



جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص وسائل الاعلام والمجتمع



مذكرة تخرج لنيل درجة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

الموسومة بـ:

الاتصال الداخلي الحديث بالمؤسسة

دراسة ميدانية وكالة اتصالات الجزائر - مستغانم -

إعداد الطالبة: تحت إشراف الأستاذ:

- حيدرة سعاد

- صالح فلاق شيرة

لجنة المناقشة:

رئيسا

-

مناقشا

-

مشرفا

-

السنة الجامعية: 2013/2012

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص وسائل الاعلام والمجتمع

مذكرة تخرج لنيل درجة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

الموسومة ب:

الاتصال الداخلي الحديث بالمؤسسة

دراسة ميدانية وكالة اتصالات الجزائر - مستغانم -

تحت إشراف الأستاذ:

- صالح فلاق شبرة

إعداد الطالبة:

- حيدرة سعاد

لجنة المناقشة:

رئيسا

-

مناقشا

-

مشرفا

-

السنة الجامعية: 2013/2012

تبدل الظروف باستمرار، فيتغير وجه العالم، ويدفع إلى نشوء وظائف جديدة لهذا النسق أو ذلك، ومن هنا فإن النسق المهم الذي يحفز على استخدام وعلى مواصلة التطور هو ذلك النسق القادر على توظيف المؤثر، كما يتلاءم والظروف الجديدة.

إن الاتصال من أهم الظواهر الاجتماعية التي حظيت باهتمام الباحثين وهو أساس استمرار المجتمع باعتباره يقوم على التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، حتى وإن اختلف الاتصال بمضمونه أو في وسائله المتعددة، فإنه يبقى السبيل الوحيد لاستمرار المجتمع وتحقيق كيانه الاجتماعي، وأن الحياة الاجتماعية تقوم برمتها على الاتصال أي على العلاقات الإنسانية، فمن ذلك العلاقة العاطفية والدينية والفكرية السياسية، التجارية والمهنية، وكان لابد لمختلف وسائل تعبير والتواصل الإنساني أي يرتقي بأداوتها لتواكب معطيات المرحلة المعاصرة ويتحقق بما يتطلبه المشهد العلمي بمتغيراته المتسارعة، ومفاهيمه الحديثة، من احتياجات ومتطلبات باتت بمثابة معايير.

والتقدم التقني والمعلوماتي في الاتصال الحديث وعلاقته بهذا العصر، إلى طرحها مبتكرها كمرحلة انتقالية حاسمة في حياة الترقية، واستطاعت هذه التقنية، أن ترفع الحواجز وتقرب المسافات إلى حد جعل العالم شاشة صغيرة تمتد عبر الأنترنت أو شبكة معقدة من الاتصالات وهذه التقنية قد ولدت وتولد مفاهيم جديدة لأنها قد قاربت بين البشر والأمم إلى حد التفاعل شديد وسريع.

إن التكنولوجيا الجديدة تتيح لأفراد تجاوز مستوى المنافسة المطلوبة لعملية الاتصال أي تتيح للفرد أن يدخل في علاقة مع أي شخص كان وفي أي مكان يكون، دون إحساس بأي صعوبة اتصال مباشرة.

وهذا التطور المتسارع الذي يزداد يوم بعد يوم راجع إلى التطور الكبير الذي يعرفه العلم في المجال تكنولوجيا الاتصال، هذا الأخير الذي حول العالم إلى قرية واحدة وقد انتشرت المؤسسات العملاقة، متعددة الجنسيات والتي استطاعت بفضل امتلاكها لناصية الاتصال الحديثة.

أصبحت ميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية تكتسي طابع الديناميكية، حيث انتقلت من الطبيعة المادية إلى اللامادية هذا التحول فرض على المؤسسة الاقتصادية اليوم ضرورة التغيير وتأقلم مع محيط الجديد، مطالبة بأن تكون ذات فعل مستمر ومسبق أي أن يكون سريعة رد الفعل ومرنة.

إن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الحديثة أو الاتصال الداخلي الحديث. إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية بالمحيط الخارجي.

وقد استفادت المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من فرص التي أتاحتها التكنولوجيا الإتصال الحديث في ميدان التسيير والتنظيم ومنها وكالة التجارة لاتصالات الجزائر، حيث أحدثت التكنولوجيا تغيرات عميقة في ممارسات اتصالية.

كما أن تبني المؤسسة هذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا إلا أن دخول تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى الوسط المؤسسي، يطرح مسألة "مقاومة التغيير" أو بمعنى آخر رفض الواقع الجديد الذي ينظرون إليه "بمنظارالخطر" الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها ولذلك نجد بعض التكنولوجيا أكثر استخدامامن غيرها.

ولدراسة هذا الموضوع والإلمام بجميع جوانب، قسمنا بحثنا هذا إلى ثلاث أطر:

ضم الإطار المنهجي الذي حددنا فيه إشكالية بحثنا وهي مطبيعةالاتصال الداخلي الحديث المعتمد داخل المؤسسة؟ وكيف ساهم في تسيير الحسن لأداء المهني للمؤسسة؟ كماحتوى على تحديد موضوع، أسباب اختيارالموضوع، وأهداف الموضوع، و المنهج المعتمد، والتقنية مستعملة، تحديد مصطلحات.

بالإضافة إلى الإطار النظريكأساس لبحثنا والذي يضم فصلين. أو لهما تناولنا فيه مفاهيم عامةوأهميةالإتصال الداخلي وسائل الاتصال الإلكتروني وأشكاله هذا فيما يخص المبحث الأول.

وكذلك تكنولوجيا الإتصال الحديثة مفهوما وخصائص وظائف ومصطلحات التكنولوجيا الحديثة هذا فيما يخص المبحث الثاني.

وثانيهما تعرضنا فيه إلى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية، بداية مفاهيم حول المؤسسة أنواعها وأشكالها بصفة عامة، مفهوم الأنترنت وخصائصها وحدا ماتها هذا فيما يخص المبحث الأول.

أما المبحث الثاني تناولنا فيه وإستراتيجيةالإتصال الحديثة في المؤسسة، واقع المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، والجهود المبذولة فيها وضعية التكنولوجيا الإتصال بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية.

ثم يأتي الإطار التطبيقي، للبحث الميداني، الذي عرضنا فيه مناقشة وتحليل الإشكالية وكذلك إستخلاص النتائج العامة الدراسية.

# الإطار المنهجي

# الإطار النظري

الإطار الميداني

خاتمة



# الفهرس

# المراجع والمصادر

# الفصل الأول

الإتصال والتكنولوجيا الإتصال الحديثة

# الفصل الثاني

تسيير الحديث للمؤسسة بإستعمال تكنولوجيا الإتصال الحديثة

الملاحق

# مقدمة

## الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُتُوا بِالْعِلْمِ رَجَاءً"

الآية 11 من سورة المجادلة.

الحمد والشكر لله على فضله وكرمه ونعمه الوافرة التي أعز ما أملك في هذا إلى أعز ما أملك في هذا الكون إلى التي أعطت بدون مقابل إلى التي تفرح لفرحي وتحزن لحزني.

"إليك أمي."

إلى من أخذ بيدي وأخرقني بنصائحه وتوجيهاته ودفعني إلى شاطئ الأمان. وعلمني كيفية يكون بالصبر مفتاح الفرج.

"إليك أبي."

إلى من تقاسمت معظم حنان الولدين وحبهما. ميلود، عبد الله، مروى إلى الكتاكيت: محادل، شريف، حدة، زكريا، بلال، شيماء، مريم، عمر، أيوب، مروى. إلى كل أعمامي وعماتي.

إلى كل خلاتي وأخوالي وجميع العائلة.

إلى كل صديقاتي التي جمعت بيني وبينهم الأهداف النبيلة وبالخصوص

فاطمة، فتية، جميلة، أمينة، أمال، فاطمة 48.

عائشة، صالحة، إيمان، مريم، نصيرة، زهيرة، مليكة، فوزية، لي كل دفعة إعلام وإتصال سنة 2012/2013 وكل من تمنى لي النجاح والتوفيق من ساعدنا من قريب ومن بعيد و لو

كلمة.

## كلمة شكر

الحمد لله الذي أنعم علينا بنعمة العلم ونوره، ورفقنا في إتمام العمل المتواضع، لذا يسرنا أن نتقدم بالشكر الجزيل والعرفان إلى الأستاذ المؤطر السيد صالح فلاق شبره على مساعداته والتوجيهات التي قدمها لنا لإنجاز هذه المذكرة.

وتحية شكر وتقدير إلى الأساتذة المشرفة الأخذ و الحبيبة دائما ودوما "بخاري حفيظة" التي لم تبخل علينا لحظة بتوجيهاتها ونصائحها القيمة، شكر ثم شكر .  
كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة علوم الإعلام و الإتصال الذين رفقونا من السنة الأولى إلى يومنا هذا.

كما نشكر الإطارات وموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر.



### تمهيد:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي كإحدى الأدوات المستخدمة في المقابلة إضافة إلى الملاحظة الغير مباشرة، باختيار مجتمع البحث من وكالة اتصالات الجزائر ولاية مستغانم . مجتمع البحث الذي عرفه موريس أبجرس على انه "مجموعة من العناصر لها خاصية أو عدة خصائص أخرى التي وجب علينا البحث والتقصي" 1 أما مجتمع البحث في موضوعنا هذا مكون من مجموعة من الموظفين لغرض من ذلك معرفة ما طبيعة الاتصال الحديث بالمؤسسة وكيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التسيير الجيد للأداء المهني واستعمال أنظمة جديدة، باختيار عينة قصدية، وهي مكونة من أربع عشر مبحوثين وسبعة مبحوثات وتعتبر مقابلة البحث من ضمن تقنية جمع البيانات في العلوم الاجتماعية التي يفضلها يتم جمع البيانات والمعلومات بكميات هائلة ، أن المقابلة الموجهة أداة مرنة وهذه المرونة تمكن الباحث عموما من الاطلاع على الإجابات والبيانات من المبحوثين دون الاعتماد على الآخرين كما أجريت المقابلة في أوقات مختلفة دامت مدة كل مقابلة من 45 د إلى ساعة ونصف وتم ذلك خلال نهاية الأسبوع من شهر افريل 2013 إلى غاية 25 ماي 2013 ولقد ضمت المقابلة محورين الأول يحتوي على 06 أسئلة أما الثاني ضم 09 أسئلة والتي غطت محورين أساسيين الأول وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة في الاتصال داخل المؤسسة وثانيا كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني قبل أن نقوم بالدراسة الأساسية قمنا بدراسة استطلاعية في الميدان والهدف الأساسي من وراء هذا الإجابة عن الإشكالية المطروحة ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية تجاوب العينة مع الأسئلة المطروحة عليه ، تعديل وصياغة بعض الأسئلة، حذف بعض الأسئلة، كما قمنا بتحليل بيانات المقابلة.

## 1- بطاقة فنية حول المؤسسة :

الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر بمستغانم هي شبكة ذات أسهم و رأس مال عمومي عملي في سوق الشركات وخدمات الإتصال الإلكترونية نشأتها كانت بموجب قرار وزاري تحت رقم 03/200 مؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق و متضمن إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات من خلال هذا القانون ثم فضل القطاع البريد عن قطاع الإتصالات إذا أعيد بعثها تحت تسميتها إتصالات الجزائر و هي مؤسسة إقتصادية ذات أسهم 500.000.00 دج مقيدة في سجل 180833 . ودخلت الوكالة التجارية رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء 05 جولية 2003 حين قامت والي ولاية مستغانم . بتدشينها ، تقع بشارع بوجمعة و سط المدينة الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر هي خلية الرئسية القاعدية الناشطة التي تتوكل هامية بتقديم جمع الخدمات شركة إتصالات الجزائر لزبائنها و هدفها الرئسي هو إقناع الزبائن بمردودية و فعالية و جودة الخدمة في التكنولوجيا الإتصال الحديثه خاصة فيما يخص الإتصالات المقدمة لهم.

لذلك هي مؤسسة خدماتية .

تضم المؤسسة 42 عاملا منهم عشرة (10) رجال عمال دائمين إثنان و ثلاثون (32) عاملة منهم ثلاثة 03 متعاقدات و سنهم يتراوح ما بين 24-50 سنة ، معظم العاملين خاضعين للتكوين معنى ، وكل عامل مكلف بعمله و هو مسؤول عنه .

الوكالة التجارية لأتصالات الجزائر متكونة من عدة أقسام كل قسم يقوم بوظيفة ، و كل قسم يكمل الآخر . يرأسها مدير و هو يسير جميع الأقسام و يراقبها بما فيها العمال و الموارد المادية

### هياكل الوحدة العملية لاتصالات الجزائر

إن هيكلة الشراكة و تقييم المهام من الأعمال التي تحقق النظام الجديد و التسيير الإيجابي لها و من المعروف أن الوحدة العملية لاتصالات الجزائر من بين الشركات التي تعتمد هيكلة مؤسستها مما يناسب نوع العمل الذي تقوم به وذلك في سبيلتحقيق النجاح و ضمان المؤسسة الإيجابي مستمر.

### الوكالة التجارية:

تتواجد هذه الوكالة بمقر الولاية التابعة للوحدة العملية للاتصالات حسب هنالك وكالات التابعة لها حيث نجد على مستوى ولاية مستغانم وجود أربعة وكالات أو ملحقات، وكالات سيدي علي، وكالة عين تادلوس، وكالة ما سرّة،

ووكالة مستغنام، وهي مؤسسة ذات نشاط تجاري ويتمثل دورها في بيع خطوط الهاتف و نجدها تتكون من مصالح متعددة ، ولذا سوف نوضح سير عمل هذه المصالح كالاتي .

## 1- أقسام الوكالة:

### مصلحة الزبائن أو مكتب الاستقبال :

تعتبر هذه مصلحة بوابة و الجزء الحساس للوكالة التجارية ،حيث نجد أنها أكثر تعاملًا مع الزبائن ،ونجدها تتكون من ستة مكاتب للهاتف ثابت و مكتب للهاتف ثابت اللاسلكي ومكتب للهاتف النقال موبليس و مكتب للأكشاك متعددة الخدمات TAX PHOUNE في انتظار إلحاق مكتب آخر المتمثل في مكتب شكاوي،

### : مهامها و دورها

- منح الفاتورة للزبائن في حالة ضياعها أو عدم وصولها إلى عنوان الصحيح .-
  - منح للموظفين الفاتورة المفضلة الخاصة بكل أرقام التي استعملها الزبون من هاتف بناء. على طلب الذي يكون مرفق معه نسخة عن بطاقة التعريف وفاتورة حساب الأخيرة. -
  - إعادة خط الهاتف المنقطع مؤقتًا بعد دفع مبلغ مبلغ الفاتورة. -
  - إعادة النظر في فاتورة في حالة وجود خطأ في الثمن أو العنوان. -
- استقبال الزبائن في الحصول على الخطوط الهاتف ثابت أو اللاسلكي الذي يكون مصحوب معه نسخة عن بطاقة التعريف + طلب خطي.
- تحويل خط الهاتف الثابت للزبائن وذلك بعد إيداع ملف يتكون من طلب مكتوب + نسخة من بطاقة التعريف + الفاتورة الأخيرة المدفوعة الحساب + نسخة من عقد السكن .
  - تقسيط مبلغ الدفع للفاتورة و ذلك بعد موافقة المدير . تمنح له الفاتورة. توجيه الزبائن إلى المصالح الأخرى. - - بيع بطاقة التعبئة خط الهاتف.
  - بيع جهاز الهاتف. -
- مصلحة التجارية.

تتكون هذه المصلحة من خمس موظفين كل مكتب له عمل خاص به حيث نجد موقع أو مكتب لإنتاج الأرقام و مكتب للأكشاك متعددة الخدمات TAXIPHOUNE ومكتب لكل ما يصعب على المصلحة الزبائن أو مكتب الاستقبال يوجه إليه . ونجد هذه مكاتب تعمل مكتب الاستقبال.

- مهامها:

- متابعة تنقل الطلبات الخطية.

- معالجة الأخطاء.

- متابعة اليومية لمعطيات الزبون في الشبكة.

- منح أرقام الهواتف بكل أنواعها.

- تأمين علاقة بين مركز الإنتاج التقني و الوكالة التجارية.

- إقامة جدول إحصائيات خاص بعدد المشتركين في خطوط الهاتف الثابت و اللاسلكي ، و الأكواد متعددة الخدمات.

- متابعة الخطوط الخاصة.

- معالجة الأخطاء.

- المصلحة المالية:

هذه المصلحة مكونة من سبعة موظفين، بما فيهم مسؤول مصلحة نجدها تتكفل بكل الشؤون المالية المتعلقة بالوكالة التجارية حيث نجد هذه المصلحة تكمل عمل المصلحة التجارية.

- مهامها و دورها:

- معالجة الأخطاء المالية.

- مقارنة جدول البريد 37 مع الفاتورة المدفوعة الحساب.

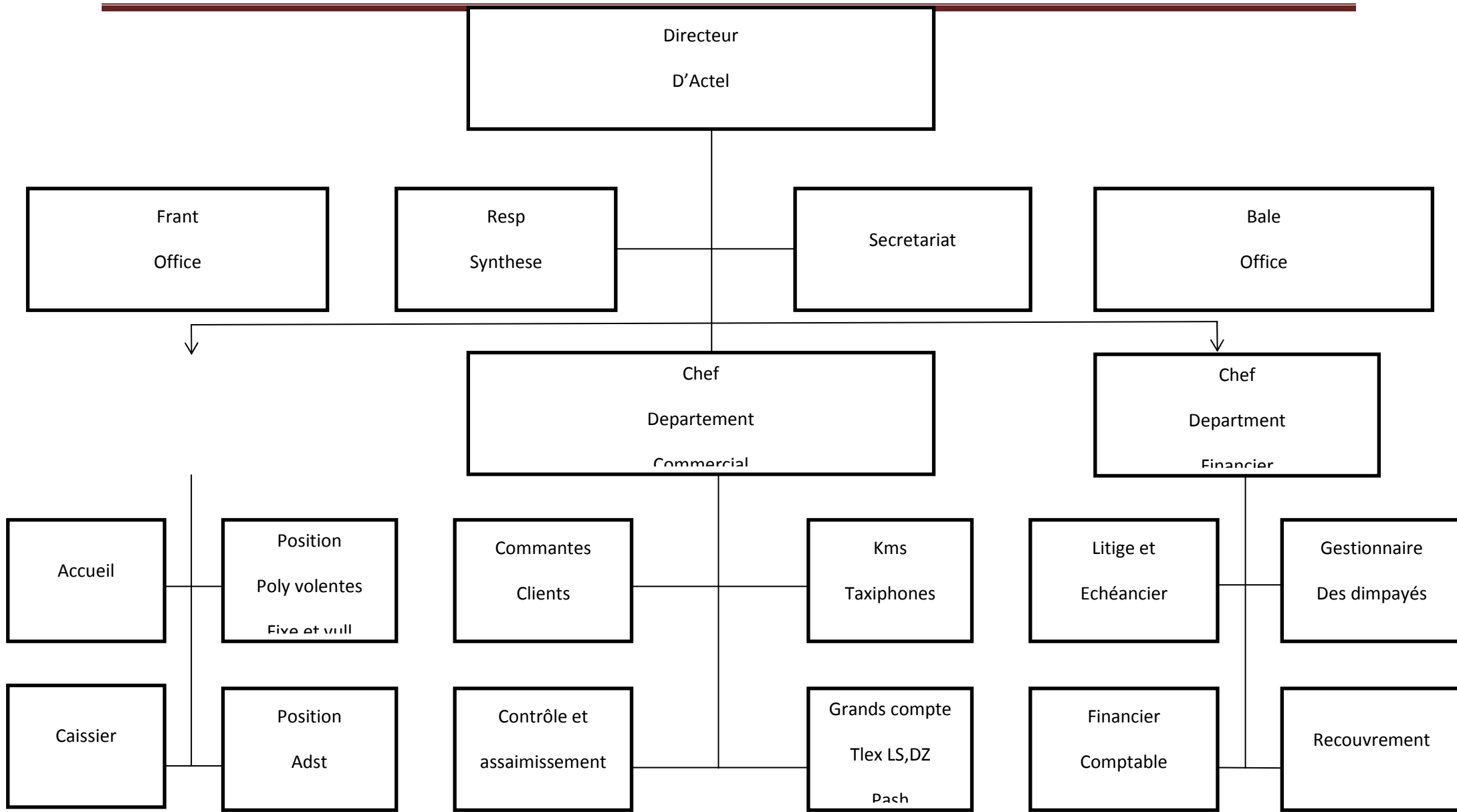
- متابعة الفاتورة غير مدفوعة الحساب بتقسيطها أو قطع خط الهاتف.

- حساب مداخيل الوكالة خلال شهر أو سنة.

- حساب ميزانية الوكالة خلال شهر أو سنة.

3- قسم الاحتجاجات:

إن الفاتورة عندما تكون في نظر الزبون مرتفعة الثمن و غير منصفة في حقه يتقدم بشكوى إلى مكتب الاحتجاجات الذي يكون مرفق بطلب خطي + نسخة عن الفاتورة الأخيرة ثم يتم تسجيله مع إعطائه رقم التسجيل يوجه إلى المركز التقني من أجل المعاينة ، بعد خروج الفرقة لتفقد و معاينة الخط الخارجي للهاتف و بعد الملاحظة و التسجيل توجه الأورق للإمضاء من طرف مدير الوكالة التجارية ثم إلى مدير الوحدة العملية بعد الإمضاء ترجع إلى قسم الاحتجاجات ليتم الرد على المحتجين.



2- تسعيرة المكالمات للدقيقة بدون احتساب الرسوم.

2-1 المكالمة الوطنية :

- داخل الولاية ----- 2 دج.

- بين الولايات ----- 6 دج.

- نحو المحمول (خط موبيليس . جيزي . نجمة . الوطنية) ----- 9 دج.

2-2 المكالمات الدولية ( دج ) للدقيقة بدون رسوم:

- بلدان مغرب العربي ----- 24 دج.

- أسبانيا - فرنسا - إيطاليا ----- 34 دج.

- بقية بلدان أوروبا ----- 36 دج.

- أمريكا ----- 50 دج.

- بلدان خليج العربي ----- 46 دج.

- أفريقيا ----- 55 دج

- آسيا ----- 60 دج

3- خدمات أخرى:

- الاطلاع على الفاتورة عبر الأنترنت :

- يمكنك الاطلاع على فاتورتك الهاتفية عبر الأنترنت على موقع اتصالات الجزائر

. **WWW.Algerietelecom.dz**

- الاطلاع على الفاتورة عبر الهاتف.

- هذه الخدمة ستسمح لك بالاطلاع على مبلغ فاتورتك الهاتفية بتشكيل رقم 1544 من أي جهاز ثابت

- مركز الاستعلامات :

لأي معلومات حول الخدمات الهاتفية لاتصالات الجزائر شكل مجانا من أي جهاز ثابت الرقم :

- 100 للزبائن العاديين .

- 101 للحسابات الكبيرة.

- 102 للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

#### 4- خدمة الأنترنت :

مؤسسة جواب « Djawab » تضع تحت تصرف الزبائن خدمات عبر الأنترنت من النوع الرفيع ، وقد خصصت موقع خاص بها حتى يتمكن الزبون من خلاله من معرفة مختلف

المعلومات التي تخص المؤسسة و تمم الزبون في نفس الوقت <http://www.djawbe.dz>

- وقد استطاعت مؤسسة جواب أن تقدم خدمات على شكل حلول لمختلف المؤسسات و الشركات. كذلك للمعاهد و الإدارات و النوادي سيبر كافي ..... إلخ و بثمن تنافسي و قيود مدروسة و نستطيع أن نفرق بين نوعين من الشبكة الهاتفية

#### :الاتجاه عبر الشبكة الهاتفية 1515:

- أ ل 1515 هي معادلة لا تحتاج إلى اسم مستعمل Nom d' utilisation و إلى كلمة السر mot de passe

- كما أن هذه المعادلة لا تحتاج إلى انخراط . فرسوم الأنترنت مدججة مع فاتورة الهاتف . فليس لكم إلا أن تشكلوا 1515 حتى يتم الدخول في شبكة الأنترنت و هذا نموذج إشهاري يبين أكثر هذه الخدمة.

