو التقصي. [2]

مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين المزودين بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة وقد أخذنا عينة من موظفي المؤسسة وتتمثل طبيعة العينة في ثلاثة عشر موظف من المؤسسة وكان اختيارها عشوائيا

3.8.منهج الدراسة: يعتبر المنهج خطوة رئيسية في ترتيب وتنظيم أفكار الباحث للوصول إلى نتائج منطقية فهو يعرف على انه "الطريق المتبع للكشف عن هذه الدراسة،بواسطة استخدام مجموعة من القواعد والتي ترتبط أساسا بتجميع البيانات وتحليلها،حتى تساهم في التوصل إلى نتائج ملموسة" .[3]

وبما أن دراستنا تتمحور حول:"دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال،التي تقوم على

---

[1] -حسن عماد المكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ط2، 1997،ص63

[2] -احمد طرطار، تقنيات احمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات، الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون، 2002، ص15

[3]- احمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات، الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون، 2002، ص15

تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها و العلاقة بين متغيراتها ، بهدف الانتهاء إلى وصف علمي ودقيق.

4.8.أدوات جمع البيانات:

تعتبر الدراسة الأساسية بمثابة تمهيد لإجراء البحث وذلك عن طريق جمع المعلومات الأولية التي تستطيع الانطلاق منها حيث اعتمدنا في دراستنا على التقنيات التالية:

- **المقابلة:** هي المحادثة موجهة يقوم بها الفرد مع أخر أو أفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها فيبحث علمي أو الاستعانة بها في عمليات التوجيه و التشخيص والعلاج[1].

استخدمت في هذه الدراسة تقنية المقابلة و ذلك لاستكمال بعض البيانات الواردة في الإطار النظري والتطبيقي من حيث الإمكانيات والظروف التقنية وتطورها.

- **الملاحظة بالمشاركة:**هي مصدر ظهور أشكال أخرى للملاحظة في عين المكان لأنها تتطلب الاندماج في مجال حياة الأشخاص محل الدراسة مع مراعاة عدم تغير أي شيء في الوضع، و يعتبر الانثروبولوجيون أول من مارسوا الملاحظة بالمشاركة،من خلال عيشهم في وسط المجموعات البشرية بغية دراستها عن قرب أما علماء الاجتماع فإنهم يستعملون هذه الوسيلة لتقصي أثناء دراستهم عن المسارات الفردية ضمن أوضاع معينة منذ ذلك الحين شرع الاختصاصيون الآخرون في فروع مختلفة من العلوم الإنسانية في استعمال هذه التقنية للاقتراب من الواقع لهذا مازالت هذه التقنية مفضلة أكثر من طرف الانثروبولوجيين وإذا لم يكن من الضروري العيش وسط الأشخاص محل الدراسة أو على الأقل البقاء معهم مدة كافية كي يشاركهم بملاحظتهم من دون مشاركة وهذا شيء لا يهمنا[1].

9- الدراسات السابقة:

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثي، لأن اطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار ،ويمكنه من تفادي أخطاء الآخرين ،وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر،واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسة،

[1] - خير الدين علي عويس، دليل البحث العلمي، القاهرة، دار الفكر العربي،1999، ص86.

فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها،فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه مصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة، وقد أسفر جهدنا هذا الحصول على دراستين ،الأولى جزائرية والثانية عربية.

1.9.الدراسة الأولى: دراسة بعنوان :**أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية** دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة ل:طراد خوخة سميرة من جامعة قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية،سنة2004-2005.

تدور إشكالية الدراسة هذه حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات،والوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية،وكذا إستراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر،والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان.

وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة اشكاليتها في التساؤل التالي -

ما هي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية؟

وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يأتي:

- ما هي أثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري؟

- ما هي العوائق التي تعترض الاستخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارها أداة لتطوير الأداء الإداري؟

وقد استعانت في دراستها بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن،والذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاث المدروسة،وغطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب.

[1]- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، الجزائر دار القصبة للنشر والتوزيع ط2، ص185.

2.9.الدراسة الثانية:دراسة لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهيري معنونة **"تقنيات المكتبة الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية "**والتي قام بها سنة 1999 م.

على العموم تناول صاحب هذه الدراسة الإشكالية النابعة من أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية،من وجهة نظر الموظفين ومواقفهم نحو هذه التكنولوجيات، فيما يتعلق بإنتاجية وتحسين أساليب الاتصال ومحيط العمل.