L'internet facile et a la parlée de tous ✓

Une ligne téléphonique ✓

Un ordinateur ✓

Un modem intégré ou séparé ✓

Et vous êtes prêt a server ✓

#### - الاتجاه عبر الشبكة الهاتفية 1533:

المشترك في هذا الخط يجب ان يتجه الى نقاط الاتصال المكلفة بتسويق مثل هذه الخدمات ليشتري بطاقاتمسبقة الدفع تحتوي على اسم المستعمل nom de user كلمة السر Mot de passe اللذان يسمحان له بالدخول في شبكة الأنترنت.

و في هذه الحالة تدفع فاتورة الأنترنت من قبل المشترك،و يكون الدفع مستقل عن فاتورة الهاتف و هذا نموذج إشهاري يبين أكثر هذه الخدمة.

l'internet facile et à la parlée de tous ✓

un ordinateur ✓

un modem intégré ou séparé ✓

Surfez à budget mai bisé !!!!!

un simple numéro le 1533 ✓

des cartes de 400 da ttc /20 heures ✓

sur tout le Teri toue màloinnale ✓

Atout moment 24h/24h

Jour et nuit 7j /7

E toute liberté !

abonnement ✓

Carte pré payée ✓

Mot de passe user Name ✓

- فوري:

تعتبر ADSL من الخدمات الجديدة التي عرضة من طرف اتصالات الجزائر ودالك بأسعار منافسة استجابة لتطلعات السوق و قد تلقت هذه الخدمة اقبال كبير في جميع الوسط الجزائرية عامة و الوسط المستغامي خاصة.

و ADSL وهو الأنترنت العالمية internet haut débit

السرعة : فوري ADSL

INSTLATION GRATUITE

التجهيز مجاني

« ODA »

مصاريف الاشتراك frais

d'abonnement

avantages promotionnels

الميزات التبعة



pour abonnement de 6 mois      الاشتراك لمدة 06 اشهر  
le modem gratuit      المودم مجاني

pour un abonnement d'une année      الاشتراك لمدة سنة

ما لإضافة الخدمات عند محدودة لمدة شهرين

plus 2 mois supplémentaires de service illimités

قيمة المودم لاشتراك في مدة أقل من 6 أشهر . PKO 1200DA , USD:6000DA

- أنيس بلويس : هو خدمة الإنترنت ،عريضة النطاق فائقة السرعة من الإتصالات الجزائر (جواب)مستند على تكنولوجيا الإتصال حديثة ،متوفر بصفات مختلفة من حيث السرعة الفائقة و التكلفة أقل .

و هذا حسب العملاء:

بالنسبة للعملاء الخواص و العملاء مهنيين الأحرار،هناك خدمة ANISEELITE وANISEHOME تقترح الأإنترنت عليهم بتدفق ما بين 512 كلوبايت في الثانية و 08 ميغا بايت .

بالنسبة للمحترفين :هناك خدمة anise pro يوفر الأإنترنت فائق السرعة من 1 ميغا بايت حتى 20 ميغا بايت .هذه التقنية متوفرة في المناطق الكبيرة للوطن على غرار الجزائر العاصمة،وهران،سطيف،شلف،قسنطينة،مستغانم.على أن تشمل التغطية بهذه الخدمة،كل مناطق الوطن في الفترة القادمة .

- يمنح مودم مجانا بالنسبة للإشتراك أزيد من 06 أشهر.

- سعر المودم حدد ب 5000 دينار جزائري محع إحتساب كل الرسوم بالنسبة للإشتراك ما بين 01 شهر إلى 05 أشهر.و قد حدد يوم 05 سبتمبر 2010 تاريخ بداية الفعلية تعرض أنيس بلوس.

- يخضع هذا العرض لشروط :

صالح فقد لمنطق التي تشملها الشبكة الربط الجديدة للإتصالات الجزائر و فقا كذلك لأهلية الخط الهاتف الثابت وفيما يلي ،الوكالات التجارية لإتصالات الجزائر المعنية بالتسويق أنيس بلوس.

**5- نقاط قوة الاتصالات الجزائرية**

خدمات جديدة بفضل دعم سياسة شراكة المرونة، التطور التكييف، و بالتعاون، مع شركائها تمكنت اتصالات الجزائر من عرض خدمات جديدة بأسعار منافسة و استجابة لتطلعات السوق، انترنت عالية السرعة ADSL الهاتف اللاسلكي WLLWIFI إن سياسة الشراكة المعتمدة من طرف اتصالات الجزائر، تمكن من الحفاظ على قدرت عال من الكفاءة التقنية في محيط دائم التطور خاضع لضغوطات المنافسة خدمة ANISSEPLUS زيادة بحده ANISSE.

## 6- قوة اتصالات الجزائر بالنسبة للشبكات و الخدمات دولة

تتم اتصالات الجزائر بتطوير حجمها الدولي و المشاركة بدالك في تنمية مجتمع الاعلام الالي للجزائر. عرض توصيلات رقميه مؤجرة نحو 50 دولة عن طريق حبلات تحت البحرية قدرات معتبرة في اشرطة عابرة 60 k/s من 34 mb/s ضمانات اعادة التشغيل في اتصال متعاقد عليها قاعدة خدمات تقنية مخصصة للمؤسسة.

### - مركز ذو جودة عالية

ارضاء الزبائن و ارشادهم والاخذ بطلباتهم بعين الاعتبار ادوات و وسائل تسير ومعدات وتكنولوجيا الملائمة ميادين الكفاءة و التي تمتل في استقبال المكالمات.

## 7- مشاكل كل اتصالات الجزائر

من معلوم ان كل مؤسسة لها عراقيل ومشاكل نوجهها , كذلك بالسمة الاتصالات او الوحدة العملية لاتصالات اذا لا تخلوا من نقائص و صعوبات تواجه نشاطها و من بين هذه مشاكل نذكر ما يلي:  
صغر حجم الوحدة مما يؤدي خلق نوع من الاكتضاض في تقديم عمل المصالح لزبائن شعور في بعض مناصب مما ينجم عنه تأخير في اداء العمل نقص المستوى التكويني للعمال المنازعات التي تقع بين الوحدة العملية لاتصالات و الزبائن و المشتركين .

جدول السمات العامة .

رقم المبحوث	الجنس	السن	المستوى الدراسي	الخبرة	تاريخ إجراء المقابلة
01	ذكر	45	جامعي	21	20 ماي 2013 من 10:00 إلى 11:05
02	أنثى	28	جامعي	09	18 ماي 2013 من 09:00 إلى 10:15
03	أنثى	36	ثالثة ثناوي	16	28 أفريل 2013 من 09:00 إلى 09:45
04	ذكر	45	رابعة متوسط	25	08 ماي 2013 من 15:00 إلى 16:15
05	ذكر	33	جامعي	10	15 ماي 2013 من 11:00 إلى 12:10
06	ذكر	36	جامعي	12	06 ماي 2013 من 15:00 إلى 16:10
07	ذكر	46	معهد الإتصالات السلكية ولا سلكية	25	29 أفريل 2013 من 08:20 إلى 09:15
08	ذكر	43	جامعي	18	20 ماي 2013 من 14:30 إلى 15:45
09	ذكر	46	جامعي	20	29 أفريل 2013 من 14:45 إلى 16:00
10	أنثى	25	جامعي	01	02 ماي 2013 من 13:00 إلى 15:00
11	أنثى	43	ثالثة ثناوي	13	02 ماي 2013 من 11:00 إلى 15:00
12	أنثى	45	ثالثة ثناوي	22	06 ماي 2013 من 10:05 إلى 11:00
13	أنثى	53	ثالث ثناوي	33	23 ماي 2013 من 11:45 إلى 12:30
14	أنثى	26	جامعي	02	25 أفريل 2013 من 11:30 إلى 12:40

ثم إجراء المقابلات مع 14 مبحوث موظفي بالمؤسسة وكالة التجارية لإتصالات الجزائر بولاية مستغانم ، التي تتراوح أعمارهم بين 25 سنة و 46 سنة ، يشتغلوا بمختلف مصالح الوكالة العمليتين ، بخبرة متفاوتة تتراوح ما بين سنة (1) إلى سنتين (02) إلى أكثر من عشرة سنوات 10.

## المحور لأول: ماهي وسائل للاتصال المحدثه المعتمده داخل المؤسسة؟

من خلال هذا المحور ستتم معرفة و وسائل الاتصال المدنية المعتمده داخل المؤسسة وكالة التجارية لاتصالات الجزائر ب مستغانم فيما تفيدهم تلك الوسائل و كيف ساهم في تسير الحسن لا داء المعنى كيف كانت طبيعة الاتصالات قبل ادخال تقنية الامسان وماذا اضافت لهم ورأي الموظفين في تكنولوجيا الجيل الثالث 3G وهل إستفادت المؤسسة منها. أما بالنسبة للسؤال الاول: ماهي وسائل الاتصال المحدثه المستعملة داخل مؤسستكم؟.

وهذا السؤال أجاب عليه أكثر الموظفين من جميع أقسام أجمع معظم المبحوثين على أنهم يستخدمون وسائل الاتصال الحديثه داخل المؤسسة أثناء العمل من انترانات و الانترنت و حتى الهاتف الذي هو صالح لكل زمان و مكان و مازال يحافظ على مكانته إلى حد الآن.

بإعتباره من وسائل الاتصال سواء السلكية و اللاسلكية ونستشهد بالمبحوث رقم(04) ذات خبرة 25 سنة مستواه الدراسي سنة رابعة متوسط عامل بقسم التقني الذي قال " أن الانترنت في أكثر الوسائل التكنولوجية الحديثه استعمال في الخدمة تاعنا" وأجابت أيضا المبحوثة رقم(3) ذات خبرة 16 سنة ومستواها الدراسي الثالثة ثانوي و تعتبر موظفة رئيسية " إن الانترنت و الانترانات في رأي هي الأكثر الوسائل إستعمالا و لكن توجد وسائل أخرى مثل الاكسترانت لكن الأنترنت و أنترانات تعتبر شبكة الاتصال الداخلية في الوحدة حيث يتم بواسطتها تبادل البيانات و المعلومات فيما يخص النشاطات و الخدمات بينهما.

أما المبحوث رقم (09) ذات خبرة 20 سنة مستشار المؤسسة الصغيرة و الكبيرة، مهندس دولة فاجاب "انه نستعمل الاكسترانت لانها أسرع و ترتبط ببعضها البعض عن طريق الانترنت لتسهيل تبادل المعلومات و الخدمات بين الوحدات العملية الاخرى او شبكات القاعدية الاخرى مثل الجزائر عاصمة ، وهران حيث يستطيع اي شخص تسديد الفاتورة من اي ولاية وتصل الفاتورة مسددة الى مكان سكن الشخص وهذا عن طريق نظام GHIA وكان هناك توافق في اجابة بين المبحوثة رقم (2) و المبحوث رقم (1) بأن الوسائل الاكثر استعمالا في البريد الالكتروني هو البريد الإلكتروني نستدل بالمبحوثة رقم(2) " طبيعة العمل تتطلب استخدام البريد الالكتروني " هي عاملة بمصلحة تكوين الموظفين في حين صرحت المبحوثة رقم(13) خبرة 30 سنة عاملة بمكتب خاص بأكشاك مستواها الدراسي الثالثه ثانوي التي قالت " انا لا احتاج الى هذه الوسائل بل احتاج فقط الى ورقة و قلم "اضافة الى اجابة المبحوث رقم 04 الذي إعطى شرح وافر عن وسيلة الأنترنت الذي تكلم عن خدمات هذه الشبكة هي: الاطلاع عن الفاتورة عبر الانترنت و حتى فاتورة هاتف

عبر الانترنت على موقع الاتصالات الجزائر [WWW.ALGERIETILICOM.DZ](http://WWW.ALGERIETILICOM.DZ) وحتى اطلاع عليها عن طريق الهاتف الثابت على رقم 1544 .

اما **المبحوث رقم (09)** اضافة الى ما صرح به سابق حيث تحدث عن اهمية مركز الاستعلامات للمعلومات حول خدمات الهاتف ، اعطى ارقام كالأتي : الرقم 100 للزبائن العادين، 101 للحسابات الكبيرة ، 102 للمؤسسات صغيرة و متوسطة . و اجاب رئيس المصلحة بيع تكنولوجيا الاتصال و تكملة للمبحوث رقم (09) تحدث عن خدمة جديدة ألا وهي الأمسان من الخدمات الجديدة التي عرضت من طرف اتصالات الجزائر و ذلك بأسعار منافسة استجابة لتطلعات السوق ، و لقد لقيت هذه الخدمة اقبال كبيرا في وسط مجتمع الجزائري ، و الامسان هي الانترنت عالية السرعة ، **ou débit** وسمي كذلك + **anisse**.

اما بالنسبة **للسؤال الثاني**: فيما تفيدكم تلك الوسائل كيف تساهم في تسير الحسن للعمل ؟  
" اجابت **المبحوث رقم (09)** سن 46 ذات خبرة 20 سنة مستواه الجامعي "هذه الوسائل الحديثه تساهم بشكل فعال في تحسين خدمات الإتصالات جودة و سرعة في اوصول المعلومات".

ايضا اجابت **المبحوث رقم (11)** ذات خبرة 22 سنة. تعمل بقسم التقني  
قالت "هذه الوسائل تفيد في تحسين الخدمات و سرعة اوصول المعلومات و تنظيم الوقت بتكلفة اقل"  
اما **المبحوث رقم (1)** ذات خبرة 45 سنة مستواه التعليمي الجامعي، الوظيفة رئيس مصلحة وسائل تكنولوجيا الاتصال أجاب " تفيد هذه الوسائل الحديثة حاليا في ارسال و استقبال المعلومات و البيانات في وقت جد قياسي بمقارنة بما سابق مثل الفاكس ، حاليا بواسطة البريد الالكتروني ارسال المعلومة من دون وسيط . هذه الخدمة تسمح بوصول المعلومات و البيانات في وقت ظريفي و تقصيرا للوقت و المسافة ، الوقت مهم " سميت عند المبحوث بالشبكة الافتراضية .

اما **مبحوث رقم (08)** التي اقرت بأن " تفيد هذه الوسائل في نقل الجيد لسير معلومات بسرعة فائقة " المؤسسة و الاضطلاع على نشاطها و تمكن الموظفين من ارسال المعلومات و إستقبالها عبر اي مسافة و في اي مكان وفي اي وقت.

اما بالنسبة **للسؤال الثالث**: هل تعتمدون على تقنية الاتصال عن بعد؟

اجابت المبحوثة رقم(03) التي تبلغ من العمر 28 سنة مستواها التعليمي الجامعي، تعمل بالمكتب الخاص بالتكوين الموظفين،" قالت طبيعة عملي تستلزم الاتصال عن البعد " البريد الالكتروني دائما عن طريق شبكة الانترنت .

أقرى المبحوث رقم (04) و (06) تقريبا باجابة مشابها حيث تقنية الاتصال عن بعد داخل المؤسسة تكون وفق نظام GHIA للمؤسسة .

واجاب المبحوث رقم (09) : "نعم نعتمد على تقنية الاتصال عن بعد و التي وفرتها الشبكة الانترنت و خدماتها البريد الالكترونيEMAIL"

و اجاب المبحوث رقم (1) تقنية الاتصال عن بعد غير متوفرة في كل مصالح المؤسسة و لكن طبيعة عملي تتطلب هذه التقنية و الممثل في البريد الالكتروني كما لايمكن إستغناء عن الهاتف " كما صرحت المبحوثة رقم(13) بعدم استعمال هذه التقنية أثناء العمل وذلك لإستعمال وسائل التقليدية حسب طبيعة عمل، مثل عمال قسم الاستقبال.

و هذا ما اقرت به المبحوثة رقم(13) تقول انا لا احتاج الي هذه الوسائل بل احتاج فقط لورقة و قلم على حد تعبيرها ،اضافة إلى الرسائل البريدية.

كما اكد لي المبحوثين(08) رقم(10) : انهما لا يستخدمان الاتصال عن بعد ، و اعتبرا الهاتف وسيلة الاتصال عن بعد.

صرح العديد من الموظفين بأنهم لا يعتمدون على تقنية الاتصال عن بعد بل يستخدموا الهاتف. كما صرحت المبحوثة رقم (11) بان الاتصال عن بعد فقط في مصالح التقنية.

اما بالنسبة لسؤال الرابع: كيف كانت طبيعة الاتصال قبل ادخال تقنية الامسان ؟

اجابو على هذا السؤال (05) من بين (14) مبحوثين قالو " يطلع le débit في سرعة اقل من ثانيتين، وتحول تدفق من 02 ميغا الى 20 ميغا في الاغلب ، و فائدتها نقص الازعاج dérangement عالية التدفق"

وكما اعرب المبحوث رقم (01): العامل رئيس مصلحة بيع وسائل تكنولوجيا الاتصال بشرح وافر "هي حاجة ضروري اصبح امر حتمي لإدخال هذه التقنية جديدة، حسب متطلبات المؤسسة باعتبارها مؤسسة تجارية و كذلك طلبات الزبائن كما انها اضافت نوعية جديدة la qualier " لا بد من المؤسسة ان تنتقل

من مرحلة الى اخرى حسب التطور الجديد للتكنولوجيا الاتصالات الحديثة كما صرح بصريح العبارة " تحول المجتمع الى مجتمع افتراضي " فائدتها عالية التدفق من 2 ميغا الى 08 ميغا للزبائن و 20 ميغا لاصحاب المهن الخاصة.

وصرح (07) **مبحوثين** من بين (14) مبحوث بانهم لا يعرف الكثير عن هذه التقنية الجديدة ، ليست انا معلومات مفصلة حولها ، الشيء الوحيد الذي يعرفونه هو " سرعة التدفق تكون عالية".

بالنسبة لسؤال الخامس: ردود فعل زبائن حول تقنية الجديدة الامسان ؟

اجاب عن هذا السؤال المبحوث رقم (01) ان ردود فعل الزبائن حول تقنية الامسان، طبيعة الزبائن عند سماع دخول تكنولوجيا جديدة الى السوق او مؤسسة الاتصالات بطبيعة الحال فسوف يتسابق الزبائن على اقتنائها، وتجريب هذه التقنية الجديدة ومقارنتها بالتقنية القديمة ، "القت استحان كبير من الزبائن " في نهيمة التصريح قال "أن مجتمع الجزائري فضولي " .

توافق معه المبحوث رقم (09) لان " المجتمع الجزائري نجده دائما في متابعة اخبار و سيرة تكنولوجيا الاتصالات تضره في السوق "

أقرا (05) مبحوثين من بين (14) مبحوث " لقيت استحسان و اهتمام عديد من الزبائن " نستدل بالمبحوثة رقم ( 10 ) بالغة من العمر 25 سنة مستوى الدراسي ماستار في الاعلام الألي " رضى الزبائن من هذه تكنولوجيا كما أن انقصت الشكاوي " .

اما المبحوثة رقم (06) ) أقرت بأن " لا يوجد ردود فعل زبائن هذه التقنية، و هذه الأخيرة كانت مرفوضة على الزبائن لانها ادخلت بالاحياء خاصة الاحياء شرفية ووسط المدينة و هناك أحياء اخرى لم نصلها بعد بهذه التقنية خاصة الأحياء الغربية للمدينة .



- اما بالنسبة لسؤال السادس : مارايكم في تكنولوجيا الجيل الثالث و هل استفدت المؤسسة منها؟  
هناك من المبحوثين الذين سمعوا بهذه التقنية و هناك من لاعلم له بهذه التكنولوجيا الاتصال الجديدة.  
ولكن من المبحوثين الذين لهم علم وهم كثير أقرروا برأيهم الذين أجمعوا على أن رأيهم حول هذه تكنولوجيا  
الاتصال أفضل تكنولوجيا الاتصال، إذا أدخلت إلى المؤسسة سوف تفيد المؤسسة كثيرا خاصة فيما يخص  
سرعة تدفق المعلومات العالية وتفادي الكثير من مشاكل التي تعاني منها المؤسسة. إلا أن هذه التقنية لها  
علاقة بالهاتف النقال.

تشتشهد بالمبحوثة رقم (02) " قالت teivtier بزاف مشاكل" اما فيها يخص ادخالها للمؤسسة  
فان المؤسسة إلى حد الآن لم تستفيد منها في كامل تراب الوطني، منطقة واحدة استفادت منها في الشرق  
الجزائر.

أما المبحوثين رقم (11) كانت الإجابات متشابهة قالو أنها في طور الإنجازات بالمؤسسة.  
و مبحوثة رقم (11) قالت "خلال شهرين أو شهر سوف تتدخل هذه التكنولوجيا الجديدة." رأي كل  
المبحوثين نظرنا إلى هذه تكنولوجيا الإتصال الحديثة نظرة تفاؤل و اتسحسان و رضى.

## الإستنتاج خاص بالمحور الأول

و بإختصار ما يمكننا استنتاجه من المحور الأول المتمثل في وسائل الاتصال الحديث داخل المؤسسة. **أولاً:** نلاحظ أن الانترنت من الوسائل الأكثر استعمالاً أي التي تمثل أحد الخيارات تكنولوجيا الاتصال الحديثة معاصرة أما المؤسسات الاقتصادية الاستثمارية الخدمائية ذلك في ظل تفرداها بالإعتماد على الاتصال على الحاسوب الإلكتروني بما أصبحت "علامة من العلامات من العصر" 3 وخدماتها تنفع مصالح المؤسسة و موظفين في سرعة التواصل بين هذه العملية و الوحدات الأخرى. الإهتمام بالزبائن و جلبهم لتعامل مع مؤسسة اعتبار الأنترنت فضاء افتراضي يسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة.

**ثانياً:** وسائل الاتصال الحديثة لها فوائد عديدة في تسيير حسن للعمل. فهي تمثل أرقى ما توصلت إليه البشرية من تطور و إمتزجت بكل وسائل الاتصال ألا وهي شبكة الأنترنت تساهم بشكل كبير في هذا التطور و من خدماتها البريد الإلكتروني أكثر الخدمات شيوعاً و استخداماً، تمكن من تبادل المعلومات مع مختلف جهات العمل، سهولة الإرسال و انخفاض التكاليف و إختصار المسافة. **ثالثاً:** الانترنت جاءت بالكثير من فوائد و الخدمات التي بواسطتها وجدت تقنية الاتصال عن بعد، من المؤتمرات و الإجتماعات و يمكن مشاركة فيها عن طريق الاتصال عن بعد، سرعة الاتصال و الإرسال و الاستقبال.

"امكانية الاتصال المباشرين جهازين لعمليتين مختلفتين لرؤية شاشة أحدهما كالتجربة البصرية ملونة سريعة"<sup>2</sup>. **رابعاً:** طبيعة الاتصال قبل ادخال تقنية الأمان MSN.

كان تدفق معلوماتي 2ميغا و انقطاع وتشويش في الاتصال. أي انقطاع شبكة من حين إلى حين آخر **خامساً:**ردود فعل زبائن حول تقنية الجديدة للأمان ينقسم الى فئتين. الفئة الأولى من الموظفين من يقول لقت الاستحسان و رضى من قبل الزبائن .

ان الزبون دائماً متطلع على كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة اي تتماشى مع المتطلبات،اي يسعى الى الافضل تفادي للشكاوي التي كانت مطروحة يوميا حسب ما افاد به (10) **مبحوثين** من (14) مبحوث أما الفئة الثانية التي أقرروا بعد وجود رد فعل زبائن لان هذه التقنية مفروضة

على الزبائن، أي ادخالها يكون حسب الأحياء و لا يمكن ادخال يمكن ادخال هذه التقنية و تقنية أخرى لتسهيل العمل.

**سادسا:** رأي الموظفين حول تكنولوجيا الاتصال جيل الثالث و هل استفادت المؤسسة منها، مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى دائما الى اقتناء تكنولوجيا الاتصال أكثر تطورا في خدمات لإستقطاب إهتمام الزبائن و إعطائهم اعتبار و اشتراك لتعامل مع مؤسسة.

إدخالها الى مؤسسة سوف تفيد المؤسسة كتر في مجال الاتصال الداخلي لها سرعة التدفق عالية و تخلص المؤسسة من مشاكل عديدة التي تعاني منها من موظفين جزائرين أن الحد الآن لم تدخل هذه التكنولوجيا الجديدة الى المؤسسة أو فئة أخرى اقترت تنظر لها نظرة تفاؤل و استحسان و حسب علمهم .

وسائل الاتصال المعتمدة داخل المؤسسة متطورة اذا ما قرنت مع مؤسسات أخرى تكنولوجيا الجيل الثالث ، "تساهم هذه التكنولوجيا في إضافة قدرات تكنولوجيا الجيل الثالث إلى شبكات الخلوية قائمة .هو تكنولوجيا جديدة للشبكات الخلوية الرقمية ،مصممة خصيصا لتكن سرعات بث عالية جدا للبيانات و نوصل محتوى الوسائط المتعددة".

المحور الثاني: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسيير من خلال هذا المحور معرفة كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسيير المؤسسة كيف تتم نقل المعلومات و تبادلها كيف كان الاتصال قبل ادخال تكنولوجيا الاتصال هل يمكنهن الاستغناء عنها اتناء العمل و رايهم حول عصر التكنولوجيا الاتصال الحديثة.

انا بالنسبة للسؤال الاول - كيف يتم نقل معلومات و تبادلها في عمل داخل مؤسستكم صرح الجميع بالمحتويين انه يتم نقل المعلومات و تبادلها داخل المؤسسة التي يعمل بها عن طريق الانترنت و البريد الالكتروني ويستخدم من الشخص في اغلب الاحيان نستشهد بالمبحوت رقم(02)من هنا نخدمو بالانترنت و الانترنت و اذا بغيت نتواصل مع زملائي فيما بين المصالح المؤسسة يستعمل الانترنت من خدماتها البريد الالكتروني E-mail و لا هاتف و مرات نروح نهدر معاهم روجي "

اما بالنسبة الى نقل المعلومات و البيانات خارج المؤسسة فيعتمد عن الانترنت و البريد الالكتروني فقط هذا ما اعريت عنه المبحوتة رقم( 03 )والتي تقول باش نقلو المعلومات المؤسسات الاخرى التي تتعامل معها نستخدم الانترنت خاصة البريد الالكتروني لانه يتميز بسرعة و ربح الوقت خاصة اذا كانت هذه المعلومات تحتاج نقلها عن طريق بريد الكتروني مثل bon de demandé هذه الخدمة يستعملها المدير اكثر صرحت المبحوتة رقم( 11 )قالت يتم تبادل المعلومات و بيانات عن طريق وسائل الاتصال المدنية من بينها المؤسسة system وكذلك يبادل المعلومات و تنقلها يكون بواسطة الاوراق لأن في بعض مرات c'est obligé يكون caché كايين في تلك وثيقة.

اما بنسبة السؤال الثاني: هل تحقق لك هذه الوسائل ما تريده من اتصالات لنقل معلومات؟

اختلفت لاراء و الأجوبة فما بين مبحوثين هناك من يقول نعم حققت ما نريده من اتصال و هناك من مبحوثين من ينفي و أن معظم المبحوثين ان استخدم هذه الوسائل يحقق ما يريده من اتصال ونقل المعلومات و ذلك خاصة الانترنت و البريد الالكتروني متلما قالت المبحوثة رقم (20) في حين ان فئة اخرى من المبحوثين ترى ان هذه رسائل لا تحقق لهم ما يريدونه من الاتصال لنقل المعلومات و ذلك لمجموع عراقيين التي تواجههم عند استخدام هذه وسائل مثل مشاكل تقنية و العطل الفني للأجهزة ناهيك عن مشكل التكوين حيث تقول المبحوثة رقم (05) ان مشكل الوحيد الذي نلتقاه هو نروح و نجى "la connexion" تروح و جي " .

و صرحت المبحوثة رقم (11) "أكيد حققت ما نريده من الإتصال من نقل معلومات يمكن الإتصال في كل وقت نريده من دون تحديد."

اما بالنسبة السؤال الثالث: كيف كان الاتصال قبل ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

اجاب ثمانية (08) مبحوثين من بين أربعة عشرة (14) مبحوث كان الاتصال قبل ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة. بطيء للغاية و متعب و يع قل سير المعلومات و البيانات عند انجاز اي عمل يستغرق وقت طويل متى ينجز العمل كان لا وجود لشبكة الانترنت كانت هل فقط الى انجاز هاتف ثابت كانت المؤسسة مد مجه مع بريد المواصلات.

ونستشهد ب المبحوث رقم (01) "كانت عملية الاتصال بطيئة جدا و كانت الوسائل التي نستعمل في الاتصال هي كالتالي هاتف و البريد العادي" و قال ايضا المبحوث رقم (08) كنا تواصل بالهاتف في بعض المرات و ننقل بأنفسنا الاوراق الى مكاتب المعينة و خارج المؤسسة نستعمل البريد العادي"

اضافت المبحوثة رقم (02) كان الاتصال ثقيل أو معقد للغاية أي تقليديا كما أقر المبحوثين رقم (10) و (14) من بين أربعة عشرة (14) مبحوث "ليس لي علم كيف كان الاتصال قبل ادخال التكنولوجيا الاتصال لأني كي دخلت ميدان المهني وجدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة الحاسوب والانترنت".

اما بالنسبة لسؤال الرابع: كيف ترى المؤسسة تتماشى مع التطور التكنولوجي الاتصال؟

اجاب المبحوث رقم (02) البالغ من العمر (45) سنة ذات خبرة 21 سنة مستواه جامعي رئيس مصلحة "ان المؤسسة مرغمة على ادخال تكنولوجيا الاتصال المتطورة لانها مؤسسة تجارية خداماتية هي تتماشى حسب متطلبات السوق المؤسسة هي التي تأتي بتكنولوجيا الاتصال الحديثة و هي التي تسوقها او تبيعها الزبائن و تعرفهم بخدماتها".

كما قالت المبحوثة رقم "02" نعم المؤسسة لها وسائل و امكانيات تتماشى مع التطورات الحالية طبيعة عملها تحتم عليها متابعة هذا التطور خاصة في مجال الاتصالات التي تظهر وأقرى ثلاثة (3) مبحوثين رقم (4)(9)(10) اجمعو بانها تتماشى مع تطور الاتصالي تكنولوجي الحديث مقارنة مع المؤسسات التجارية الأخرى من الأفضل في مجال تكنولوجي الاتصال و كما يوجد راي مخالف لبعض المبحوثين بأن المؤسسة لم تصل الى التطور الذي لا بد ان تكون عليه المؤسسة هي نقص الكبير في الوسائل الحديثة و تشتهد بالمبحوث رقم "07" بالغ من العمر 48 سنة ذات خبرة 23 سنة مستواه الجامعي الذي قال "الجزائر تمثل المرتبة 173 عالميا مقارنة بالبلدان المغرب العربي، المغرب و تونس".31

اما بالنسبة للسؤال الخامس: هل هناك اهتمام بوسائل الاتصال الحديثة؟

وقد أكد معظم المبحوثين عن إهتمام المؤسسة التي يعملون بها بتوفير الوسائل الحديثة للاتصال حيث تقول المبحوثة رقم "12" من قبل كي كن جديدة في هذا المؤسسة ما كانوا كابينين الأجهزة بزاف كان عندنا micro واحد بالمؤسسة وظروك المؤسسة وفرت لكل واحد منا جهاز خاص به مزود بالانترنت في حين قال بعض الموظفين بعدم إهتمام المؤسسة بتوفير هذه الوسائل وهذا ما أعربت عنه المبحوثة رقم (06) لان المؤسسة أهملت هذا الجانب بأن يوجد جهاز غير مزود بالانترنت كم توجد طابعة واحدة في المؤسسة كلها مما يعرقل سير العمل و يجعل الموظفين ينتقلو " هناك رأي مخالف الذي سبقه قال المبحوث رقم (1) " المؤسسة لها إهتمام كبير بهذه وسائل الاتصال الحديثة لأن الناس في حاجة اليها و الاستثمار الربحي و لها مردودية كبيرة.

اما بالنسبة السؤال السادس: هل ساهم هذه التكنولوجيا الاتصال في تحسين الاداء المهم؟

اجمع كل الباحثين على أن الاتصال الحديث يساهم بشكل في الأداء المهني الجديد تعددت و اختلفت صياغات الأجوبة و لكن المعنى واحد، و عليه اقرت المبحوثة رقم (02) على حد تعبير لتأكيد تساهم في تحسين الأداء المهني بشكل كبير .

وهناك من الموظفين طبيعة عمل لا تستدعي استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ما أكدته المبحوثة رقم " (14 ا)" أني لم اعمل بتكنولوجيا الاتصال و لكن في رأي انها تساهم في سرعة و توفير الجهد و الاختصار للوقت و اقرت المبحوثة رقم ( 1 ) "لولا هذه الوسائل التكنولوجيا الاتصال الحديثة لما وصلت المؤسسة على ما هي عليه الآن من تقدم خدماتها بشكل متطور جيد و جودة العمل، تنظيم و تقديمه في وقت قياسي هذا صالح الموظف"

اما بالنسبة للسؤال السابع: هل يمكنكم الاستغناء عن هذه الوسائل أثناء العمل؟



كما في الاسئلة السابقة هناك تباين في الإجابة عن سؤال حيث يقول أغلب الموظفين أنهم لا يمكن الاستغناء عن هذه الوسائل خاصة اثناء العمل كما اقرت المبحوثة رقم (10) انا شخصيا لا يمكن اني نتصور روعي نعمل من دون كمبيوتر لا اتقبل"

اما بعض الاخر من مبحوثين يمكن استغناء عن هذه الوسائل في عملهم فقد أفصحت المبحوثة رقم (14) قائلة "انا ما نحتاجش لهذا وسائل في الخدمة و على هذا نقدر نستغنى عليهم في العمل التاعي". كما أعرب المبحوت رقم (08) "مستحيل استغناء عليها لأنها لا يمكن من ربح الوقت و سرعة و الاتصال يكون دقيق كما المبحوث رقم (1) "قائلا كون الموظفين عاملين في إدارة لا يمكنهم الاستغناء عن هذه الوسائل خاصة في الوقت الحالي طبيعة على المؤسسة يستلزم عليهم ذلك ويزيد في سرعة و تسهيل و اتمام العمل في وقت قياسي"

بالنسبة للسؤال الثامن : هل يوجد بين مؤسستكم و مؤسسات اخرى تناقش في مجال تسويق التكنولوجيا الاتصال و الخدمات؟

جميع المبحوثين اقررو هذا وجود منافسة للمؤسسة في مجال تكنولوجيا الاتصال لان المؤسسة الوحيدة الجزائرية لقتصادية تجارية عمومية تابعة لقطاع الوزارة للاتصال البريد و تكنولوجيا و اختصار السوق و اعربت المبحوثة رقم ( 10 ) الا يوجد تنافس لان في الجزائر مؤسسة واحدة فقط لا اكثر ولا اقلل

كما اضاف المبحوثين رقم (1) و رقم (2) في ما يخص الانترنت هي في وضعية احتكارية لسوق كما لا انفي التنافس الموجود فقط في مجال الهاتف النقال موبيلس في الخدمات مع شركات اخرى امثال جازي و نجمة إلى ان الجزائر في تفاوض مع شركة جازي لاشترئها و ضمها مع موبيلس اتفق معه المبحوث رقم ( 08 ) فيما يخص الشق الثاني يوجد منافسة في مجال هاتف النقال فقط "

صرح المبحوث رقم (09) مؤسسة اتصالات الجزائر لا يوجد منافس ثاني لهما مجال الاستثمار وسائل تكنولوجيا الاتصال فهي محتكرة السوق.

بالنسبة للسؤال التاسع: رأيكم حول عصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

تعددت و تنوعت و اختلفت الاراء حول عصر التكنولوجيا الاتصال الحديثة . هناك معظم المبحوثين كانت ارائهم ايجابية و حسنة حولها . و بعض المبحوثين كانت ارائهم حولها باعطاء محاسن ايجابية اي تهتم بها هذه الوسائل الاتصال أما بالنسبة لفئة الأول يرى المبحوث رقم (06) لا بد على كل شخص مساهمة تطور التكنولوجيا الاتصالي حتى يكون في مستوى جيد و يلسق به

اقرئ المبحوث رقم (07) "تسهل سير المعلومة الحاجة أم الإختراع كل فرد فهو بحاجة اليها"

و اجاب مبحوث رقم (06) "أصبحت هذه التكنولوجيا الاتصال بمثابة لسونس لتمشأوية"

واعرب المبحوث رقم (01) بصريح العبارة في "حاجة ملبحة "" هي وسيلة اتصالاته فعالة

اما المبحوث رقم (09) و(08) الذي كان رأيهم بان لكل تكنولوجيا اتصال جديدة جاء بها البشر لها مساوى كما لها ايجابيات، للمجتمع له نظرة إزداوية تجاه التعامل مع تكنولوجيا لإتصال الحديثة مستخدمة عامة ، و هذه من خصائص المجتمع الجزائري خوف الرغبة كراهية حب .

و نستشهد بالمبحوث رقم (09) بالغ من العمر 45 سنة ذات خبرة 20 سنة رأس مصلحة مستشار المؤسسات صغيرة و كبيرة مستوى جا معي

قال "لا بد من استعمال هذه الوسائل بعقلانية انسانية و الاحترام. لا بد استعمالها لأغراض مفيدة لأن هناك من يستعملها لأغراض غير الإنسانية مثل تجسس عن أخبار الناس و زيد و زيد . الحياة الاجتماعية و الاقتصادية مرتبط ارتباط شديد بعصر للتكنولوجيا اتصال الحديثة.

**إستنتاج المحور الثاني:** استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عن سير للاداء المهن وفق آليات الاتصال **اولا:** يتم تبادل و نقل معلومات في عمل داخل المؤسسة بطرق عديد و متعددة منها المتطورة و تقليدية و اغلبها يتم عن طريق وسائل الاتصال التكنولوجية ، بالنسبة لوسائل التقليدية و هي قليلة جدا عند فئة قليلة جدا من الموظفين يوجد مبحوثين من أصل ( 14) مبحوث صرحوا نقل معلومات يتم شخصيا و فئة الثابتة و هي كبيرة جدا ( 11 ) مبحوثين من اصل '(14) مبحوث الذين قالو يتم نقلها تبادلها بواسطة الانترنت و الانترنت و البريد الالكتروني و التي تتميز بالسرعة و ربح الوقت و هناك من يتم تبادل معلومات بطريقة تقليدية و المتطورة مثل المبحوث (01) "نستعمل الانترنت و الهاتف و في بعض الاحيان نروح نهدر معاهم روجي"

**ثانيا:** معرفة ما اذا حققت هذه الوسائل الاتصال الحديثة ما يريده الموظفون من اتصال لنقل معلومات . وسائل الاتصال الحديثة حققت الكثير خاصة ما يريده من اتصالات في نقل المعلومات .تسهيل سيرورة العمل تجعل الاتصال أكثر فعالية و مرونة . عن طريقها يحسن الاتصال الداخلي و القضاء على التشوه الذي يصاحب المعلومة.

**ثالثا:** طبيعة الاتصال قبل ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمعرفة هذا مالاحظناه خلال مقابلات و تريض بأن الاتصال مرى بالعديد من المراحل، كان في بداية الاتصال كان بطيء و تقيل للغاية تم تحول الى سرعة عالية مع دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى أحدث ثورة كبيرة و لذا تعدد هذه التكنولوجيا من أهم قنوات الاتصال الحديثة لتحسين صورة المؤسسة أصبحت الآن بما تسمى الحتمية تكنولوجية التي جاء بها مارشال ماكلوهان عالم الاتصال .

**رابعا:** عند معرفة المؤسسة اذا ما كانت تتماشى مع التطور التكنولوجي الاتصال حسب ما أفادي به المبحوثين في الوقت الراهن على كل المؤسسات لا بدى انها ان تواكب التطور و تتماشى معه خاصة في المجال الاتصال الحديثة ، و هناك من المبحوثين من ( 2 ) من أصل ( 14 ) مبحوث بأن بها نقص كبير في الوسائل الحديثة.

هناك من أكد أن المؤسسة الوحيدة التي تتوفر و تتماشى مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة فهي دائما تسعى الى الأفضل و الأجود.

**خامسا :** طبيعة عمل و خدمة المؤسسة تعتمد عليها الاهتمام بالوسائل الاتصال الحديثة لأن العلم أصبح يسمى حرب المعلومات و هذه الوسائل الحديثة نجدها" تتكون من عنصرين مكملين لبعضهم البعض العنصر المادي و العنصر المنهجي لأن غياب أحدهما يسقط إمكانية وجود الآخر"<sup>4</sup>. لا يمكن تطور اي مؤسسة اقتصادية تجارية لخدماتية تفتقد الأحداث ووسائل الاتصال المستخدمة في الاتصال الداخلي .

**سادسا :** أكد معظم المبحوثين أن عملية الاتصال لا تتم إلا بوجود وسائل تسمح بانتقال معلومات لا يمكن الإستغناء عن الوسائل التكنولوجية الحديثة للإعلام و اللاتصال لضرورتها في عمل فوائدها ذلك من خلال البريد الالكتروني و الانترنت اضافة تسهيل أداء المهني .

وهناك فئة من المبحوثين بإمكانهم الإستغناء عن هذه الوسائل خلال الأداء مهني، لعدم حاجة إليها أثناء العمل مثل ما أقرت به المبحوثة رقم (14)

نلاحظ في أغلب المبحوثين يعتبرو وجودها ضروري وحتمية إستخدام هذه الوسائل أثناء العمل عند استعمال هذه الوسائل سوف يقدم عمل أفضل وتوزيع العمل بشكل جيد . هذا ما أكدته المبحوثة رقم( 02 ) "أن بواسطة هذه الوسائل سوف تقدم عمل ممتاز وهي دافعية في تحسين الأداء المهني " في فيه نعيش العالم اليوم يستحيل قطيعة مع ثورة التكنولوجيا الإتصال و المعلوماتو لهذا يجب التكيف معها .

**سابعاً:** مساهمة هذه تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المهني تحسن جودة العمل عن طريق إستخدام أساليب جديدة تسمى بالكفاءة والفعالية والسرعة متمثلة في اتصال الحديث حيث مكنت هذه تكنولوجيا الإتصال الحديث دور في الإختصار الوقت والجهد والتكلفة كما ألغت حدود الزمن والمكان مثلما أكده المبحوث رقم ( 01 ) لهذه الوسائل لها أدوار فريدة من نوعهاالتطورات التكنولوجية .في الإسراع بظهور ثورة الإتصالات و المعلومات، و من ثم سهلت حركية العمل داخل المؤسسة بين الموظفين .

**ثامنا :** مؤسسة الاتصالات الجزائرية هي المؤسسة الوحيدة بالجزائر التي تستثمر في مجال الاتصالات الحديثة ذات رأس مالي،مالكة تكنولوجيا لاتصال حديثة تتحرك بكل حرية دون قلق من هنا من آخر، إذا ما ظهر هذا الأخير خاصة سوف تحافظ علي مكائنتها التي هي عليها المؤسسة احتكارية لسوق مثل ما أكده المبحوث رقم(01).

تاسعا: لحظت كل فئة رأيها الخاص حول عصر التكنولوجيا، هناك من يرى تكنولوجيا الإتصال من الجانب الإيجابي فقط ، . وهناك من يرى هذه تكنولوجيا الحديثة أن لها مساوئ كما لها إيجابيات ، أن يكون إستعمال بشكل عقلائي هو الأفضل . إن أي وسيلة جديدة تحدث بع الصدمة و الإنبهار في البداية لا شئ إلا أنها جديدة غير مؤلوفة و يبدو أنه من طبيعة الغنسان البحث عن الجديد ، مثل التلفزيون عندما ظهر سمي صندوق العجب ، و من ثم أصبحت هذه الوسائل جزءا من حياته الإتصالية و هذا مه ينطبق على تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

## عرض وتحليل النتائج

من خلال اختبار الفرضيتين ومعرفة ما مدى تحققك واحدة منها .

أولاً: المحور الاول: وسائل الاتصال الحديثة المستعملة داخل المؤسسة لتسيير العمل.

- بما أن أصبحت اليوم المؤسسة الاتصالات الجزائر، شركة تجارية خدماتية ذات أسهم تغيرة النظرة من مشترك سابقاً، بات معروف تحت أسم الزبون، حيث تختلف المؤسسة عن دي قبل وتخلت عن سلوكات وعادات الماضية، اختارت ثقافة ووجهة جديدة ومثالية .اصبحت تهتم بالزبون بدرجة الاول، والاستماع لطلباته وتلبيةها بغية الحفاظ عليه وزيادة في عددهم ضمان جودة الخدمة .لكسب سمعة طيبة في السوق باستخدام لاتصال الحديث الداخلي لاداء المهني الجيد

- وسائل الاتصال الحديثه المستعمل في الاتصال الحديث لمؤسسة الإتصالات الجزائر، هناك تفاوت في الوسائل حيث يأتي الجهاز حاسوب في المرتبه الاولى لانه يستوعب العديد منا الوظائف إضافة إلى كونه المحرك الاساسي للشبكات الاخرى فلا يمكن توصيلها من دون هذا الجهاز، تأتي شبكة الأنترنت في المرتبة الثانية نتيجة منطقية كونها ثاني تكنولوجيا الإتصال قد أدخلت و ظهرت بالمؤسسة وهي اهم شبكة تعتمد عليها في خدماتها ، وتطورات الاخرى في التقنيات الإتصالية كلها لها علاقة مع الانترنيت، و الأنترانات ، البريد الالكتروني، الهاتف النقال.

- فوائد هذه الوسائل الاتصال الحديثه سهولة الارسال وانخفاض تكاليف الغاء حدود الزمان والمكان ، وتخزين المعلومات واسترجاعها، تمكن الموظفين من إرسال المعلومات واستقبالها عبر اي مسافة وفي أي مكان و في أي وقت .

- اصبح الاتصال مع ادخال تقنيةMSN في زيادة سرعة التدفق المعلوماتي التدفق يصل إلى حوالي 20 ميغا .

نقص الشكاوي زبون ، كما يسمح للزبائن الإتصالات الجزائر بإعادة تنشيط أو تفعيل خطوطهم المقطوعة لعدم تسديد الفواتير و يمنح هذا العرض للزبون وسيلة دفع جزئه موازت على الحصول الإشتراك في العرض، وتسديد الديون بشروط مخففة .

- هذه التقنية الجديدة لقيت رضا إستحسان من قبل الزبائن المشتركين ان المشترك في تطلع إلى ما هو جديد تكنولوجيا الاتصال خاصة في ما يخص بعض الخدمات التي صاحبها .

- تكنولوجيا الجيل الثالث 3G ساهمة في إضافة القدرات إلى الشبكات الخلوية ، الموظفين المؤسسة إستحسنوهذه التكنولوجيا الاتصال الحديثة لها خدمات عديدة سرعة تدفق تكون عالية افضل من تكنولوجيا التي هي حاليا بالمؤسسة ، تكنولوجيا الاتصال 3G لم تدخل حيز التطبيق . نستخلص في الاخير إلى تحقيق الفرضية الأولى نسبيا التي مفادها وسائل الإتصال المستعملة داخل المؤسسة وطبيعة الإتصال بها.

**ثانيا المحور الثاني :** استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثه في تسير الأداء المهني وفق نظام إتصالي .

- تبادل ونقل المعلومات داخل المؤسسة يتم عن طريق وسائل التقليدية والحديثة وهي الأكثر مثل الأنترنت والبريد الالكتروني الأنترانات. تتميز بالسرعة وريح الوقت ، اما الوسيلة التقليدية هي الهاتف الثابت ، لكن لبدا من وجوده لم يمكن تخطي عنه.