لتحليل هذه الإشكالية صاغ الباحث الفروض التالية:

- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحدث تحسنا في الإنتاجية بصورة أفضل في مجال العمل المكتبي.
- يعتقد الموظفون إن التقنيات الحديثة تحسن من محيط العمل في مجال العمل المكتبي.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية داخل وخارج الاجهزه حكومية.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحتاج إلى تدريب مناسب في مجال العمل المكتبي ولاختيارهذه الفروض اختار الباحث عينة مقصودة تتمثل في المرشحين للتدريب في برامج الإدارة المكتبية في معهد الإدارة،واتبع المنهج الوصفي،كما استعان استمارة استبيان مكونة تسعة وعشرون سؤالا موزعة على محورين.

10- صعوبات الدراسة:

وجهتنا خلال إعداد هذه الدراسة عدة صعوبات نذكر منها:

- نقص الدراسات التي تتناول العلاقة بين تكنولوجيا الحديثة والمؤسسة الاقتصادية.
- صعوبة القيام بالبحث الميداني في مؤسسة اقتصادية تحرص على استغلال وقت العمال في العمل وليس الدراسة العلمية.

صعوبة القيام بالمقابلات مع العمال والموظفين بالإضافة إلى تحفظ بعض العمال عن الإجابة.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي لا توفيق إلا به ولا شكر إلا به حمدا يليق بعظيم أسمائه، شكرا يليق بجميل ألانه والصلاة على محمد نبي الهدى وعلى آله وصحبه أجمعين.

شكرا إلى كل من أشاد في هذا العمل إلى الأستاذ المؤطر بوعمامة العربي والى الأستاذة الفاضلة بوخاري حفيظة التي لم تبخل لنا بالدعم بتقديمها لنا يد المساعدة طيلة مدة انجاز هذه المذكرة.

إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال الذين كانوا عونا طيبا لنا.

إلى كل موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وبالأخص جعفري حنيفة.

الإهداء

اهدي ثمرة جهدي إلى:

التي ألهمت في روحي الحياة واهدتني نور عينيها لي أرى بيهما الدنيا ،إلى التي ناشدت نجاحي طويلا والتي طالما رافقني دعاؤها..تلك أمي منبع الحنان

إلى قلبا أعطى بدون حساب، إليك يا من كنت دوما مثلي الأعلى لصبر والعطاء إلى من تحملت متاعب الدنيا من اجلي ولا تزال وكنت لي منبع العطاء والآمان، إلى من اجتهد في تربيتي وتعليمي حتى أوصلني هذا الموصل..أبي العزيز أطال الله في عمره

إلى كل من تربطني بهم رابطة المحبة والاحترام أجدادي أعمامي وأخوالي وبالخصوص رشيدة ولا أنسى صديقاتي (خيرة، جميلة، كلثوم، حنان، أمينة، عائشة، نوريه، فاطمة، نعيمة، رشيدة)

والى إخوتي الأعزاء كمال،حكيم،حيزيه والكتاكيت ريم وإسلام ومروة

إلى كل من يحمل لقب بلخروبي خاصة رابح.

الفهرس

	ص
كلمة شكر.....	
الإهداء.....	
مقدمة	أ
الإطار المنهجي	
الدراسة الاستطلاعية.....	**03**
تحديد الإشكالية	**04**
صياغة الفرضيات.....	**05**
أهمية الدراسة.....	**06**
أسباب اختيار الموضوع.....	**06**
أهداف الدراسة.....	**07**
تحديد المفاهيم.....	**07**
المقاربة المنهجية.....	**19**
الدراسات السابقة.....	**11**
صعوبات الدراسة.....	**13**
الإطار النظري	
مدخل الى الاتصال المؤسساتي.....	**15**
الفصل الأول:تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية	**23**
المبحث الأول:تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....	**24**
المطلب الاول:مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ونشأتها.....	**24**
المطلب الثاني:وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها.....	**29**
المطلب الثالث:اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....	**33**

المبحث الثاني:عموميات حول المؤسسة الاقتصادية.....	42
المطلب الأول:مفهوم المؤسسة الاقتصادية وأنواعها.....	42
المطلب الثاني:أهداف المؤسسة الاقتصادية وخصائصها.....	44
الفصل الثاني:دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفاعليتها في المؤسسة الاقتصادية	
المبحث الأول:إستراتجية توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية.....	46
المطلب الأول:أثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية.....	46
المطلب الثاني:تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمرونة الاقتصادية.....	51
المبحث الثاني:تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.....	52
المطلب الأول:الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاط المؤسسة الجزائرية.....	52
المطلب الثاني : وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية.....	56
الاطار التطبيقي	
بطاقة فنية عن مؤسسة اتصالات الجزائر.....	60
تنظيم اتصالات الجزائر.....	61
برامج المؤسسة للتكوين	62
أهداف التكوين.....	65
شرح الهيكل التنظيمي.....	66
جدول السمات العامة	70
تحليل المقابلات.....	72
استنتاج.....	77

خاتمة.....	78
قائمة المراجع.....	
الملاحق.....	