- هذه الوسائل الاتصال الحديثة حققت للموظفين ما يريدونه من الاتصالات لنقل المعلومات داخلها ، بفضلها اصبح الاتصال مرن فعال و القضاء على التشوه الذي كان يصاحب المعلومة داخلها .

- الاتصال قبل ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان بطيء للغاية و معقد ، مؤسسة اتصالات الجزائر طبيعة الاتصال المعتمدة داخل المؤسسة تنتقل من مرحلة الى اخرى، البدايات الأولى كانت بالهاتف الثابت تم ادخلت الانترنيت و طورت التقنيات في خدمة منADSL إلى الأسمان ، في ما بعد سوف تدخل تقنية اخرى مستقبلا الجيل الثالث.

- وكالة التجارية لاتصالات الجزائر تتماشى مع تطور تكنولوجيا في مجال الاتصالات . هي المؤسسة الوحيدة التي تتوفر بها احداث تكنولوجيا الاتصال لها اهتمام بشكل كبير لوسائل الاتصال الحديثة طبيعة عملها تحتم عليها الاهتمام بوسائل التكنولوجيا ، حسب متطلبات السوق و زيادة في الإستثمار.

- لا يمكن للمؤسسة او الموظفين الاستغناء عن هذه الوسائل الاتصال ، إنتقال و تبادل المعلومات لا يتم الا بواسطتها ،وما تحتويه من فوائد الخدمات مثل البريد الالكتروني ، من المستحيل يتم الاداء المعني من دونها .

- لا وجود لمجال التنافس في مجال الاتصالات هي المؤسسة الوحيد الناشطة في هذا المجال ، احتكار السوق، عدم الإهتمام بالتنافس فقط في ما يخص هاتف النقال موبيليس .

-الوسيلة هي الرسالة فكرة عالم الإتصال ماكلوهان الرئيسية تؤكد على ان طرق نقل المعلومات هي التي تؤدي الى تنوع البشري، فمضمون الرسالة ليس مهما بقدر اهمية و نوعية الوسيلة التي تنقل بها بها البيانات و



المعلومات بفضل هذه وسائل الاتصال الحديثة ، ظهرت شبكة الاتصالات عن بعد التي باتت مستعملة حاليا في المؤسسة . يحقق عصر الاتصال الالكتروني تحول العالم الى قرية صغيرة كونية ، كل هذا راجع لشبكة العملاقة " للأنترايت " تسمح بتواصل و التراسل عن البعد ، وكالة تجارية لاتصالات الجزائر تستخدم الاتصال عن بعد في مجال الاداء المهني.

-عصر التكنولوجيا الاتصال في رأي الموظفين، كان لها الاجايبات كما لها السلبيات في الأغلب كان استعمالها عقلانيا و استخدامها من جوانب الإيجابية، و الاستفادة من التطورات الاتصالية التي تظهر على الساحة.

نستخلص في الأخير إلى تحقيق الفرضية الثانية التي نفاذوها استخدام تكنولوجيا الاتصال في تسير الاداء المهني وفق آليات الاتصال بالمؤسسة.

نشير في الاخير ان الوحدة العملية لاتصالات الجزائر مازالت و لا تزال قائمة بذاتها تتكفل بكل الخدمات بواسطة الوسائل الاتصال الحديثة داخل المؤسسة ، و كيفية استخدام في تسير الجيد للاداء المهني و تحقق من ورائها ارباح كما ساهمت في ازدهار اقتصاد الوطني.

تهميش الجانب الميداني

- 1- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر: بوزيد صحراوي و آحرون، طبعة الأولى، القصبة، الجزائر، 2004، 34.
- 2- [www.algerietélécom.dz](http://www.algerietélécom.dz).
- 3- عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات المكتبية ووظائف الإدارة المعاونة، الرياض، منشورات مركز البحوث و الدراسات الإدارية، دون طبعة، 1999. ص 70.
- 4- حسن شفيق، الإعلام الثقافي: ثورة التكنولوجيا الجديدة في نظم الحواسيب والاتصالات، 2008، ص 11.

لقد شهد العالم المعاصر تطورا سريعا و كبيرا في مختلف جوانب الحياة خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة سواء من حيث امتلاك أو الاستخدام، وقد ساهمت هذه الأخيرة في تعزيز ظاهرة العولمة حيث اختزلت الزمان و المكان حتى أصبح العالم وكأنه قرية صغيرة جديدة، مما سهل الانتقال السريع للأفكار والمعلومات وأنماط الحياة. حيث غزت هذه الوسائل الاتصال الحديثة، عالم الأعمال، حيث بلغت فوائدها وخصائصها ومميزاتها حد كبير في الأداء المهني للموظفين، إذا أصبحت ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها في عمل العديد من العمال لتبناها معظم المؤسسات لتسيير و تسهيل عمل و تقديم الأفضل و الانتقن و استبدلت ساعات طويلة من العمل والجهد الكبيرين بثواني قليلة لربط عمل العمال ببعضهم البعض، من المؤسسات الأخرى لتحقيق ما يريدونه من اتصال ونقل معلومات بأحدث الطرق و التقنيات باستعمال الانترنت و الهاتف المحمول لتحافظ على بقاء ومكانة وامتلاك مثل هذه الوسائل الاتصالية الحديثة، في مصالحها و أقسامها لمواكبة التطورات الرقمية.

يمكن ذكر النتائج التي توصلنا إليها في هذا الموضوع :

- أغلب وسائل الاتصال الحديث متوفرة بالمؤسسة
- الاتصال الداخلي الحديث متوفر في أغلب أقسام الوكالة
- استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسيير الأداء المهني و باستعمال أنظمة جديدة أي تقنيات الاتصال في تطور دائم وسريع .
- فيما يخص أحدث تكنولوجيا الاتصال مثل حبل ثالث 3G وحبل رابع 4G لم تستفيد منه المؤسسة وحبل ثالث في طور الانجاز

إنما ما يواجه المؤسسة الجزائرية من التحديات المستقبلية خاصة معطيات العولمة التي أصبحت كنهه جارف نساق نحو معظم الدول لتطور الاقتصاد و تحقيق نمو متكامل ، و مع توجيه الاقتصاد نحو الإنتاج اقتصاد السوق . مما جعل جو من المنافسة القوية بين المؤسسات الأخرى التي تحاول لكل منها المحافظة على مكانتها في السوق من خلال إرضاء الزبائن و تقديم تكنولوجيات اتصال الأنسب لزيائنها . ومن جل هذا نقترح ببعض اقتراحات وتوصيات التي تركز عليها المؤسسة وكالة التجارية الاتصالات الجزائرية هي:

- الاعتماد على اليد العاملة مهنية ذات كفاءة و خبرة
- زيادة الاهتمام أكثر بوسائل تكنولوجيا الأكثر حداثة لتسيير المؤسسة.
- نقص استعمال وسائل الاتصال الداخلي الحديث الموجود بالمؤسسة أي ليس لهم ثقافة الاتصال الحديث مازالوا متمكن بالوسائل الاتصال قديمة .

موظفي المؤسسة ليس لهم معرفة بالتكنولوجيا الاتصال الحديث التي بين أيديهم  
وفي الأخير نتناول ماهو مستقبل تكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة الجزائرية .

## الفصل الثاني: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة

تمهيد

المبحث الأول: عموميات حول المؤسسة

1- مفهوم المؤسسة

2- أنواع المؤسسة

3- أشكال المؤسسة

المبحث الثاني: أثار التكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية

1 - الانترنت وخدماتها

2- خصائص الانترنت

3- خدمات الانترنت

المبحث الثالث: استخدام التكنولوجيا الإتصال الحديثة بالمؤسسة الجزائرية

1 - جهود الجزائر في مجال ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاط المؤسسات الاقتصادية

2- استراتيجية الجزائر في التكنولوجيا

3- واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اقتصادية جزائرية

### تمهيد:

إن التطور مصادر معلومات كما ونوعا، كنتيجة حتمية لتأمين السيطرة على المعلومات وضمن هذا التطور أصبحت الانترنت وسيلة أساسية لسير المعلومات و تنظيمها و معالجتها. و أصبح المنطق الافتراضي يغزو جميعالمليادين.

وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى استثمار تكنولوجيا الجديدة، على رأسها تكنولوجيا الاتصال لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، إنتاجية كبيرة، وجودة متميزة و اتجه النشاط الاقتصادي إلى الشبكات التفاعلية رقمية مبنية على معايير مفتوحة كنتيجة الانترنت.

سنحاول في هذا الفصل تقديم مفاهيم عامة حول المؤسسة و استخداماتها وصولا الى وضعيتها بالمؤسسة

الجزائرية.

## المبحث الأول: عموميات حول المؤسسة

## 1- مفهوم المؤسسة:

أ - المؤسسة لغة: " ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل "أسس" و الأسس و الأساس : كل مبتدأ بشيء و الأساس أصل البناء والأسس أصل كل شيء و أسس البناء أي يؤسسه تأسيساً<sup>1</sup> و كلمة مؤسسة هي بالواقع ترجمة لكلمة EHNTREPR أي المقاوله وهي تطلق على أي تجمع اقتصادي أو اجتماعي مؤسس بصفة رسمية حيث هناك عدة مؤسسات منها سياسية اجتماعية اقتصادية تربوية ..... الخ

وحسب المنجد الأجنبي مأخوذة من فعل أسس و تعني جمعية أو شركة

- اصطلاحاً: توجد عدة تعاريف للمؤسسة نذكر من بينها:

. المؤسسة يعرفها مختصو المناجنت والتنظيم الإداري بأنها "عبارة عن تنظيم يضع قيد العمل مختلف إمكاناته القصوى ليحقق الأهداف التي تحدد من أجل إنتاج و تسويق المدافع و الخدمات"<sup>2</sup>

. وقد عرفت المؤسسة بتعريف اجتماعي و ذلك بعد سنة 1929 أي في العلاقات حيث "تعتبر بأنها منظمة اجتماعية تتألف من خليط غير متجانس من الأفراد ثقافية وانحدار وهذه الاختلافات تنعكس على ما يتكون من صورة ذهنية عن هذه المؤسسة فهي تعيش في بيئة اجتماعية وسط مجتمع معين يؤثر بها و تؤثر به"<sup>3</sup>

. "المؤسسة هي تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة تسويقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة يتم بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصل من الفرق بين الإيراد الكلي الناتج عن ضرب سعر السلعة في الكمية المباعة منها و تكاليف الإنتاج"<sup>4</sup>

. حسب كارل ماكس: "المؤسسة الحرة تتميز بأنها عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إشراف إدارة نفس رأس مال ونفس المكان من أجل إنتاج نفس النوع من البضائع"<sup>5</sup>.

. يرى بوتين حسب عبد الله بوغابة " أن المؤسسة هي مكان تنظيم وتنسيق عوامل الإنتاج تحت إشراف المقاومة الذي يعتبر روح المؤسسة."<sup>6</sup>

. المؤسسة: "هي جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستعملة ماليا هدفها توفير الإنتاج أن تعريف التسويق وهي منظمة ومجهزة بكيفية توزع فيها المهام و المسؤوليات، و يمكن أن تعرف أنها وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة لإنتاج اقتصادي."<sup>7</sup>

. المؤسسة هي تركيبة يبدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين من المجتمع، و يتمثل مفهوم المؤسسة في كل التنظيمات القائمة في المجتمع كالعائلة المشروع الاقتصادي الهيئات السياسية و القانونية و غيرها.  
 . المؤسسة فهي تطلق على أي تجمع اقتصادي أو اجتماعي أو اتصالي يتضح مفهوم المؤسسة "و كذلك تقييم العمل الاجتماعي بغية إنتاج وسائل الإنتاج أو تقديم خدمات في مجال التجارة" و  
 مهما اختلفت التعاريف فإنها تتفق على كون المؤسسة اقتصادية بشكل قانوني منظم تنظيما و أن تنظيمات قائمة في المجتمع كالعائلة، تهدف إلى الربح عن طريق تبادل السلع والخدمات ولذا فإننا نرى أن المؤسسة الاقتصادية نسق اقتصادي مفتوح مؤطرا قانونا، نشأة الاتصالات الداخلية والخارجية يهدف إلى تبادل السلع والخدمات من أجل الربح السريع و كذلك التسويق.

### أشكال المؤسسة :

. هناك عدة أشكال للمؤسسة و هذا إتباع المعيار المأخوذ فنذكر منها :  
 حسب طبيعة الملكية :

" . المؤسسات الخاصة : وهي المؤسسات التي تشترك ملكياتها بين القطاع الخاص و القطاع العام .

. المؤسسات العامة : وهي التي تعود ملكياتها للدولة، أو الجهات المحلية (البلديات، دوائر، ولايات ) .

. المؤسسات الصناعية :وهي ذات طابع إنتاجي حيث تختص في صناعة السلع المختلفة سواء تلك التي تندرج في إطار الصناعة الثقيلة كالحديد والصلب، أو الصناعة الخفيفة كالنسيج .

المؤسسات الفلاحية :وهي التي تهتم بزيادة إنتاجية الأرض تقدم ثلاثة أنواع من الإنتاج النباتي، الحيواني، والإنتاج السمكي .

المؤسسات التجارية :وهي التي تهتم بالنشاط التجاري الذي يتم بعملية البيع والشراء سواء للمؤسسات الخاصة أو المؤسسات العامة .<sup>10</sup>

المؤسسات المالية:وهي التي تقوم بالنشاطات المالية كالبنوك و مؤسسات التأمين والضمان الاجتماعي .

المؤسسات الخدمية:وهي المؤسسات التي تقدم خدمات كالنقل البريد والمواصلات، السياحة، الملاحه." .

### أنواع المؤسسة :

للمؤسسة أنواع تظهر كتالي :

1-مؤسسات فردية:وهي المؤسسات التي يمتلكها شخص واحد أو عائلية، ولهذا النوع مزايا أهمها:



-صاحب المؤسسة هو المسئول الأول والأخير عن نتائج أعمال المؤسسة، هذا يكون دافعا على العمل بكفاءة وجد ونشاط أكبر ربح ممكن .

-صاحب المؤسسة هو الذي يقوم لوحده بالإدارة وتنظيم وتسيير المؤسسة وهذا يسهل العمل واتخاذ القرار، كما يبعد الكثير من المشاكل عن الشركاء.<sup>11</sup>

أما عيوبها :

-قلة رأس المال وهذا مادام صاحب المؤسسة هو الذي يقوم لوحده بإمدادها بعنصر رأس المال.

- صعوبة الحصول على القروض من المؤسسات المالية.

- ضعف الخبرة لدى المالك الواحد مما يعرض المؤسسة للمشاكل الفنية والإدارية .

**2 -الشركات:**وهي المؤسسة التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر يلتزم كل منهم بتقديم حصة من المال أو العمل

لاقتسام الأرباح والشركات تقسم إلى قسمين:

أ - شركات الأشخاص : كشركات الضمان الاجتماعي وشركات ذات مسؤولية محدودة.

ب- شركات الأموال: كشركات الأسهم وشركات المساهمة.....الخ.

ولهذا النوع من الشركات مزايا نذكر منها:

- سهولة التكوين فهي تحتاج فقط إلى عقد شراكة .

- زيادة القدرة المالية بسبب تضامن الشركاء كما تسهل إمكانية الحصول على القروض.

أمامساوى هذه الأنواع:

- حياة الشراكة معرضة للخطر في حالة انسحاب أحد الشركاء أو وفاته.

- تعدد الشركاء قد يثير بعض المنازعات والتعارض مما يؤثر سلبا على الشراكة.<sup>12</sup>

## المبحث الثاني: آثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية

تمهيد :

يعتبر نظام الانترنت، أو شبكة المعلومات من أحدث تكنولوجيا الاتصال الجماهيري التي تختم بها البشرية على القرن العشرين كما تعكس في الوقت ذاته قدرة العقل البشري على عمليات التحديث والتجديد، والتطوير المستمر وهذا يتمثل في نظام الانترنت الذي جمع بين جل الوسائل الاتصالية والإعلامية المختلفة، كما توفر على الإنسان عامل الجهد والتكاليف. وباختصار يمكن أن نقول أن نظام الانترنت يعطينا صورة واضحة عن مدى استمرارية وسعي الفرد للاقتناء وكسب المزيد من تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ومن يريد مواكبة هذا التطور السريع ما عليه إلا تقدم وتطور البحث العلمي وتشجيع المفكرين على الإبداع، وإلا فإن الركب سوف لن ينتظرنا على حد قول "فرانك كيلش" بإمكاننا أن نواجه الفجر منتظرين شروق الشمس حتى ننال نصيبنا من دفئ أشعتها وقد ننام النهار بطوله.<sup>13</sup>

## 1- الانترنت وخدماتها

**1-1 الانترنت لغة:** كلمة Internet إنجليزية الأصل مكونة من كلمتين هما inter connexion وتعني ربط أكثر من شيء أو كـ Net work تعني شبكة فقط أخذ من الأول Inter ومن الثاني .net<sup>14</sup> وبذلك معنى كلمة إنترنت هو الشبكات المترابطة مع بعضها البعض.

"إن كلمة الانترنت لم تكن معروفة في اللغة الإنجليزية من قبل بل نشأت نتيجة إدخال السابقة inter التي تشير إلى العلاقة بين شيئين أو أكثر.

وكلمة net تعني الشبكة.<sup>15</sup> لتعكس حقيقة أن الانترنت هي شبكة واسعة تربط بين العديد من الشبكات المحدودة.

"واصل كلمة internet هي كلمة لاتينية و بشكل أدق هي كلمة إنجليزية تتكون من جزأين الأول inter و تعني "بين" والثاني net وتعني "شبكة" لذلك فكلمة الانترنت تعني الشبكة البينية.<sup>16</sup> و هي بالفعل شبكة الشبكات.

أجمع جميع العلماء على أن كلمة الانترنت مكونة من كلمتين و ذات الأصل اللاتيني أو الإنجليزي، وكذلك مجموعة من الشبكات إلا أن تعريف الأخير أعطاه مفهوم مغاير وهو الشبكة البينية .

**1-2 اصطلاحا:****مفهوم الانترنت :**

هناك العديد من المحاولات لتعريف الانترنت نورد منها مايلي :

- يعرف عبد الفتاح مراد الانترنت "على أنها شبكة الشبكات network of network وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب و بعض الحواسيب في الانترنت تقدم تشكيلة متنوعة من الخدمات التي يستخدمها الأشخاص في حواسيبهم، وهذه الحواسيب تنتشر الوثائق أو توفر منتديات الاتصال."<sup>17</sup> في حين يعرفه نبيل "على أنها تكنولوجيا الواقع الخيالي الذي أمكن من خلالها صنع عوالم وهمية يقيمها الكومبيوتر باستخدام أساليب المحاكاة الرقمية."<sup>18</sup> بينما تعرفه رحيمة عيساني "على أنها نظام شامل للمعلومات ترتبط عناصرها ارتباطا منطقيا بواسطة العنوان الواحد الموحد الموجود internet protocol."<sup>19</sup>

نقد الانترنت "دائرة من معارف عملاقة، حيث يمكن للأفراد من خلالها الحصول على المعلومات حول أي موضوع في شكل نص أو رسوم أو صور."<sup>20</sup>

يرى ربحي مصطفى و عدنان محمود طوباسي " الانترنت عبارة عن شبكة ضخمة من شبكات الحاسوب الممتدة عبر الكرة الأرضية بكافة دولها، وهي اتفاقية بين ملايين الحواسيب لارتباط مع بعضها البعض، و لهذا يطلق عليها (شبكة الشبكات ) وهي شبكة عالمية مفتوحة تجعل المشترك قادرا على الوصول إلى الآلاف من المصادر و الخدمات المختلفة في مجال معلومات."<sup>21</sup>

تعرف أيضا " بهاء شاهين :هي ذلك الترابط بين الشبكات بأنه وسيلة من وسائل الربط أو الاتصال الشبكي."<sup>22</sup>

**1-3 مميزات ووظائف شبكة الانترنت:****1- مميزات شبكة الانترنت:**

للانترنت مميزات كثيرة التي يستطيع الباحث والمستفيد من خلالها الحصول عليها من خلال المكتبات، ومراكز المعلومات ونذكر منها:<sup>23</sup>

أ- سرعة انتشار المعلومات: للانترنت مميزات عدة منها السرعة في نقل وتوزيع المعلومات بين عدة أجهزة حواسيب أي بدون استغراق وقت كبير كالخطاب الذي يستغرق أيام، والفاكس الذي يستغرق دقائق، ومن الممكن أن تصل المعلومات أول بأول ودون أي جهد أو تعب، يمكنه تخزينها وحفظها بالاستغناء على عنصرين المكان والزمان في جلب المضامين ثقافية يستفيد منها المبحوثين بصورة تفوق وسائل الإعلام والاتصال المعروفة .

**ب- سرعة تبادل المعلومات:** كل حاسوب الكتروني في شبكة الانترنت له رقم خاص به، وبالتالي يمكن أن ترسل لأي فرد رسالة إلى هذا الرقم ويضمن أن تخزن داخل هذا الجهاز فقط، ولا يستطيع أي فرد آخر معرفة محتويات الرسالة إلا صاحب الجهاز المرسل إليه، وكذلك يستطيع المرسل إليه أيضا الرد الفوري على هذه الرسالة .

**ج- تبادل المستندات:** أي مستند يتم تخزينه على الحاسوب الإلكتروني سواء كان على شكل خطاب، أو مذكرة، أو كتاب من ألف صفحة أو صورة أو تسجيل صوت أو رسم هندسي يمكن إرسال أو إدخاله على أي حاسوب آخر في الشبكة.

**د - الحديث و المشاورة و عقد المؤتمرات:** و تسمى بالدرشة و يمكن الحديث الفوري مع الآخرين سواء شخص واحد، أو أكثر وذلك عن طريق كتابة رسالة أو معلومة، و يرسل لهذه الأخيرة فورا إلى صاحبها و يريد عليها فورا المستقبل لها بنفس الطريقة و يمكن استعمال برامج الاتصال الحديثة لنقل الصوت و الصورة عبر الشبكة ليسمع الآخرين و يراهم.<sup>24</sup>

**د- سهولة الاستعمال:** أي حاسب الكتروني مهما كانت نوعيته أو حجمه، أو سرعته، يمكن استعماله في شبكة الانترنت طالما أمكن ربطه بخط هاتفي، و يحتاج استعمال شبكة الانترنت إلى مستوى علمي أو فني متطور للتشغيل.

**هـ -** عند استخدام الواجهة واحدة من المتصفح للمعلومات فهذا الاقتصاد في الكلفة والوفرة في ذلك من خلال عدد اقل من الموظفين لإدارة الخدمات و المعلومات ذلك الاستخدام الموجود للمعلومات وفي أي وقت إضافة إلى عدد مواد وسرعة نشرها الكترونيا.

**و-** تعتبر الشبكة أداة فعالة في زيادة مهارات المتخصصين والباحثين خلال الاطلاع على المستجدات التي تهم الباحثين.

**ي-** تسهيل عملية الإعلان عن الندوات والمؤتمرات من خلال البريد الإلكتروني وعمليات الإحاطة الجارية.<sup>25</sup>

**- وظائف الانترنت:** للانترنت مجموعة وظائف نذكر منها:

**1- الاتصال:** تستعمل الانترنت في معظم الأحيان لأغراض الاتصالات والتي تكون على شكل البريد الإلكتروني والذي هو عبارة عن القدرة على إرسال واستلام الرسائل الإلكترونية على الانترنت عنوان فريد مركز يسمح بإرسال الرسائل.

- وهناك مجموعات خاصة من الأفراد يتم إعدادها على الانترنت تسمح بتبادل الأفكار عبر البريد الإلكتروني مع زملاء مجهولين واستلام الإجابات عنها في غضون ساعات فقط.

**2- جمع المعلومات:** تتوفر المعلومات على الانترنت على مجموعة من مواضيع بأشكال متعددة تشمل محتوياتها منها المكتبات العالمية العامة، والمعلومات الخاصة بالسلع والأسواق وإحصائيات رسمية ولوحات فنية في المعارض، ويمكن لبعض مصادر المعلومات أن تظهر لفترة قصيرة فقط على الانترنت، ثم تختفي وهذا إلى جانب المعلومات الشرعية التي يمكن الحصول عليها عبر الشبكة والبعض منها غير شرعية.<sup>26</sup>

تتطلب عملية الاتصال بالانترنت المالي:

- معدات الأجهزة.

- جهاز الحاسوب الذي يتميز بالمواصفات الآنية، حاسوب من أي طراز بذاكرة لا تقل عن ثمانية ميجابايت قرص صلب - دعم للصور الملونة عالية الدقة توجد بطاقة vgasuper وذلك لدعم الصور والألوان.

معدات ووسائط متعدد مثل بطاقة الصوت والسماعات وجهاز الميكرفون وجهاز المودم modem

-جهاز اتصال هاتفي téléphone بالبرمجيات والأدوات.<sup>27</sup>

شبكة الانترنت وشركات خاصة بحمل الرسائل الالكترونية لأهداف تجارية سنة 1989، وكانت سنة 1990 إعلانا عن إسدال الستار على مشروع "الأريانيت" وعرض تصميمه وهيكلته للبيع وتوالت بعد ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل "قوفر" "gopher" والنسيج العالمي للربط بين الشبكات "worldwidewep" (www)، "نت سكيب" "NetScape" وكان دخول ميكروسوفت سنة 1995 ميدان التنافس إذا بالتطور الواسع في الشبكة.<sup>28</sup> حيث وصل عدد مستخدمي الشبكة سنة 2005 الى حوالي 245 مليون مستخدم.

**1-4 خدماتها: وتمثلأهم خدماتها في:**

البريد الالكتروني E-Mail: وهو اختصار ل Electronic وهو عبارة عن نظام للتراسل الالكتروني، بإرسال واستقبال الرسائل الالكترونية لاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد الكتروني وعنوان بريد الكتروني للمرسل إليه يمكن من خلالها إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات<sup>29</sup> وتجدد الإشارة إلى أن "أول موقع أوجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت أطلقت عليه اسم "هوت مايل".<sup>30</sup>

■ **التخاطب أو الدردشة Chat:** وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الالكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال علميا بشكل فوري ويمكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد.<sup>31</sup> حيث تقوم أنت بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر وهكذا، و تكون الدردشة بالنص أي الكتابة أو الكلام أو الاستماع عن طريق الصوت، مع تناولها المواضيع باللغة العربية أو بلغات أخرى.

▪ **LAN - Networking - Local area** "هو برنامج يجمع الاتصالات عن بعد داخل مواقع جغرافية صغيرة سهل التحكم فيها مثل المؤسسات الصغيرة.

**Microflogging** شبه رسالة يسمح بنشر نصوص اقل من 140 حرف إلى مجموعة مهتمة التي لها مصلحة متعلقة بالمهنة .

▪ **Gowdsoursing** ذكاء الجماعي : هو المسار يشجع على الإبداع والمعارف كيفية استخدام لعدد كبير من مستخدمي شبكة انترنت من اجل التوصل إلى الأهداف مشتركة.

▪ **Groupwar** العمل جماعي : يسمح بتسيير الالكتروني من مسارات مهنية أو تخصصات أو نشاطات والمعلومات موجهة لتشغيل عمل جماعي عن بعد من خلال ناقل رقمي لمجموعة مكلفة ونفس العمل ، التدفق الآلي مثل طلب العطلة.

**-Echange de donnée informelle: EDI**

يسمح بتبادل ملفات الرقمية ما بين فروع المؤسسة أو ما بين المؤسسات الاقتصادية.

**-Gestion électronique de documents: GED**

تسهيل الوصول إلى المعلومة وتخزين معلومات المؤسسة أو نظام الآلي سهل الوصول معلومة وتخزينها وتسهيل المعرفة.

**-Business intelligent:BI**

هو النظام إعلام إلى ليتخذ القرارات أو وسيلة إعداد وتحليل معلومات ، يسمح تحويل وتوقعات المساعدة على اتخاذ القرار، معناه انك تغطية معلومة كبيرة وهذا النظام هو الذي يحدد لك أسباب وتوقعات اللازمة تساعد اتخاذ القرار.<sup>32</sup>

▪ **تلفونات الانترنت:** حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف والتحدث الي الناس عبر الانترنت من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكرفون في جهازك و وحدات المتحدث.

**بروتوكول نقل الملفات FTP وهو اختصار protocol** ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر كما يتيح آنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة البعيدة عبر الانترنت ونقل ما نشاء منها وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الانترنت باستخدام هذا البرامج.<sup>33</sup>

■ **نظام الفهرسة:** وهو النظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه فبالبرتوكول: وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين الأجهزة الكمبيوتر عن طريق الانترنت دون الحاجة إلى إرسالها بالبريد العادي أو الفاكس مما يقلص بشكل ملحوظ فواتير التليفونات والبريد.<sup>34</sup>

**مجموعة الأخبار** وهي المجموعة من النقاشات الجماعية والمقالات والرسائل العامة التي يدفع بها الأفراد والجماعات والمؤسسات إلى الشبكة كوسيلة للنشر ويستطيع أي مشترك في الانترنت الاشتراك في المجموعة أو أكثر وكتابة المقالات في المجموعة التي يشترك فيها.

"خدمة التقصي أو البحث: معظم حاسبات الانترنت تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات، وهذه الخدمة تسمى بخدمة البحث."<sup>35</sup>

## 2- تكنولوجيا الحديثة المؤسسة الاقتصادية

2-1- استخدام شبكة الانترنت في المؤسسات: أصبحت معظم مؤسسات الأعمال تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الانترنت في أداء أعمالها المتنوعة، لتأثير الايجابي علي الأداء، حيث أن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا، مما يحتم دراسة هذه التغيرات دراسة متأنية ووافية والعمل على عدم الاكتفاء بإدراكها فحسب بل التنبؤ أيضا بما يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء

وحتى تقوم المؤسسة بذلك لا بد لها من جميع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى النتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحية، وتعتبر هذه العملية شاقة ومكلفة إلى حد كبير، وفي كثير من الأحوال كانت تضطر المؤسسات إلى الاستعانة بجهات بحثية أو مستشارين متخصصين، مع العلم أن هذه الإجراء يكلف الكثير من النفقات إلى جانب الوقت المستغرق<sup>36</sup>

**دراسة السوق والتأثير علي التسويق:** ساهمت الانترنت في زيادة زبائن المؤسسة بالإضافة إلى الموردين والبائعين والموزعين وغيرهم، وبذلك اصحب في إمكان أي مؤسسة أن تقوم بأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدمتها عبر الانترنت إذا يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين، وبالتالي تتعرف المؤسسة على متطلباتها السوق وانسب الأسواق لترويج المبيعات، دراسة الأسعار وكذا دراسة أوضاع المنافسين فظل الأسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المعلومات المحتاج إليها.

**خدمات الاتصال:** عن طريق استخدام الانترنت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة إلى مؤسسات عالمية وساهمت الانترنت أيضا في:

-الوصول إلى العميل في كل مواقع وأينما وجد، ونقل المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جدول إلكترونية... الخ وذلك بأقل تكلفة مع المحافظة على السرية المعلومات، ذلك إن الرسالة لن تصل إلا إلى المعني بالرسالة.

توفير الوقت حيث عن طريق البريد الإلكتروني تصل كل الرسائل إلى المرسل إليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة.

سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الإنترنت.

**خدمات المؤتمرات المفتوحة:** تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الإنترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توفر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها.

وخدمة المؤتمرات المفتوحة هي ببساطة عبارة عن الإمكانية عقد المؤتمرات من بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الإنترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه، وبذلك فمن مزايا هذه الخدمة.

- تقليل مصاريف الانتقال لمدوبي المؤسسات والأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.

- توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشترك كل شخص في المؤتمر المعين وهو في مكانه جالس على مكتبه.

- سهولة عقد الصفقات والاتفاقات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة.

- سهولة نشر نتائج المؤتمرات من خلال استخدام الإنترنت.

- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع الرحاء العالم.

وبذلك فالإنترنت تعد من أهم الشبكات التي باتت تؤثر على المؤسسة ونشاطها من خلال الخدمات الكبيرة التي سبق وان تطرقنا لها

**1- مفهومها:** شبكة الانترنت هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجمها، هذه الشبكة

تستعمل بروتوكولات انترنت مثل HTTP و FTP وتستخدم خدمات الانترنيت 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.

### 3- إستراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديثة و المؤسسة 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 مطلباً أساسياً للنهوض في ظل المتغيرات المتصارعة في بيئة العمل

## 2-2 آثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية:

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

### 1 - 1 التحولات في مجال التوظيف و تنظيم العمل: نتج عن ثورة الاتصالات والمعلومات تحولات مهمة في

أنماط التوظيف، وهيكلة المهنة و أسلوب أداء أسواق العمل وذلك في :

**-الهياكل التنظيمية:** حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثير واضحاً لتكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية التي تمثل: البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة أي يوضح تقسيم العمل أفقياً و رأسياً، و الوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق و فعال، فبإمكانه جمع الوحدات و خلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فلكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، هذا التقارب يمكن الموظفين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، استناداً إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء واستحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.<sup>38</sup>

### 1 - 2-تغيرات في التركيب المهني و المهاري لقوة العمل:

إذا بدأنا نشهد التقليل التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية و الفنية الأكثر اتصالاً بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة و هذا ما ساهم في استبدال الاسم الموظف " بالتكنوقراطي " وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية، و بروز رؤية العقل التكنوقراطي وهو المعتمد على الحاسوب.<sup>39</sup> إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص توظيف للأفراد بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع مما يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل و تفشي البطالة، إضافة إلى أنه عند التعامل معها فإنها تحتاج إلى التدريب عليها لاكتساب عدد من المعارف والمهارات ولتكن من تشغيلها والحفاظة عليها، وتقترب بعض الدراسات أنه بالرغم من حدوث بطالة في بعض المجالات نتيجة الاستخدام

تكنولوجيا الاتصال وخاصة الحسابات الآلية، فإن الحاجة ماسة إلى ممارسين للتعامل معها مما يقلل بدوره حجم البطالة التي يمكن أن تنجم عن إحلال التقنية محل الإنسان.<sup>40</sup>

**1-3- تغيرات في تنقية العمل:** إذا أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقية العمل، فلم يعد "مفهوم التنقلية" مرتبط بالتنقلية الجغرافية بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني، و بالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سحنا للواهب التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل.<sup>41</sup>

وقد ترتب عن هذا التغير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا و ظهور مصطلح الجماعة المتعارضة **Groupe De Colla ration**، و تستخدم خصوصا لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الإلكتروني و المؤتمرات عن بعد عن طريق شبكة الانترنت.<sup>42</sup>

**1-4- 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 و الخدمات الحديثة ، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت و ليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة.<sup>43</sup>

**-عملية اتخاذ القرارات:** تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية في تسيير شؤونها ومستقبلها، وقد عرفت عملية اتخاذ القرارات بأنها " عملية الاختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما أو لتحقيق هدف معين "وتحتاج عملية إتخاذالقرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة و التي وفرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الأنترنت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات.

**-الزبون:** لا يمكن للمؤسسة أن تعيش إلا إذا كان لها زبون، وقاعدة نشاطاتها هي تأمين طلبات هؤلاء الزبناء و كلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل وكلما أعطت المجتمع عامة قيمة أكبر و زادت من أرباحها ولتفهم حاجات الزبون بصورة أفضل لابد من الاقتراب منه قدر الإمكان .

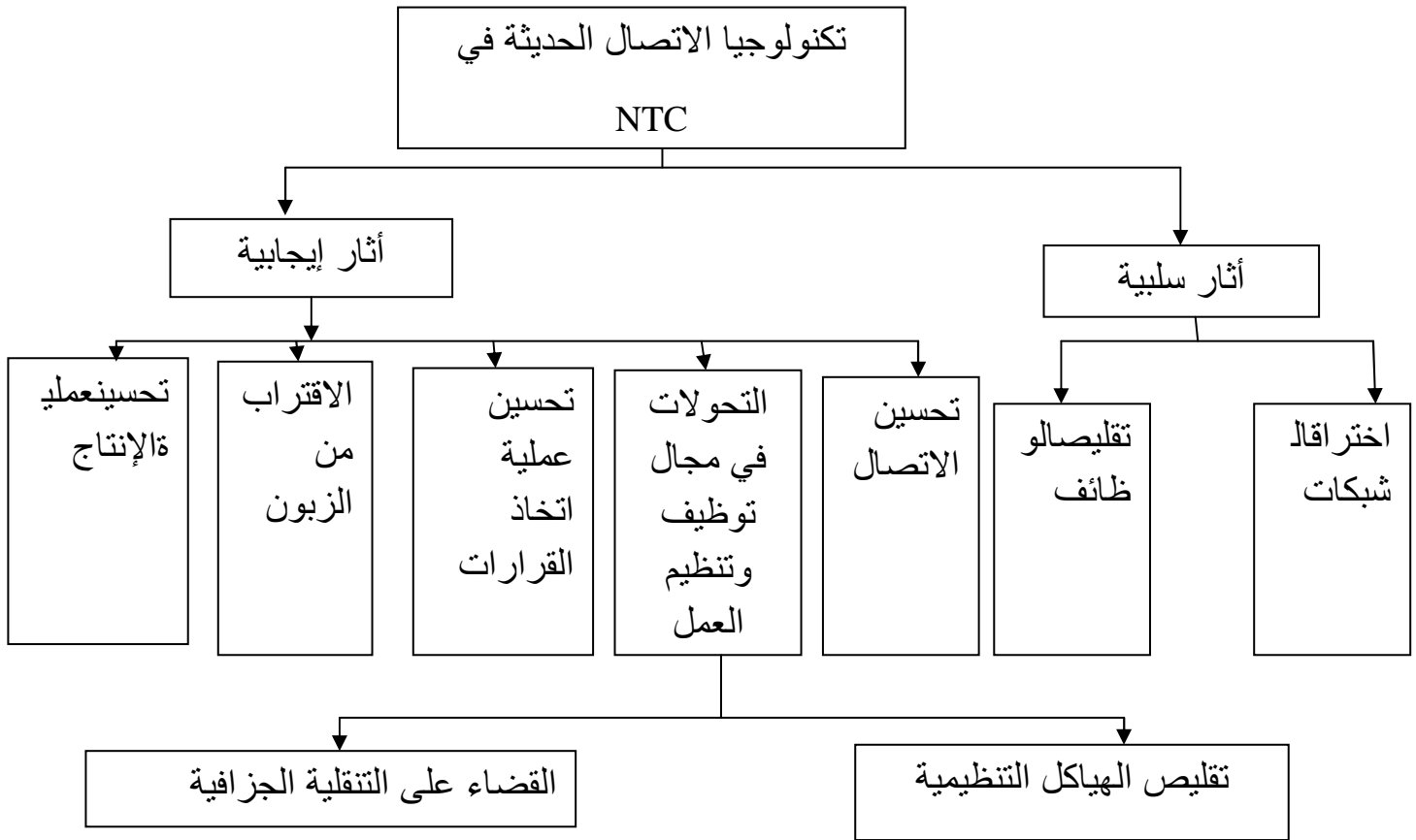
**-عملية الإنتاج:** "إن أحد العناصر الأكثر تنظيما لعرض مؤسسة اقتصادية معينة هو بالتأكيد سعره، ولتقديم أسعار تنافسية يجب أن يكون للمؤسسة تكاليف إنتاج أقل ارتفاع من تكاليف منافسيها ،لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعال ومن أجل ذلك لابد أن تستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع أو الخدمات"<sup>46</sup> .

**1-5- عملية الاتصال:** إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات بها 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 وسهولة انسيابها بيسر وسهولة.<sup>47</sup>

ونظرا للتأثير الكبير الذي باتت تلعبه NTIC على الاتصال المؤسسي والمؤسسة ككل فإن العديد من المؤسسات في العالم اليوم ,تسعى إلى مواكبة واقتناء هذه التكنولوجيا، حيث أتسع الوعي العالمي بأهميتها ودورها في بناء و تطوير المؤسسات و الاقتصاديات.

يمكن تلخيص أثار NTIC على المؤسسة في الشكل 17.48



وعموما يمكن القول أن الصدمة التكنولوجية أدت إلى ظهور مناهج تنظيمية جديدة في المؤسسات ,ففضلت تكنولوجيا ظهر تطور في حركية المعلومة الناتجة عن التفاعل بين التغير التقني والتغيير 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 و هذا ما يحتاج إلى الخبرات في إطار ما يعرف بتكنولوجيا المشاركة و التعاون.<sup>49</sup>

### 3-تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومرونة المؤسسة الاقتصادية

**3-1 إستراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديث ونظام المعلومات :**

في نظام المحيط الجديد تغيرات النظرة للاتصالات و المعلومات، أي بصورة أشمل تم تامين دور نظام المعلومة (System D، information) هذا الأخير يشير بوضوح إلى مدى قوة تأثير تكنولوجيا الاتصال الجديد، هذه التكنولوجيا يمكن أن توفر ميزة تنافسية إستراتيجية، إذا ما تم تسييرها بكفاءة و فعالية و خاصة إذا ساهمت فعلا في عدم التكامل بين الاتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسة الاقتصادية.<sup>50</sup> هذا سيوفر أسلوبا أو مدخلا لتطوير استراتيجيات نظم المعلومات المستندة و المتكاملة مع إستراتيجية المؤسسة الاقتصادية، حيث تقوم هذه المؤسسة بتطوير إستراتيجية لتكنولوجيا الاتصال.

**3-2 الأثر الإستراتيجي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على مرونة المؤسسة الاقتصادية: تعرف المرونة بأنها القدرة**

على الاستجابة السريعة لحدث غير متنبأ به وغير مبرمج، و الذي يغير من طبيعة المنتج معين، أسلوب إنتاجه، خدمة أو حجم الطلب كما يعرفها هومان " Homman بأنها "القدرة على الاستجابة لمختلف طلبات الزبائن كما تقاس المرونة بفترة دورة أو سرعة الاستجابة، أما غراتاكاب Gratacap فقد قدم عدة تصنيفات للمرونة، من بين أنواع المرونة التي قدمها هي المرونة الخارجية للمؤسسة، حيث ربط مرونة المؤسسة الخارجية بالمتغير الذي اعتبرها إستراتيجيا وهو المحيط فأعتبر أن للمؤسسة مرونة داخلية وأخرى خارجية، وانطلاقا من المرونة الخارجية للمؤسسة وارتباطها بالمحيط كمتغير إستراتيجي صنف "غراتاكاب" المرونة على أنها قدرة متخذ القرار على تسيير المعلومات الآتية من محيطه بهدف التأقلم."<sup>51</sup>

المبحث الثالث: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية :

### 1. الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاط المؤسسات الاقتصادية:

واجهت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تغيرا كبيرا و سريعا، سواء على مستوى المحيط الوطني أو العالمي، فلو تطرقنا إلى التطور التاريخي الذي مرت به المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لوجدنا منذ بداية المخططات التنموية، تمتعت بإمكانيات مادية و مالية ضخمة استخدمت كأساس للسياسات أو المخططات التنموية والتغير الاقتصادي والاجتماعي.

ويمكن إبراز أهم سمات هذا التطور كما يلي: <sup>52</sup>

. التميز بالتخطيط المركزي: حيث اتسمت هذه الفترة بضعف مستويات الأداء عموما، انخفاض مستوى الإنتاج، تعطل روح المبادرة لدى المسير وغير ذلك .

- محاولة وضع إصلاح شامل إبتداءا من الثمانيات، حيث بدأ الاهتمام بمعيار الفعالية الاقتصادية والبحث عن الترشيد الاقتصادي، ثم تمت إعادة الهيكلة وأعيد النظر في أسلوب المركزية المفرطة، وكيفية استغلال الطاقات الإنتاجية غير أن مستويات الأداء لم تتغير نسبيا.

- بعد إعادة الهيكلة أعتمد المشروع استقلالية المؤسسات العمومية ثم تلتها الخصوصية.

إن التحولات الاقتصادية التي شهدتها الجزائر و مازالت تشهدها، أشعلت روح المنافسة ( المحلية والخارجية) كما حركت نوعا ما العزيمة و الإرادة في التحديث والعصرنة لطرق وأساليب الإنتاج والتسويق الحديثة، وما ساعد على ذلك هو موجة الإصلاحات التي مست الجوانب التنظيمية و القانونية والمؤسسات، التي كانت في مجموعها من أجل الرفع من التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الوطنية، و انطلاقا من أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة منأهم المتغيرات التي تحقق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية تبدأ الاستفسارات حول إستراتيجية و مبادرات الدولة الجزائرية في إدماج هذا المبتكر الجديد إلى مؤسساتنا الاقتصادية.

### 2- إستراتيجية الجزائرية في تبني التكنولوجيات: نظرا الأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة، علمت الدول على

تكوين و تطوير قاعدة تكنولوجية صلبة، والجزائر كغيرها من الدول أصبحت واعية بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في المؤسسات، ولذلك لجأت خلال الشعريات الأخيرة إلى وضع إستراتيجية استهدفت من خلالها ترقية مجال الاتصال، وقد سطرت لهذا الغرض برنامجا صناعيا يتكون من ثلاث مراحل هي كالآتي: <sup>53</sup>

- المرحلة الأولى 1985-1987: سعى برنامج المرحلة الأولى إلى إقامة النشاطات المتكاملة و التركيبية للحواسيب

الدقيقة، وتكثيف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام دول العالم.

**المرحلة الثانية 1987-1992:** في هذه المرحلة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة و تطوير البرمجيات والصيانة .

**المرحلة الثالثة 1992-2000 :** ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الوطنية،و ذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات الاستيراد المتواصلة ،وهي تشمل البرمجيات و المكونات و عملية الصيانة. حاولت الجزائر خلال هذه المراحل، إنتاج سياسة التصنيع المكثف، بغية الانتقال من إشكالية التحويل التكنولوجي إلى إشكالية التحكم الذي يعتبر رهانا أساسيا للسياسات الصناعية.

لقد أبدت الجزائر حاجة ملحة لتطوير هذه الصناعة الحديثة منذ الثمانينات، وبالرغم من مجهودات المعبرة فقد لجأت إلى عملية الإستاد و الاستعانة بإطارات الأجنبية ، ومع ذلك تبقى المؤسسات الجزائرية بعيدة عن تحقيق الاستقلالية التكنولوجية .

**1-2- المبادرات:** عملت الجزائر منذ سنوات على تعزيز قدرتها التعليمية و الإدارية لمواكبة التغيرات التقنية و الاقتصادية، 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 :<sup>54</sup>

**البحث والتطوير :** بغرض الالتحاق بالركب الحضاري دعمت الجزائر ميادين البحث و التطوير، من خلال إنشاء وحدات مشتركة للبحث بين المعهد الوطني لإعلام الآلي والشركة الوطنية للصناعات الإلكترونية ، وبين المؤسسة الوطنية لأنظمة الأعلام الآلي، والمؤسسة الوطنية لصناعة الإلكترونيكيميا.

**نشر الحواسيب :** لضمان السير الجيد للمؤسسات الجزائرية قامت الدولة باقتناء أجهزة حواسيب توزيعها على بعض المؤسسات دون غيرها، نتيجة للتكلفة الباهظة لقد كانت بداية نشر أجهزة الحواسيب ضعيفة إذا لم تكن تملك منها سوى أعداد قليلة، لكنها تداركت هذا النقص حينما انخفضت تكاليف وصغر حجمها، لذلك شهدت سنوات التمنية انتشارا واسعا لها، مما شجع الكثير من المؤسسات على اقتنائها والاستعانة بخدماتها .

**شبكة الإنترنت :** تمكنت الجزائر بفضل جهود مركز البحث في الإعلام والتقني "cerist" من إقامة شبكات محلية خاصة، تم ربطها بشبكات إقليمية ودولية وذلك في مارس 1994، كانت المرة الأولى التي تربط فيها الجزائر بشبكة الانترنت، ووفقا لإحصائيات 2000 فقد تم ربط أكثر من 44 مؤسسة وطنية وهيئات أخرى كقطاع التعليم العالي و القطاع الطبي والاقتصادي .

والآن تقوم مجموعة مهمة من المؤسسات العامة والخاصة وحتى الصغيرة والمتوسطة ، بمجهودات لتطوير أنظمة المعلومات و الشبكات المحلية "intanet" ومواقع الويب، إلا أن المؤسسات الاقتصادية المستعملة تبقى قليلة وخاصة العمومية، فبعض 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 أنشأت المؤسسات الاقتصادية لا تمثل بصورة موضوعية نوعية المواقع، فهناك مواقع ضعيفة من ناحية المحتوى وأخرى من ناحية الشكل.<sup>55</sup> لذلك تجتهد الجزائر نحو تدعيم التعاون الدولي حيث سخرت السلطات الوطنية ميزانيات مهمة لمشاريع، التعاون في هذا القطاع خصوصا في المجالات التكوينية و التحويل التكنولوجي وأيضا تمويل المشاريع، كالبرنامج التعاوني الذي كان مع البنك العالمي لإنشاء قطب تكنولوجي.<sup>56</sup> مما من شأنه أن يسمح بتزويد المؤسسات الاقتصادية بينك المعلومات حول الوضعية الاقتصادية و التكنولوجية وغيرها من المعطيات لتحسين أداء هذه المؤسسات، كما سيساهم في تحسين أوعية الاتصال الموجودة.

### 3- واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية :

لقد مكنت الدراسات الميدانية و البحوث المقارنة حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .من الخروج بانطباع مفاده أن المؤسسة الجزائرية تغيرات ,وأنها استفادة من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان الاتصال المؤسساتي التسيير التنظيم أو في ميداني الإنتاج والترويج، غير أن هذا التغيير حدث بدرجات متفاوتة، ولم يمس كامل النسيج الاقتصادي.<sup>57</sup>

والملاحظة أن الكثير من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، تمتلك تجهيزات تكنولوجيا للاتصالات التي من أبرز أمثلها الحاسوب والشبكات (les réseaux)، ولكن دور توفر ما يكملها خاصة من جانب الإطارات الكفاءة التي تحسن استعمالها، أو جانب نقص البرامج الحديثة (les logiciels) المناسبة للظروف والتقنيات الحالية:

أما الأنظمة الحديثة فأغلب المؤسسات تمتلك أجهزة إعلام آلية حديثة .وكذلك أنظمة معلوماتية إعلامية بشكل تام تخص الأجور، وهناك من المؤسسات ما يملك مصلحة أو جهاز خاص بالتنظيم والإعلام الآلي ,والمحاسبة العامة خاصة لكن ه 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 تخزين المخزونات ، كما أن متخذي القرارات من المستوين الإستراتيجي والعملي ، لا يستعملون الحاسوب في أعمالهم اليومية، إلا نادرا، بالرغم مما يعانونه من كثرة المعلومات وتراكمها في تقارير مفصلة وكمادة خام تصل إليهم يوميا .

وفي مؤسسات أخرى فإن توفر أجهزة الإعلام الآلي ، لا تعني لدى ميسيريهها أدوات مساعدة للتسيير ولا تقنيات ومفيدة بشكل كبير يجب إستعمالها، بل بالعكس قد نجد مؤسسات لديها هذه الأجهزة ولا تتوفر على أنظمة إعلامية وبرامج مقبولة في تسيير ، نظرا لعدم الإهتمام بالموضوع أو لعدم الأنظمة المتوفرة دون العمل على تغييرها للإستفادة

منها وهذه الظاهرة في الواقع مكتملة لظاهرة عدم توفر العديد من تقنيات التسيير، و خاصة الضرورية منها في العديد من المؤسسات، وهناك من المسؤولين 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 بـ :

. سوء فهم أهمية هذه الأجهزة و دورها في التسيير الحديث.

. ضعف التكوين والكفاءة لدى المسؤولين خاصة في المستويات المتوسطة والعليا من الإدارة رغم وجود إمكانات إعادة الرسكلة والتكوين في بعض المؤسسات خاصة التي لديها معاهدة تكوين تابعة لها.

. ضعف الإهتمام بهذه الوسائل قد يعود في جزء منه إلى عدم فعالية هذه التجهيزات أمام أنماط التسيير السابقة التي لا تعتبر بما بقدر ما تعتبر و تستعمل طرق وأساليب التسيير الحديثة ,وقد تتخذ في كثير من الأحيان قرارات خارج المؤسسة تماما سواء في التوجيه أو في الأسعار وغيرها.

. التظاهرة بعدم الحاجة إلى هذه الوسائل و الذي قد يكون مرده إلى رفض التغيير لدى المعنيين، وهو نوع من رفض التكنولوجيا في التسيير لأسباب يمكن أن تعود إلى بعض ما سبق .



## خلاصة

أدى التطور وتقدم في تكنولوجيا الاتصالات بكافة أشكالها، إلى النتائج إيجابية وهامة في مجال زيادة إنتاجية وفعالية المؤسسات العامة، وخاصة التي تعمل في هذا المجال الاقتصادي الاتصالي، وكان لهذا أثر واضح في التطوير خدماتها، وقد لعبت هذه الاستخدامات التكنولوجيا الجديدة في تكنولوجيا الاتصالات دور بارز في جعل حياة العملية أكثر سهولة، أكثر إقناعا .

لقد عانت المؤسسات الجزائرية من قلة المتخصصين، ومن تأخر تقنيات الحديثة للاتصال، و ظروف احتكار السوق وقلة المنافسة اللذان لا يفسحان المجال واسع لاستعمال الاتصال الحديث.

تعميش الفصل الثاني:

- 1- طاهر بن خزف الله، الوسيط في الدراسات الجامعية الجزء الرابع، الجزائر، الهومة للنشر والتوزيع، 2003، ص 28.
- 2- zhaibadour(dicsienory de la bouà) publhchersdorazkitabealmasricairo p 98.
- 3- عبد الرزاق محمد، العلاقات العامة في التطبيق، القاهرة، دار الحرير للنشر والتوزيع، طبعة أولى، 2005، ص 155.
- 4- عبد الرزاق بن حسن، اقتصادية المؤسسة، الجزائر، ديوان مطبوعات الجامعة، دون طبعة، 2002، ص 25.
- 5- Abdallah boughabo ,contabilite générale opprondobartiédithionalger 1998.
- 6- محمد بوتين، الجامعة العامة للمؤسسة، ديوان مطبوعات الجامعة، 2003.
- 7- إسماعيل عرباجي، اقتصاد المؤسسة أهمية التنظيم الدينامية الهياكل، جزائر، ديوان مطبوعات جامعة، 1996، ص 35.
- 8- ناصر دادي عدوان ، اقتصادي المؤسسة، جامعة الجزائر، مطبعة إخوة مدني، ص 58.
- 9- صمويل حمود، اقتصادي المؤسسة، الجزائر، ديوان مطبوعات الجامعة، 1982، ص 58.
- 10- مهدي حسن زويلف، كتابا لإداري نظريات و مبادئ، عمان، دار الفكر والنشر والتوزيع، 1996، ص 33.
- 11- عبد العزيز، أصول الإدارة العامة، إسكندرية، منشأة معارف، 1993، ص 14.
- 12- نفس مرجع سابق، ص 16.
- 13- محمد عبد الفتاح، مسعود بوسعدية ، مرجع سبق ذكره، ص 48.
- 14- محمد علي شموعلي، التكنولوجيا الحديثة والاتصال الدولي و الانترنت، جدة، الشركة السعودية للأبحاث، طبعة الأولى، 1999، ص 232.
- 15- محمد عمر الحاجي، الانترنت إيجابية وسلبية، دمشق، دار المكتبي، طبعة الأولى، 2002، ص 13.
- 16- خليل صابات جمال عبد العظيم، وسائل الاتصال نشأتها و تطورها، القاهرة، مكتبة الأبحاث المعرفية، طبعة التاسعة، 2005، ص 521.
- 17- محمد سيد حلاوة، العلاقات الاجتماعية للشباب بين درشة الانترنت والفايسبوك، الإسكندرية، جامعة الإسكندرية، دون طبعة، 2011، ص 32-33.

- 18- نفس مرجع سابق، نفس صفحة.
- 19- رحيمة عيساني، من خلال الإعلام و الاتصال المفاهيم الأساسية و الوظائف الجديدة، الجزائر، مطبوعات الكتاب و الحكمة، طبعة الأولى، 2007، ص 170.
- 20- بهاء شاهين، المرجع العلمي لشبكة الانترنت، القاهرة، العربية لعلوم الحاسوب، طبعة الأولى، 1996، ص 179.
- 21- ربحي مصطفى وعدنان محمود، مرجع سبق ذكره، 410.
- 22- حلمي خضر ساري، ثقافة الانترنت دراسة وتواصل الاجتماع، عمان، دار المجد لاوي للنشر و توزيع، طبعة الأولى، 2001، ص 18-19.
- 23- علي محمد شمو، مرجع سبق ذكره، ص 41.
- 24- حسن عماد مكاوي و محمود سلمان، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، القاهرة، مركز جامعة التعليم مفتوح، طبعة الأولى، 2000، ص 89-90.
- 25- عماد حسن مكاوي، نفس المرجع السابق ص 41 .
- 26- يوسف عاطف، صعوبات الباحث العلمي استخدام المكتبة الإلكترونية، القاهرة، دار النهضة العربية، طبعة الأولى، 1999، ص 68-69.
- 27- محمد علي عناسوه، التكثيف و الإستخلاص الأنترنت في مكتبات و مراكز المعلومات، عمان، دار للكتاب العالمي، طبعة الأولى، 2009، ص 241.
- 28- غالب عوض النواسية، خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات، عمان، دار الصفاء، 2000، ص 283-285.
- 29- مراد شلباية و علي فاروق، مقدمة الأنترنت، الأردن، دار المسيرة، 2001، ص 21.
- 30- محمد بشير، الانترنت للمبتدئين الجزائر، دار المعرفة، 2002، ص 3433.
- 31- عبد الحميد بسيوني، استخدام شبكات الانترنت في المدارس دعم التعليم في مدارس، القاهرة، دار سيناء، دون طبعة، دون تاريخ، ص 61.
- 32- صالح فلاق شبرة، مصطلحات تكنولوجيا الاتصال، مقياس تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة، 12 جانفي 2013، 13:00 - 14:30، جامعة مستغانم .
- 33- بهاء شاهين، الانترنت و العولمة، القاهرة، عالم الكتب، 1999، ص 315.

- 34- هشام موسى الانترنت و توزيع الانترنت مجلة مستقبل الإسلامي، عدد 12 فيفري 1998 ص 18
- 35- عاطف السيد ، العولمة في ميزان الفكر دراسة تحليلية ، القاهرة، مطبعة الانتصار، 2001 ص 49
- 36- محمد محمد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 257.
- 37- طراد سميرة خوجة ، أداء إدارة خزانة في ظل ثورة معوماتية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تنمية الفرد، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2004 ص 29-30-39
- 38- علي محمد ، المنظومة التكنولوجية الاجتماعية، بيروت، منشورات مركز دراسات الوحدة العربية، 2001، ص 334.
- 39- عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات المكتبية الحديثة وظائف الإدارية المعاونة، الرياض، منشورات مركز بحوث الدراسات الإدارية، 1999، ص 70.
- 40- بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثارها على نشاط الإقتصادي في العالم العربي، WWW.UNIO.CHLAF.DZ ، 23/01/2008 ، alexmuchel les sciences l'information et la communication paris hrachette p73
- 41- محمود عبد الفضيل، مصر وعالم على أعتاب الألفية الجديدة، القاهرة، دار الشروق، 2001، ص 12.
- 42- محمد فهمي، الحاسب ونظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، بدون تاريخ، ص 442.
- 43- طراد خوجة سميرة، مرجع سابق، ص 32.
- 44- أنطوان ايريس، شبكات الإعلام تر: فؤاد شاهين، بيروت، عويدات للنشر و التوزيع، بدون طبعة، 2001، ص 18.
- 45- عجلان محمد الشهيري، مرجع سبق ذكره، ص 69.
- 46- أنطوان ايريس، مرجع سبق ذكره، ص 22.
- 47- dominiquefaray ,**l'économie de la connaissance**, paris découverte , 2000 p 25.
- 48- بوريش نصر الدين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كدعامة لميزة تنافسية وكأداة للتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديد مثال جزائري، WWW.UNVE.CHLEF.DZ.2000/01/23،
- 49- نفس الموقع.

50- ناصر دادي عدون، الاتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية دراسة نظرية تطبيقية، دون طبعه، 2004، ص 27.

51- طراد خوجة سميرة، مرجع سبق ذكره، ص 54 - 55.

52- المرجع نفسه، ص 56.

53- مرجع نفسه ص 57

54- الرابطة الولاية للأنشطة العلمية و التقنية للشباب، واقع قطاع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة في

الجزائر، [www.lamasty 26-123.fir](http://www.lamasty26-123.fir).

55- دون كاتب، قطاع تكنولوجيا الاتصال على موعد مع إنجازات، [www.defense.arab.com](http://www.defense.arab.com)، 2008f

56- ناصر دادي عدوان، مرجع سبق ذكره، ص 162.

57- نصر الدين بوريس، مرجع سبق ذكره.

## الفهرس

كلمة شكر.

إهداء.

مقدمة.....أ.

### الإطار المنهجي

02..... تحديد موضوع

02..... أهمية الموضوع

02..... أسباب إختيار الموضوع

03..... إهداف الموضوع

03..... تحديد الإشكالية

04..... الفرضيات

05..... المنهج وأدوات البحث

06..... تحديد مفاهيم

07..... الدراسات السابقة أو المشاهدة

11..... الخلفية النظرية

15 ..... الإطار الرماني و المكاني

### الإطار النظري

#### الفصل الأول : الإتصال وتكنولوجيا الإتصال الحديثة

تمهيد.

17..... المبحث الأول: ماهية الإتصال و أهميته

29..... المبحث الثاني : التكنولوجيا الاتصال الحديثة و آثارها.

38..... خلاصة

#### الفصل الثاني : إستخدام التكنولوجيا الإتصال الحديثة بالمؤسسة.

تمهيد

47... المبحث الأول :عموميات حول المؤسسة

5.	المبحث الثاني: آثار التكنولوجيا الحديثة على المؤسسة الاقتصادية.....
61.	المبحث الثالث: استخدام تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة الجزائرية .....
65.	خلاصة.....

## الإطار الميداني

تمهيد:

72.	-بطاقة تعريف حول المؤسسة.....
72.	-هياكل الوحدة العملية لإتصالات الجزائر.....
81.	تحليل المقابلات .....
101	عرض وتحليل نتائج .....
106.	خاتمة.....

قائمة المراجع والمصادر

الملاحق

### -تحديد الموضوع:

أصبح إستعمال أحداث تكنولوجيا الإتصال الحديثة في أي مؤسسة من أهم ركائز الأساسية، التي لا يمكن الإستغناء عنها بحيث أدت سرعة الإتصال الناجمة عن تطور التقنيات المعلومات التي تطورها هائل في سرعة الإنتقال الأفكار والمعلومات بين مصالح المؤسسة . التي تؤدي إلى سرعة التواصل وبالتالي وتسير الجيد للمؤسسة. وكيفية إستعمال الإتصال الداخلي الحديث خاصة مع إستعمال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، فقط ساعد الكمبيوتر تتطور تقنياته وبرامجه الحديثة التي تحسّن أداء المؤسسة.

إن الأهمية المتزايدة للإتصال الحديث في مجال خدمات المؤسسة وتسييرها داخل المؤسسة، والذي ينقل هذه الأخيرة من ما يسمى بالمؤسسات التقليدية إلى المؤسسات الحديثة لمواكبة التطور في مجال تكنولوجيا الإتصال. ووفقا لهذا حولنا من خلال دراستنا هذه معرفة ما طبيعة الإتصال الداخلي الحديث المعتمد داخل المؤسسة.

### أهمية البحث:

أن الثورة التي شهد في تكنولوجيا الإتصال الحديثة، والتطورات التي مست المؤسسات الإقتصادية، خاصة في ما يخص إستخدام التكنولوجيا الإتصال. في تطور هذه الأخيرة. وخاصة الإتصال الداخلي الحديث. أهمية الإتصال الحديث في مجتمع بصفة عامة والمؤسسة بصفة خاصة، حيث أصبح الإتصال يلعب دورا هاما ذا من جهة ومن جهة أخرى، فإن الأهمية والمكانة، المرموقة التي تحتله وسائل الإتصال الحديثة مستخدمة داخل المؤسسة، حيث يعتبر عنصرا فعالا ومهما فيها فالربط بين هاذين العنصرين المهمين في المؤسسة، هو ما جعلنا نهتم بهذا موضوع محاولين معرفة الدور الذي تلعبه وسائل الإتصال الحديثة في تقديم خدمات أحسن.

### أسباب إختيار الموضوع:

إن إختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجدها في النقاط الآتية.

### أسباب الذاتية:

- . الإستعداد للحياة المهنية في إطار التحقيق عن طريق التربص.
- . إعجابنا بالمؤسسة إتصالات الجزائر، وخدمات التي تقدمها، وسهرها الدائم على إنجاحها.
- . إهتمامنا بالإتصال الداخلي الحديث كجانب مهم من تخصصنا كطلبة وسائل الإعلام والمجتمع.

### ب - الأسباب الموضوعية:

- . معرفة الوسائل الإتصال الداخلية الحديثة المتعلقة بالمؤسسة، وتزايد الإهتمام بها.
- . الوصول إلى نتائج تخدم البحث العلمي في حقل علوم الإعلام والإتصال.



. الأهمية التي تحضى بها تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات وما أُنجز عنها من إختزال للوقت وجهد مسافة وتكيف مع تطورات الحديثة.

### أهداف البحث:

الدراسة المتعمقة للإتصال الداخلي الحديث وما مدى إستخدام الإتصال الحديث في تسير المؤسسة.

عوامل تحكم هذا الإستخدام وما مدى ترتيب وسائل الإتصال الحديثة الداخلية، الأنترنت والاكسترناتوالأنترانيت.

### إشكالية الدراسة:

يعتبر الإتصال ظاهرة قديمة، صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين مجتمع البشري، حيث لا يمكن الإستغناء عنه لأي نشاط إجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام.

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للإتصال مهما كان نشاطها وذلك نشاطها وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية الإستمرارية، العملية الإدارية ثم تحكم في تسير هذه المعلومات داخل المؤسسة بإعتباره العملية التي يتم من خلالها نقل معلومات وتبادلها عبر قنوات إتصالية تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة وكذا تطوير أساليب عمل وتقوية العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة.

وقد تطور إتصال المؤسسة تبعا بعدة عوامل أهمها المنافسة بين المؤسسات إذا إزدادت حاجة بعضها للإتصال الحديث بسبب ممارسة من بعض المؤسسات المنافسة، بما حتم الإستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن إتصالا أسرع وأقوى، هذا من عوامل تطور وسائل الإتصال الحديثة وظهور تكنولوجيا الحديثة، التي فتحت إفاقا جديدة

"إذا يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا، إحتل فيه قطاع المعلومات والإتصالات الصادرة بين القطاعات التقليدية وأصبحت قوة المؤسسات تتوقف على مدى إمتلاكها لقدر أكبر من المعلومات ومعرفة كيفية التحكم فيها، ومن أجل ذلك ثم إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة لقدرتها هائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في الإسترجاع".<sup>1</sup>

وبذلك دخلت تكنولوجيا الإتصال كمبتكر جديد ، ضمن أهم البنى المؤسساتية ومدخل مهم من المدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة، التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة، حيث لا يمكن اليوم إحداث تغيرات قصوى إلا كانت التغيرات في الإتصالات، ذاك أن التغيرات في الإتصالات تؤدي إلى تحولات سريعة في العمق، وشبكة الإتصالات المتطورة، بمردودياتها العالية، بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة .

إذ أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في ظهور الإقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح، الذي ينقل المؤسسة التقليدية إلى المؤسسة المفتوحة، تقدم منتوجاتها وخدماتها إلى كت الأفراد في أي وقت وأي مكان، ولا يقتصر تأثير الإتصال الحديث، على هذا فقط بل ساهم في رفع الإنتاجية وتحسين الأداء، وتقليل التكاليف.

إلا أن هذا التأثيرات الإيجابية لا تمنع من وجود بعض السلبيات، كتقليص الوظائف والقرصنة التي لها معلومات، مما جعل المستخدمين ينقسمون إلى مؤيد ومعارض في مواقفهم، ومن مزايا الكبيرة التي تتميز بها تكنولوجيا الإتصال الحديثة، نجد أن البعض المؤسسات في مختلف بقاء العالم، وبغض النظر عن نشاطاتها اليومية التي لتضاف إلى سلسلة القنوات الإتصالية التقليدية "فمثلا نجد ما يقارب 80 بل المئة من المؤسسات الأمريكية في عام 1998 كانت ربطت كل أجزائها وفروعها، بشبكة الأنترنت وأدخلتها إلى تنظيماتها المختلفة "2 والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذه التطور. إذ لو نظرنا إليها التأثير الوضع الإقتصادي الشبكي الرقمي عليها، حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة إنتقالية، من فترة كانت تعتمد فيها على الطرق تسيير والإنتاج الكلاسيكية، إلى مرحلة عصرية معتمدة على الطرق التسيير العصري، الفائقة على منظومة الشبكة المعلوماتية . من الأنترنت والإكسترنات، وذلك بذل الدولة الجزائرية جهودها عن طريق نشر حواسيب والبحث والتطور في مجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة. هذا التطور لا يمكن تعميمه على أغلبية المؤسسات الجزائرية التي لازالت تعتمد على طرق التقليدية ومن المؤسسات التي أدركت أهمية الإتصالات الحديثة وإنعكاساتها على إتصال المؤسسة، الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر.

وبنا على ماتم ذكره يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ما طبيعة الإتصال الداخلي الحديث المعتمد في المؤسسة الجزائرية

وكيف للتكنولوجيات الحديثة أن تساهم في تسيير الحسن والأداء المهني داخلها.

ومن خلال هذه الإشكالية إرتاب طرح الأسئلة الفرعية.

1 - ما مدى اعتماد المؤسسة على توظيف الوسائل الإتصالية الحديثة في سير العمل.

2 - كيف تستخدم المؤسسة تكنولوجيا الإتصال الحديثة أو الإتصال الداخلي الحديث في تسيير الحسن للأداء المهني.

### الفرضيات

1- اعتماد المؤسسة على توظيف الوسائل الإتصالية الحديثة في سير عملها؟ في المستوى المطلوب مع غياب لبعض التكنولوجيات الأكثر حداثة.

2 - تستخدم المؤسسة تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم في تسيير الحسن للأداء المهني بإستعمال تقنيات جديدة أو أنظمة.

**منهج البحث:** ومن الأهداف الأساسية للبحث العلمي الوصول إلى نتائج معينة وموضوعية وغير حيادية، لبعض

التساؤلات التي تحكم عناصر ومتغيرات الموضوع معين. " ونعني بالمنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة لمشكلة

لإكتشاف الحقيقة. "4

وقد إعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوضعي التحليلي، حيث تعالج البحوث الوصفية أو موضوعا أو ظاهرة معينة أو وصف العلاقات الإتصالية الموجودة بين متغير أو آخر، وتركز الدراسات الوصفية فهم الحالة، تتمثل في الفرد أو العائلة أو المؤسسة التربوية أو المؤسسة الإقتصادية.

### - المنهج وأدوات البحث:

يتوقف إستعمال وإختيار المنهج على أساس طبيعة الموضوع وميدان الدراسة، حتى نصل إلى نتائج موضوعية، أن أول شرط يجب أخذ بعين الإعتبار في تحديد منهج أو مناهج ملائمة لدراسة تتمثل في تحديد سياق الزماني الذي تنتمي إليه المشكلة المبحوثة.

مجمع البحث لإنجاز هذا البحث إرتأينا أن يكون مجتمع البحث عينه من الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر وأخذت عينة من مختلف الفئات البشرية لهذا الأخير على الصعيد الداخلي إثني عشر (12) يمثلون الموظفين والإطارات الإدارية بالمؤسسة وكان إختيار العينة قسديا.

**العينة القصدية:** " تعرف العينة القصدية تحت أسماء متعددة مثل العينة العرضية أو النمطية، يقوم الباحث بإختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لاجمال فيها للصدفة، بل يقوم هو شخصيا بإقتناء المفردات لإدراكه المسبق ومعرفة الجودة لمجتمع البحث والعناصر الهامة بتالي لا يجد صعوبة في سحب مفردات بطريقة مباشرة." 5

**أدوات البحث:** يتوقف صدق وقيمة البحث العلمي على إختيار السليم للمهج والأدوات التي تحقق الوصول إلى الأهداف. المسطرة من طرف جمع المعلومات التي إعتمد في الدراسة هي المقابلة كأداة رئيسية والملاحظة بدون المشاركة كأداة مساعدة.

**أ - المقابلة:** هي اللقاء المباشر، الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر في شكل مناقشة حول الموضوع معين قصد حصول على حقائق معينة، أو آراء أو مواقف محددة.

. المقابلة عرفها ماكوي: في التعريف الذي نقله عبد الباسط عبد المعطي أنها " تفاعل لفظي بين فردين في موقف المواجهة يحاول أحدهما معرفة بعض المعلومات وتعبير لدى الآخر." 06

واخترت من بينها بعض مقابلة نصف مقننة وهي " مقابلة تشتمل على أسئلة مقننة وأخرى نصف مقننة أو حرة. ذلك أن موضوع قد يتطلب بيانات واضحة ومعروفة مسبقا بالإضافة إلى بيانات قد لا تتمكن من سيطرة عليها بإعداد أسئلة مقننة فتركها للحوار والتعبير عنها بطريقة حرة." 7

فهي من أهم التقنيات التي إعتد في سير الخطة، فهي عبارة عن محادثة موجهة، يقوم بها الفرد مع الآخرين أو مع الأفراد بهدف حصوله على عدد من المعلومات، لإستخدامها في البحث العلمي فقد إستعملت هذه الأداة للحصول على معلومات دقيقة حول الإتصال الداخلي الحديث المتبع في تسيير المؤسسة أو وكالة التجارية لإتصالات الجزائر. وللمقابلة ثلاث أشكال من بينها : مقابلة مقننة حرة.

مقابلة نصف مقننة.

### ملاحظة:

في معجم أكسفورد " حيث يرى أن الملاحظة هي المشاهدة الصحيحة سجل الظواهر كما تقع في طبيعة وذلك بأخذ الأسباب و النتائج والعلاقات المتبادلة بعين الإعتبار." 08

. يعرفها محمد عبيدات " بأنها عبارة عن عملية المراقبة أو مشاهدة لسلوك ظواهر والمشكلات و الأحداث ومكوناتها الميدانية والبيئة ومتابعة لسيورها وإتجاهاتها وعلاقتها بالأسلوب العلمي منظم ومخطط وهادف . " 09

. وتعني أيضا المشاهدة والمعينة المباشرة لموقف إجتماعي وأشكال السلوك وأنماط التفاعل " 10.

### العينة:

تشمل عينة البحث مجموعة من الوحدات والمفردات والعناصر، حيث تعبر كل واحدة عن فرد من أفراد العينة، فتكونت العينة من أربعة عشر (14) أفراد والمتمثلين في موظفي المؤسسة من حيث كونهم قائمين بالإتصال في الأقسام الإستقبال والتجارية والمالية بإضافة إلى مدير المؤسسة وقد تمثلت العينة في كونها قصدية أن أفرادها تم إختيارهم بطريقة قصدية.

### - تحديد المصطلحات أو المفاهيم :

لكل بحث علمي مفاهيم ومصطلحات تحده، أن تعتبر هذه الأخيرة، بمثابة مفاتيح البحث ومن بين تلك المفاهيم المتعلقة بموضوعنا مايلي :

**الإتصال:** هو نقل الرسالة بين فردين أو أكثر بإستخدام رمز أو مجموعة رموز مفهومة للمجموعة بإستخدام قنوات الإتصالية لتحقيق أهداف متعددة وبشكل يضمن التفاعل والتأثير " 11.

**إجرائيا :** الإتصال هو عملية نقل وتبادل المعلومات بين الموظفين وتساعدهم على تقوية الروابط بينهم.

**تكنولوجيا الإتصال الحديثة:** " هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة، في مجال الإنتاج والخدمات وكونها تطبيق المنظم للمعرفة والخبرات

المكتبية." 12

إجرائيا: هي تلك التقنية الحديثة والمتطورة التي تشمل الأجهزة ووسائل أي تستعمل المؤسسة من أجل إيصال المعلومات والبيانات للعمال وزبائن وكذلك إعلام داخل المؤسسة بالمستجدات من خلال الرسائل الحديثة ذات تقنية عالية.

المؤسسة:"هي المؤسسات التي تقدم خدمات معينة كوسائل النقل والمؤسسة البريد والمواصلات والمؤسسات الجامعية، والمؤسسات الأبحاث العلمية "13

إجرائيا:الإتصال الحديث هوكل الوسائل الإتصال الحديثة المتعلقة بتبادل المعلومات والتي تساهم في تسهيل إتصال المؤسسة وتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة شبكة الأنترنت،الأنترانات،الإكسترنات . وقد أفادتنا الدراسة كثيرا فيما يتعلق بتحديد المفاهيم

### -الدراساتالسابقة أو المشابهة:

من المهم جدا لأي باحث إجتماعي أن يضطلع على البحوث التي سبقت بحثه لأن إضطلاع على ما سبق بحثه لتفادي التكرار والأخطاء الآخرين، وقد يسمح له ذلك بفهم الموضوع بحثه أكثر وإختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدارسة فضلا عن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع العامة التي إعتمدت عليها فتفيد الباحث في التعريف على كثير من مراجعة ومصادرة لذلك حاولنا قدر الإمكان حصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة وقد أسفر جهدنا بالحصول على أربعة(04)دراسات، ثلاثة(03) دراسات جزائرية،(01) ودراسة عربية.

الدراسة الأولى: وبعنوان " واقع الإتصال الداخلي في مؤسسة الوطنية لتأمين وإعادة التأمين " دراسة ميدانية بالوحدة الجهوية بعناية لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام و الإتصال سنة 1999 - 2000 وتدور الإشكالية هذه الدراسة حول الإتصال في المؤسسة ودوره في تسيير وتنظيم العلاقات بين الأفراد والهيكل التنظيم وكذا تنظيم مختلف السيرورات والتأثير الذي يلعبه على أداء الأفكار الآخرين، وذلك لتحقيق الإنسجام وتحفيز المؤسسة لكل عضو في المؤسسة الجزائرية كما تناولت الإشكالية سعي المؤسسة الجزائرية لتبني الإتصال في تعاملها داخليا وخارجيا لتعزيز مكانتها في البنوك ومسايرة معطياتها والتموضع في السيرورة الإقتصادية الجديدة وعلى ضوء ماذكرت صاحبة البحث إشكاليته في التساؤل التالي : ماهو واقع الإتصال في هذه الشركة في ظل التغيرات الجديدة؟

وللإجابة عليها إعتمدت على خطة بحثية يمكن إنجازها في مرحلتين كالتالي:

المرحلة الأولى: الإشكالية ومرحلة الإستكشافية وما إحتوته من خطوات التي من خلالها تمكن ضبط جوانب الإشكالية وقد إستعملت أدوات منهجية.

**المرحلة الثانية:** التي ضمت التحقيق حيث تمكنت من تشكيل الإستشارة والتي إستطاعت خلالها الحصول على جداول ثم تحليلها وتفسيرها وبالتالي مكنتها من الوصول إلى نتائج وإنطلاقا منها قامت بتقديم جملة من إقتراحات وقد إستخدمت الباحثة تقنية تحليل المضمون " والتي تضم في الواقع الأمر بالمحادثة وكل ما يكون إتصالا بإعتبارها أسلوب وأداء البحث العلمي تستخدم بالأخص في علوم الإعلام والإتصال ثم إستعانت ب: إستمارة مكونة من 31 سؤال موزع على محورين.

**المحور الأول :** تتضمن فيه البيانات الشخصية.

**المحور الثاني :** عالجت الإشكالية الموضوع وواقع الإتصال في المؤسسة على مستوى أدائها وعلى مستوى مصالح أخرى، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإتصال في المؤسسة الجزائرية من عدة معوقات تعترض سيرورة التنظيم وهو الإتصال يحتاج إلى تنظيم بعض النظر إلى الإختلافات.

قد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا من الإحاطة بالموضوع المدروس سواء من الناحية النظرية أو الميدانية.

**الدراسة الثانية:** أما فيما يخص مذكرات التخرج فنجد مواضيع الإتصال داخل المؤسسات تناولته عدة دراسات ومن جوانب مختلفة، ومن بينها مذكرة الطالب بعنوان " الإتصال الإداري " من خلال خلية الإتصال والإعلام الولائية دراسة حالة طلبة الإتصال الولائية تيبازة جامعة الجزائر معهد الإعلام والإتصال جوان 2000. و الإشكالية بحثه متمثلة في هل يوجد فعلا الاتصال في الإدارة العمومية؟ وماهي هذه الخلايا التي أنشأت لتحقيق هذه الإتصا؟ **المنهج المتبع :** هو المنهج الوصفي "دراسة حالة بإستعمال الملاحظة غير المباشرة و المقابلات الشخصية و دراسة الوثائق و أهم النتائج التي وصل إليها هي أنه لا زال الإتصال مجرد أوامر .ومن القمة إلى القاعدة فقط أما بالنسبة للخلايا فهي تبقى مجرد مصلحة لإنعدام الإتصال فيها.

**الدراسة الثالثة:** وهي الدراسة بعنوان "أداة الإدارة الجزائرية في ضل الثورة المعلوماتية، دراسة ميدانية ، بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة " طراد راد خوجة سميرة . من جامعة قسنطينة ، لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تنمية والتسيير الموارد البشرية و ذلك سنة 2003-2004. وتدور الإشكالية حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث، ودوره في الترقية العمل الإداري في المؤسسات والوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية وكذلك الإستراتيجية الجزائرية في تبني هذا المبتكر والإهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة إشكاليته في التساؤل التالي: ماهو الأثار المترتبة عن الإعتماد المتزايد على المعلوماتية في التسيير شؤون الإدارات الجزائرية؟ وقد عن التساؤل للرئيسيتساؤلات العينة جاءت كما يلي:

- ماهي الأثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري؟

- ماهي سياسة الإدارية لتنمية كفاءات الشبكة المستخدمة لأجهزة المعلوماتية؟ و لهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في المحاولة فهم الأبعاد تبني الأسلوب الآلي في العمل الإداري في المؤسسات الخاصة منها الجزائرية من خلال دراسة الميدانية لكل من مؤسسة سونلغاز، بريد الجزائر التأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء و تهدف هذه الدراسة إلى:

1- الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري

2- الوقوف على سياسة الإدارية المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان إستخدام أفضل لتكنولوجيا.

وقد إستعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي المنهج المقارن الذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات، ثلاث المدروسة وقد غطت هذه العينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث وعينة العشوائية البسيطة للمتعاملين مع الإدارات.

ومن أجل جمع البيانات إستعانة الباحثة إستمارة تشتمل على أربعة وعشرون (24) سؤال موزعة على أربعة (04) محاور.

**المحور الأول:** متعلق بالبيانات شخصية. **المحور الثاني:** أجاب عن أسئلة مطروحة حول علاقة الحاسوب بالحاسوب بالعمل الإداري، أما **محور الثالث:** فقط تناول معوقات إستغلال المعلوماتية، وتنظيم العمل الإداري ، فقد تناول المعوقات إستغلال المعلوماتية وتنظيم العمل الإداري .

**المحور الأول (متعلق بالبيانات الشخصية)** فقد تناول معوقات الإستغلال المعلوماتية وتنظيم العمل الإداري، وإشتمل المحور الرابع: موضوع سياسة إدارة ورفع الكفاءات .

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري، بمختلف الإدارات محل الدراسة، قياسيا بما شهده قبل إستخدام هذا الجهاز ولكن تبقى المساهمة لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل.

وتعتبر الدراسة فرعا من دراستنا ، حيث تناولت هذه الدراسة أثر الحاسوب على عمل الإدارة ، بينما ندرس ، موضوعا أشمل هو إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة والتي تعتبر الحاسوب التقنية من تقنياتها كما تتناول هذه الدراسة، أثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة، والذي يعد الحاسوب من بينها ، على المؤسسة و ليس على العمل الإداري فحسب كم تشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا حيث يندرج كلاهما ضمن الدراسات الوصفية، وقد إستخدمنا للوصول إلى نتائج إستمارة إستبيان إضافة إلى الوسائل الأخرى ، المساعدة على غرار المقابلة والملاحظة .

وبغض النظر على الإختلافات فقد هذه أفادتنا هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس، سواء من النظرية الميدانية .

### الدراسة الرابعة:

وهي دراسة المركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهري، ومعنوية التقنيات المكتبة الحديثة، والوظائف الإدارية المعاونة والأجهزة الحكومية والتي قام بها سنة 1999 . وعلى العموم تناول صاحب هذه الدراسة الإشكالية التالية :

استخدام تكنولوجيا اتصال الحديثة على الأعمال المكتبية في أجهزة الحكومية ومن جهة النظر الموظفين وموافقهم نحو هذه التكنولوجيات فيما يتعلق بالإنتاجية وتحسين أساليب الاتصال ومحيط العمل .

لتحليل الإشكالية صاغ الباحث الفروض الآتية:

● يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تؤثر على الوظائف الإدارية.

يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحتاج إلى تدريب مناسب في مجال العمل المكتبي .

لاختيار هذه الفروض اختار الباحث عينة مقصودة تتمثل في المرشحين في التدريب في برامج الإدارة المكتبة في معهد الإدارة، واتباع المنهج الوصفي كما استعان باستمارة مكونة من 29 سؤال موزعة على محورين .

المحور الأول: تضمن معلومات سيوسيو ديموغرافية . أما المحور الثاني فقط عالج إشكالية تأثير التكنولوجيا الاتصال ( التلكس، فاكس، هاتف، حاسوب الألي، شبكة الانترنت ) على الأعمال المكتبة .

وقد توصل هذه الدراسة إلى أن التكنولوجيا الاتصال الحديثة لها أثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائما وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كوننا نبحت عن أثر وسائل الاتصال الحديثة (حاسوب وشبكة الانترنت ) واستخدامها لتحسين أداء العمل وبينما تركز دراستنا على الاتصال الداخلي الحديث واستخدام التكنولوجيا على المؤسسة. كما تتشابه في المنهج، خاصة أننا أعدنا بعض المؤشرات المتعلقة بتحسين أساليب الاتصال الحديث .

– الخلفية النظرية: النظرية التي إعتد عليها هي نظرية التكنولوجيا الأكثر النظريات الإعلام d إنتشارا في الربط بين الرسالة والوسيلة الإعلامية والتأكيد على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الإتصال وتأثيره، حيث يرى ماكلوهان الوسيلة هي الرسالة.

وعرض ماكلوهان أربع مراحل تعكس في رأيه التاريخ الإنساني وهي :

. المرحلة الشفوية: اي مرحلة ما قبل التعلم، أي مرحلة القبيلية.

. مرحلة كتابة النسخ : التي ظهرت في يونان القديمة وإستمرت ألفي عام.



. عصر الطباعة : من سنة 1500 إلى سنة 1900 تقريبا.

. عصر وسائل الإعلام الإلكتروني: من سنة 1900 تقريبا حتى الوقت الحاضر.

" ومن أهم ما جاء في نظرية ماكلوهان عن وسائل الإتصال .أنه يقسم هذه الوسائل إلى وسائل باردة ووسائل ساخنة والفاصل بينهما هو القدرة الوسيلة على توفر الإنسان مشاركة أكثر بجميع جوارحه، فإن كانت درجة المشاركة ضعيفة فإن الوسيلة ساخنة"14.

### أبعاد النظرية:

إن النظرية التي جاء بها ماكلوهان تتحدى وسائل الإتصال ومشاكلها الإجتماعية وتأخذ الإعتبار الإنسان في المجتمع فإنسان هو محور والأساس والمقصود في جميع التحولات والتغيرات ولذا يعتبر ماك لوهان الوسائل كيفما كان نوعها نابعة عن الإتصال وفي خدمته.

والوسائل التي إكتشفها الإنسان تكاد تكون كلها في ميدان الإتصال وهذا طبيعي إذا إعتبرنا أن الإنسان إجتماعي الطبعه، فإنه دائما محتاج للإتصال بغيره ونوعية الإتصال تتغير وتتحدد عنها تجدد الوسيلة بفضل هذه الوسائل أصبح العالم ينكمش إلى درجة أنه يصبح قرية "إن عالمنا ليس هو إلا قرية."15

" يرفض ماكلوهان قول محللين الذين يرو أن وسائل الإعلام الجديدة ليست في حد ذاتها جيدة أو سعية، لكن الطريقة التي تستخدم بها هذه الوسائل هي التي تنقص أو تزيد من حيث الخير أو الشر على حد سواء"16.

يشير ماك لوهان إلى أن وسائل الإعلام الإلكترونية ساعدت على إنكماش الكرة الأرضية و تقلصها في الزمان والمكان حتى أصبحت توصف بالقرية العالمية وربما يكون هذا الرأي وغيره يمثل الأرضية التي تتبع منها مفهوم المعلومة، الذي أصبح يتردد في النواة الأخيرة.

### الإطار الزماني المكاني للموضوع

#### الإطار المكاني :

أجريت هذه الدراسة بمقر وكالة التجارية لإتصالات الجزائر، بشارع بن سعدون منصور ، وقد إختارنا هذه المؤسسة بالذات كمجال لدراسة لأنها مؤسسة إتصالية إقتصادية خدماتية ، تشمل على التكنولوجيا الإتصالية الحديثة المدروسة حول الإتصال الداخلي الحديث بالمؤسسة ، حين نجد هذه الوسائل الإتصالية الحديثة لم نجد لها متوفرة في المؤسسات أخرى بهذا القدر معفرتنا بالمكان و من ثم سهولة الوصول إليه .

#### الأطار الزمني :

تم الشروع في هذه الدراسة مع نهاية سنة 2012 خلال هذه الفترة و إنقسمت هذه الأخيرة جانبين .

جانب النظري إستمر البحث من طول فترة ممتدة من ديسمبر 2012 حتى نهاية مارس 2013 .

جانب الميداني : من نهاية أبريل إلى غاية 20 ماي ، قد مررنا إنجازنا لجانب ميدان بمرحلتين :

1- مرحلة الزيارات الإستطلاعية إنطلقت من 15 أبريل إلى غاية 20 ماي قد تم جمع بعض معلومات الأولية من

موضوع الدراسة ، كذلك التعرف على وسائل مستخدمه .

2- مرحلة جمع المعلومات كانت من 28 أبريل إلى 25 ماي فيها تم إجراء مقابلات مع بعض الموظفين

تعميش الفصل المنهجي:

- 1 - فضيل دليو، إتصال المؤسسة، القاهرة، دار النشر بتوزيع، دون طبعة، 2003، ص 36.
- 2 - weatphelenmarieetrélene communication sed pris dumad 1000 p 397.
- 3 - عمر صخري، إقتصادي المؤسسة، الجزائر، ديوان مطبوعات الجامعية، دون طبعة، 2006، ص 09.
- 4 - أحمد بن موسي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام الإتصال، الجزائر، ديوان مطبوعات الجامعة، بدون طبعة، 2000، ص 198.
- 5 - عمار بوحوش، باحث في منهجية والكتابة الرسائل الجامعية، الجزائر، ديوان مطبوعات الجامعة، ص 127.
- 6 - عبد الباسط المعطي، البحث الإجتماعي محاولة رئيسية نقدية لمنهجية وأبعاده، القاهرة، دار المعرفة الجامعي، بدون طبعة، 1985، ص 198.
- 7 - محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي ومراحل التطبيقات، الأردن، دار وائل للنشر، دون طبعة، 1997 ص 77.
- 8 - أحمد بن مرسي، مرجع سبق ذكره، ص 27.
- 9 - محمد عبيدات وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 25.
- 10 - علي عبد الراق وآخرون، البحث العلمي الإجتماعي، الإسكندرية، دار المعرفة، جامعة، دون طبعة، 2005، ص 245.
- 11 - محمد محمد عمر طنوبي، نظريات الإتصال، إسكندرية، مكتبة ومطبعة الإشعاع، طبعة أولى، 2001 ص 15.
- 12 - محمد فاتح حمدي مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، الجزائر، كنوز الحكمة للنشر وتوزيع، الطبعة الأولى، 2011، ص 02.
- 13 - حسين عماد مكاوي حسين سيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، طبعة سادسة، 2004، ص 286.
- 14 - هيرا حدادن، مدخل العلوم الإعلام و الإتصال، الجزائر، ديوان مطبوعات، بدون طبعة، ص 80.
- 15 - حسن عماد مكاوي و ليلي حسين سيد، مرجع سبق ذكره، ص 240.
- 16 - نفس المرجع، ص 241.



## الفصل الأول: الإتصال والتكنولوجيا الإتصال الحديثة

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الإتصال وأهميته

1- مفهوم الإتصال

2- وسائل الإتصال الإلكترونية

3- أشكال الإتصال الإلكترونية

4- الإتصال الداخلي أنواعه وأهميته

تمهيد

المبحث الثاني: تكنولوجيا الإتصال الحديثة وآثارها

1- مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة

2- خصائص التكنولوجيا الإيصال الحديثة ووظائفها

3- أهم المصطلحات المستعملة في تكنولوجيا الإتصال

4- سلبيات ومخاطر تكنولوجيا الإتصال الحديثة

## تمهيد:

إن توجه إنسانيةإلحياة الاجتماعية هو تحول يدين في أساسه إلى صفات التفاعل و قدراتالاتصال المتطورة التي يتمتع بها الإنسان، لذا يعتبر الاتصال اليوم أحد العناصر الأساسية. لسير أي نشاط داخل المؤسسة ، حيث لا يمكن تحقيق أهدافها وخططها دون وجوده خاصةالاتصال الحديث الإلكتروني.

إذ أنه مهما بلغت سياسة التنظيم والتسيير على مستوى المؤسسة، فان تطبيقها يتركز على كيفية اتصالاتها وإبلاغها. وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية وانتهت بالأقمار الصناعية، والألياف البصرية وإدماج الحاسبات الإلكترونية بوسائل الاتصال المختلفة بذلك الانترنت ، التقنية الجديدة التي يكتفي بها الإنسان و يحيا في رحابها من خلال الوسائل الاتصالية الحديثة ذات التقنية العالية .

وقد تطرقنا في هذا الفصل إلى مبحثين تناولنا من خلالهما ماهية الاتصال و تكنولوجياالاتصال، مميزات وخصائص تكنولوجياالاتصال، وأنواع الاتصال الداخلي .

## المبحث الأول: مفهوم الاتصال communication

**1-1 الاتصال لغة:** "الاتصال communication كلمة مشتقة من أصلها اللاتيني أي Common ومعناها المشترك فتقوم بعملية الاتصال ، فنحن نحاول أن نفهم الرسالة المشتركة مع شخص أو جماعة، أي أننا نحاول أن نشترك معا في المعلومات أو الأفكار".<sup>1</sup>

أيضا في القاموس أوكسفورد يعرف الاتصال بأنه نقل وتوصيل وتبادلا لأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة والإشارات)<sup>2</sup>

- أما الفعل اللاتيني كالجذر كلمة comunicare فمعناه يذيع أو يشيع ومن هذا الفعل اشتق من اللاتينية والفرنسية . يعنى comunique الذي يعنى البلاغ الرسمي أو بيان حكومي . ويمكن وصف الاتصال بأنه سر استمرار الحياة علما الأرض وتطوراتها .

بل إن بعض الباحثين يرون أن الاتصال هو الحياة نفسها ، وعلى الرغم من الجنس البشري لا ينفرد وحده بهذه الظاهرة، حيث توجد أنواع عديدة من الاتصال بين الكائنات بينما الاتصال بين البشر شهد تنوعا في أساليبه وتطورا بالمجتمعات البشرية .

- عرف في معجم الوجيز: "نجد كلمة واصلة مواصلة وصالاً، بمعنى اتصل به ولم يهجره، ووصل الشيء إليه وابلغه إياه واتصل الشيء بالشيء أي التماس به وصار موصولاً به، وتواصل لم يتقاطعا".<sup>3</sup>

- في لسان العرب" نجد أن الوصل ضد المهجران والوصل خلاف الفصل ووصل الشيء وصولاً وتوصيل إليهما انتهى إليه وبلغه، ووصل إليه وابلغه".<sup>3</sup>

وهكذا نلمح في أصل الكلمة من الناحية اللغوية، ما يعنى التغيير والتفاعل ونقل المعلومات والأفكار والمشاعرين شخص وآخر وبين الجماعة.

"يرجع أصل كلمة الاتصال إلى اللغة الإنجليزية communication والمشتق من اللفظ اللاتيني communi والذي يعنى الشيوخ أو العموم فالإتصال هو التعمير، وكلمة communu تعنى المشاركة والاشتراك، كما تعنى كلمة الاتصال في الأصل الفرنسي الوصول والتمرير"<sup>4</sup> وفعلها المشترك communicate أي يذيع أو يشيع".<sup>5</sup>

-الاتصال " هو العملية وليس حدثا، وان أطرفة متعددة فأدناه اللغة المشتركة بين الأفراد العملية الاتصالية عمالياته التفاعلية تبادلية تفاوضية وتشاركية، هدفة التواصل"<sup>6</sup>

وفي قاموس الاتصال و الإعلام: "يعرف الاتصال بأنه ربط مع غيره وإخضاعا لشيء من الاشتراك مع الطرف الآخر أو مجموعة أشخاص ونتيجة هذه العلاقة يحدث التواصل بين الأطراف المختلفة في العملية الاتصالية".<sup>7</sup>

- "الاتصال هو البنية التحتية ممارسة المنظمة وممارسة الإدارة لوظائفها".<sup>8</sup>

إن الاتصال يتيح فرصة التعبير والاطلاع وتبادل المعلوماتي شتالميادين ويولد الإحساس ويعد الإنسان من السأم واليأس.

-كما يعرف الاتصال "بأنه تبادل المعلومات بكل الطرق الممكنة لغرض الحصول على تغير السلوك وموقف المستقبل. وحتى يمكن تحقيق هذه الهدف الاتصال، بحيث التأكد من العملية وصول الرسالة إلى المستهلك أو المستقبل والتأكد من إدركه وفهمه لها، وهذا يتطلب وجود مصدر أو مرسل الرسالة ومستقبل الرسالة".<sup>9</sup>

أما المفاهيم الأجنبية هي الأخرى عديدة ومتعددة، نأخذ منها .

جورج لبند برج: "يعرفه بأنه تفاعل بواسطة الرموز والإشارات التي تعمل كمية أو مشير يشير سلوكا معيناً عند المتلقي".<sup>10</sup>

### ج- الاتصال الأفقي :

ويكون هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية والاجتماعات أو السياسية أو الاقتصادية التي تقع في نفس المستوى فا الاتصال بين الوزراء هو اتصال أفقي والاتصال بين رؤساء الجامعات وبين مدرء المدارس وبين المعلمين وبين الطلبة وبين عامة الناس هو اتصالاً أفقي كذلك ويهدف الاتصال الأفقي إلى التعاون والتنسيق وحل المكالات وتبادل الأفكار والمشاعر ووجهات النظر والمعلومات والخبرات بين الأفراد أو الزملاء من نفس المستوى الإداري أو الوظيفة أو المهنية و غالبا ما يكون الاتصال الأفقي شفويا وبطريقة مباشرة و بدون أي تعقيدات إدارية ويتم عادة من خلال اللقاءات وتبادل الزيارات والاجتماعات وسلوكيات المختلفة أثناء العمل ويقوم هذا الاتصال بأداء وظائف هامة منها :

-التنسيق بين الزملاء والوحدات

-تعزيز الزملاء أو الوحدات الاجتماعية في مواجهة العواقب

-بث ونشر المعلومات التي تهمهم



ويرى هانريفا بلصيرورة تشجيع الاتصال الأفقي كوسيلة لتحقيق الإدارة الفعالة و الاتصالات الإنسانية السليمة مع مراعاة شرطين هما :

وجوب حصول الموظف على إذن رئيسه قبل إعطاء أي معلومات إلى جهة أخرى

ضرورة إعلام الموظف رئيسه بأهم نتائج الاتصالات الأفقية

د-الاتصالات الغير رسمية: يتم الاتصال غير الرسمي بين أعضاء التنظيم بالعلاقات التفاعلية فيما بينهم، بحيث أنها مستقلة عن الأعمال الوظيفية والسلطة وعدم خضوعها للإجراءات رسمية بالتنظيم الرسمي إلا أنه يوجد

## 2- 1 اصطلاحا:

من العلماء والباحثين الذين عرفوا الاتصال نذكر منهم:

**جيهان رشتي:** " بأن الاتصال هو تلك العملية التي يتفاعل بمقتضاها ملتقي ومرسل الرسالة: كائنات أو البشر أو الآلات في مضامين اجتماعية معينة وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات منبهات بين الأفراد عن قضية معينة." <sup>11</sup>

**تعريف إبراهيم إمام:** "إن عامل العملية الاجتماعية والوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم الاستقرار ويعبر عن حياته الاجتماعية ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل آخر عن طريق التعبير والتسجيل." <sup>12</sup>

**ويعرف الطنوبي:** " بأنه ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين الطرفين لتحقيق هدف أو أكثر لأي منهما أو كليهما، ويتم ذلك من خلال نقل المعلومات أو الحقائق بينهما." <sup>13</sup> بصورة شخصية أو غير شخصية وفي الاتجاهات متضادة. بما يحقق تفاهم متبادل بينهما ويتم ذلك من خلال عملية الاتصالية.

**أيضا تعرف سمير حسين:** النشاط الذي يستهدف تحقيق الذبوع والانتشار لفكرة أو موضوع أو قضية عن طريق الانتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء من شخص أو جماعة إلى أشخاص باستخدام الرموز ذات معني مفهوم. مهما تعددت التعارف واختلفت بين الباحثين العرب إلا أنهم كلهم يتفقون في نقطة واحدة وهي لن عملية الاتصالية تتم بين شخص وآخر أو جماعة.

**الاتصال المؤسسي:** "هو مجموعة من الإجراءات ونشاطات إدارية مع العلامة التي تعدما وتؤسسها المؤسسات بهدف الاتصال حول صورتها." <sup>14</sup>

**يعرفه كارل هوفلاند:** "الذي قال أن الاتصال هو العملية التي ينقل مقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات وهي عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين" <sup>15</sup>

فهذا التعريف بنص على أن القائم بالاتصال ينقل عمدا منبهات لأحداث التغيير .

ومن التعريفات المهمة للاتصال، مذكوره جورج لندبرغ: بأنه التفاعل بواسطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه يشير سلوكا معيناً عند المتلقي. "16

أما برسلونوستاينر في تعريفهما للاتصال حيث يعرفاه بأنه "هو عملية نقل المعلومات و الرغبات و المشاعر والمعرفة والتجارب ، أما شفويا أو باستعمال الرموز و الكلمات و الصور يقصد الإقناع و التأثير على سلوك".<sup>17</sup> يعرفه تشارلز كولي: عالم الإجماع التعبير "بأنه ذلك الميكانيزم الذي يمكن من خلاله العلاقات بشرية أن تقوم و تتطور ما أمكن من خلاله لرموز العقل الإنساني أن تترابط و تنقل عبر الزمان و المكان".<sup>18</sup>

ويرى شانون ويفر أن الاتصال يمثل كافة الأساليب و الطرق التي يؤثر بموجبها عقل في عقل آخر باستعمال الرموز. يعرف ستيفان "الاتصال على أنه استجابة الكائن الحي المميزة إزاء محرض".<sup>19</sup>

وتتفق كل التعاريف على اعتبار الاتصال عملية ديناميكية تشتمل على التأثير و التأثير الذي يظهر من خلال تفاعل المرسل ومستقبل للرسالة . والملاحظ على بعض هذه التعاريف أنها يقتصر الاتصال على البشر فقط ويوسع بعض العلماء عملية الاتصال على الكائنات الأخرى وحتى الآلات حيث يرون الاتصال أي نشاط فيه معلومات متحركة . وقد عرف احمد ماهر الاتصال "عملية مستمرة تتضمن القيام أحد الأطراف بتحويل الأفكار و معلومات معينة إلى رسالة لغوية أو مكتوبة ، تنقل من خلال وسيلة إلى طرف الآخر".<sup>20</sup> حيث نستخلص من هذا التعريف انه اهتم بذكر العناصر لأساسية للمشكلة للعملية الاتصالية، مرسل رسالة مستقبل .

## 2-مستلزمات الاتصال:

للاتصال مستلزمات أو شروط مسبقة لكي يكون فعالاً ومؤثراً، وجد ألبرت هل من خلال دراسة واسعة شملت أكثر من 386 منظمة في بلدان الإتحاد الأوربي 2638 فرداً، أن الاتصال الفعال تحكمه مقدمات ويستلزم وجود شروط سائحة لنجاحه ومن أبرز هذه المستلزمات الآتي :

-توفر وسيلة مقبولة لتبادل المعاني و البيانات والمعلومات من المرسل إلى المستلم فمن خلال هذه الوسيلة تتم عملية الاتصال. وبالتالي فإن كفاءة الوسيلة فتحدد كفاءة الاتصال. ملائمة وسيلة الاتصال، حيث إن وسائل الاتصال غير الملائمة أو الحاجزة أو الضعيفة قد تؤثر بالسلب على عملية الاتصال، وتفقد معناها ومغزاها فالالاتصال الإلكتروني عبر الانترنت، مثلاً قد لا يكون فعالاً أو مؤثراً بالنسبة لأناس لا يمتلكون وصول الانترنت ولا يعرفون كيفية استخدامه .

- توافر لغة اتصال مقبولة ومفهومة من قبل المرسل والمستلم . فمن الاتصال الفعال أن تكون المعاني المتبادلة مفهومة واضحة . وإلا ما جدوى إرسال رسالة باللغة الصينية إلى شخص عربي ليجيد اللغة الصينية . وليس لديه أحد يتحدث بالصينية."

-إن يحكم الاتصال نظام أو قواعد أو مدونة،أخلاقيات. لأن افتقار إلى مثل هذا النظام قد يفسد عملية الاتصال، ويربك الجهات المستهدفة به. نحن كثيرا ما نشكو ونتضايق من الاتصال الهاتفي من جهة أو شخص لنعرفه أو من أشخاص مشاغبين يسعون إلى إزعاج الآخرين باتصالات الهاتفية بعيدة عن اختلاقنا وعاداتنا وتقاليدنا .

- "أن يكون البادئ بالاتصال أو المرسل قادر علي التعبير عن أفكاره بوضوح .

-أن يكون المستقبل علي استعداد لاستقبال الرسالة أو الاتصال.

-أن يكون المستقبل قادر على الرسالة والتفاعل معها.

-ضرورة وجود أي عمليات تشويش قد تعترض مسار الرسالة أو الاتصال.

-أن يكون الاتصال ويحصل هذا عندما يتم الاتصال بأدنى التكاليف وقل استخدام للموارد وبأفضل رسائل الاتصال.<sup>21</sup>

### 3-وسائل الاتصال الالكتروني:

هناك العديد من تلك وسائل إلا أننا سوف نتطرق إلي أهم وسيلة تم استخدامها بشكل مكثف في عملية الاتصال سواء على مستوى الفردي أو المؤسساتي وذلك من خلال .

**3-1 البريد الالكتروني:** "يعتبر البريد الالكتروني E mail وسيلة فعالة وموثقة للاتصالات داخلية وخارجية

للمؤسسة على حد سواء ويمكن للبريد الالكتروني أن يستخدم بفعالية أن يقوم مقام المرسلات والمذكرات الورقية ويغني عن بعض الاتصالات والرسائل الهاتفية والاجتماعات والأمر الذي يحسن من فعاليات الاتصالات.<sup>22</sup> ويعد البريد

الالكتروني وأكثر الأدوات الانترنت استخداما ويحسن بنا استعراض مزايا وعيوب البريد الالكتروني.

#### ● مزايا البريد الالكتروني:

**سهولة الاستخدام :** حيث يوفر الأدوات واختيارات مسبقة لكتابة الرسائل ولا تتطلب عملية الكتابة سواء الضغط

على الزر ( كون أو اكتب) أما الإرسال عن طريق الضغط على الزر للإرسال .

**ب-الإمكانية التوثيق:** فالبريد يتح المستخدم إن يحفظ كافة الرسائل التي ترسلها من خلال الضغط :حفظ الرسالة

sove copy كما انه يستطيع إن يحتفظ بالرسائل الواردة إلى، وردود إلي الرسائل محفوظة عملية في غاية السهولة إذ

توجد خاصية البحث مع إدخال إي كلمة مفتاحيه، قد تدخل على الرسالة المطلوبة "keoward"

ج-تحفيظ التكاليف: حيث يوفر البريد الالكتروني على المؤسسة الكثير من التكاليف مثل: المصاريف نسخ الرسائل والورق والبريد العادي، وتكاليف مراسيل نحو ذلك. خاصة يمكن حصول على خدمات البريد بالمجاني من شركات مثل: yahoo.Google

د- قلة الوقت المستخدم في عملية الاتصال: فالبريد الالكتروني يقتضي بحسب طبيعته الاختصار في الرسالة والابتعاد عن التفاصيل.

هـ- الإرسال في أي وقت: فالبريد الالكتروني غير مرتبط بمحدد فيمكن للمستخدم أن يرسل الرسالة إلى العديد من الأشخاص في أماكن متفرقة ومتباعدة .

و-إمكانية التعبير عن لمشاعر باستخدام الرموز: فالبريد الالكتروني يتيح للمستخدم أن يعبر عن مشاعره ( الفرح الحزن الخوف.....الخ) من خلال استخدام رموز معينة.

ط- إمكانية إجراء مكالمة هاتفية عبر البريد الالكتروني: حيث توجد خدمة الماسينجر، والتي يستطيع المستخدم إن يتصل بأحد الأشخاص المدرجين في قائمة الأسماء التي لديه، أو ذلك بعد التسجيل في ماسينجر وبطلب إجراء مكالمة هاتفية.

#### • عيوب البريد الإلكتروني:

أ-"عدم وضوح المعني في بعض الرسائل: يحدث ذلك لعدة أسباب منها السرعة في إرسال الرسالة بالبريد الالكتروني.

ب- إمكانية جرح المشاعر وإساءة الفهم: السرعة في الرد قد تجعل الإنسان لا يفكر كثيرا في مدلولات ما يكتب مما قد يوقعه في جرح المشاعر طرف الآخر وهذا يقتضي منا توخي أعلى درجات الحذر، ومرجعة الرسالة قبل إرسالها وذلك بعد تذكر الملابس والحشيات الضرورية المحيطة بعملية الاتصال مع ذلك الطرف ومراعاة ما يجب مراعاته.

ج- احتمال إهمال الرسالة وعدم الرد: قد يحدث ذلك بسبب كثرة الرسائل الواردة لطرف الآخر مما يجعله لا ينتبه لبعض الرسائل مما تتطلب إعادة إرسال الرسالة مرة أخرى وطلب الرد بأسلوب مناسب .

و- إمكانية اختراق البريد الالكتروني : وقد يتعرض البريد الالكتروني من ثم جهاز الحاسوب وشبكة الاختراق من قبل بعض المخربين المتطفلين ويتطلب هذا الشخص كامل البرامج حماية معروف وتحدثها بشكل دائم.<sup>23</sup>

### 3-3 المؤثرات والمحدثات الإلكترونية :

" زادت معدلات استخدامها بين المؤسسات و الأفراد على حد سواء ما يعرف بالمؤثرات و المحادثات الإلكترونية.

تلك الوسائل يمكن استخدامها في كثير من موافق الاتصال كالمؤتمرات و الندوات والمحاضرات و برامج التدريب و الدردشة . و هي من خدمات التي يتم إضافتها مؤخرا في شبكة الانترنت و هي تقنية تتيح للمستخدمين أن يجدوا محادثة صوتية أنية أو من خلال نصوص و يمكن وضع صور و ملفات.<sup>24</sup>

ومن أهم البرامج التي تستخدم المؤتمرات الإلكترونية برنامج ما ميكروسوفت وبرنامج كيوسم، برنامج بور وتعتمد جودة سماع الكلام ووضوح الرسائل على جودة الرسائل التقنية المستخدمة. أما المحادثة الحية فيم استخدام برنامج مايكروسوفت و هناك برنامج مشهور اسمه بال توك

#### 4- أشكال الاتصال الإلكتروني :

يتحدد أشكال الاتصال الإلكتروني في ثلاث أشكال هي :

**4-1الانترنت:** وتمثل الانترنت شبكة المعلومات و الاتصالات عامة و الخاصة أي بشروط معينة، إنها متاحة للاستخدام جميع منهم في شبكة عنكبوت .وهي بذلك تعتبر مشكلة الشباب مما توفيق الانترنت خدمات كثيرة ومتنوعة والتي سوف نتطرق إليها بالتفصيل في الفصل الثاني.

**4-2الانترنات:** وتمثل الانترنت شبكة الاتصال داخل المؤسسة ،أي أنها توفر بيئة معلوماتية ووسائط للنقل المعلومات والبيانات في ما بينا الإدارات والأقسام ووحدات المؤسسة ولا يحق لمن هو خارج المؤسسة الدخول إلى تلك الشبكة بأي حال من الأحوال ومثل تلك الشبكات تتواجد في كثير المؤسسات الأمنية ويتم في كثير من الأحيان توظيف التقنيات الانترنت في الانترنات كالبريد الإلكتروني وتتعامل مع الشبكات وتتصف بالخصوصية .

**4-3 الاكسترنات:** وتمثل الاكسترنات نوع متوسط من الشكل الأول والثاني حيث تتسم بالخصوصية والعمومية في أن واحد فالاكسترنات تمثل شبكة الاتصال الداخلية توظف بعض تقنيات الانترنت يستخدمها المسير المؤسسة إلا إنها تتح لبعض الأطراف أن يدخلوا عبر الانترنت، على بعض المواقع على الشبكة الداخلية بطريقة محدد من اجل القيام بعمليات محددة

فمثلا البنك لديه شبكة داخلية الخاصة به (الانترنت)إلى أنها تتح لعملائه الدخول عبر الانترنت ألي حساباتهم الشخصية من خلال اسم المستخدم والرقم السري وإجراء عملية معينة كتحويل مبالغ التي حسابات آخري وسداد فواتير وبيع وشراء الأسهم.<sup>25</sup>

**4-4 الخطوط الهاتفية:** يعد الهاتف أداة ضرورية لكل إنسان مهما كان نوع الحياة التي يعيشها فازدياد عدد المشتركين يزداد استعمال الخطوط الهاتف و هناك وسائل الاتصال أخرى متصلة بالناسخ حاسوب..... الخ) قد ظهر بعض التطورات الحديثة في الإرسال هاتفي أهمها:

**1 - الناسخ:** هو جهاز يتم بواسطته نقل الصور أو نسخة طبق الأصل للمعلومات المصورة، عبر خطوط الهاتف وذلك عن طريق تصفح الجهاز الاستقبال للنبضات و تحويلها إلى نقاط دقيقة جد لتعطي صورة طبق الأصل.

**2 - الهاتف المرئي :** هو جهاز يمكن من خلاله المتحدثين مشاهدة بعضهم البعض في الوقت التحدث عن طريق كاميرا مزودة به.

**3 - موجات الأثير قصيرة :** وهي وسيلة لا سلكية تستخدم موجات الأثير القصير في نقل البيانات، إذ يمكن نقل كمية هائلة من الرسائل الصوتية البيانات بسرعة و تقوم المحطات المتواجدة عبر العالم بالتقاط الموجات ثم تعيد بثها و تفويتها .

**4 - الأقمار الصناعية :** يستقبل القمر الصناعي الرسائل و الإشارات المرسله إليها من الأرض ومن ثم يعيد إرسالها إلى نقاط مختلفة تتواجد على سطح الكرة الأرضية. وهو بذلك يشبه محطة تحويل المتواجدة في الفضاء فأصبح بإمكان إرسال و استقبال الفيديو ، الصوت ، النصوص.<sup>26</sup>

## 5 الاتصال الداخلي والأهمية:

### 1-5 مفهوم الاتصال الداخلي:

ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب: " بأنه عبارة عن اتصال إنساني في المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل و تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وهو إما اتصال رسمية ( هابط ، صاعدا ، أفقيا أو غير رسمي )."<sup>27</sup>

• ويعرفه عبد الباقي عطاوي : "الاتصال الداخلي على أنه عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمنظمة لأي عضو آخر يقصد أحداث التغيير."<sup>28</sup>

• يعرفه عبد الباقي زيدان : "الاتصال الداخلي بأنه تلك الجهود التنظيمية التي تعتمد عليها هذه الأخيرة في التنسيق بين مختلف الهياكل و الأقسام والفروع التي تتكامل فيها بينها من أجل الوصول إلى الهدف الأساسي الذي وجدت من أجله يكون التنسيق من خلال تسهيل بث المعلومات."<sup>29</sup>

• حسب تشارلز كولكس: "يعرفه على أنه الميكانيزم الذي عن طريقه تتواعد العلاقات الإنسانية وتتطور يحتوي على الرموز الروحية و العقلية و سائل نقلها عبر المكان واستمرارها في الزمان"<sup>30</sup>

• يعرف الاتصال الداخلي على "أنه التفاعل في التنظيم ويعتمد على الاتصال لأنه هو أداة نقل المعلومات الواقع الأفكار المشاعر من شخص لآخر داخل كل التنظيمات هذا بدوره يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية."<sup>31</sup>

تعددت التعاريف للاتصال الداخلي العديد من الباحثين و العلماء العرب و الأجانب ربطوها كلها بنقل و بث و تسيرا المعلومات داخل المؤسسة، إلا أن شارلز كولكس ربطها بالعلاقات الإنسانية و الرموز و وسائل نقلها إذا يبقى الإيصال الداخلي اتصال إنساني

## 5-2 أنواع الاتصالات:

يمكن النظر إلى الاتصالات من حيث أبعادها الرئيسية كالاتصالات الهابطة و الصاعدة و الأفقية و الجانبية كما يمكن النظر إليها باعتبارها اتصالات رسمية و غير رسمية .

5-2-1 الاتصالات الرسمية: "هو اتصال مباشر بين مرسل الرسالة و المستقبل لها. بما تحدد المؤسسة طبيعة العمل و نوع العلاقات التي لها تربط الأفراد و تهدف الاتصالات الرسمية إلى تحقيق ثلاث أهداف رسمية.

- نقل الأوامر وفق التسلسل القيادي داخل مؤسسة.

- نقل الاقتراحات و تقارير و ردود الفعل التي بينها القائمون على نجاحها.

- تؤثر الاتصالات الرسمية على مستوى الإدارة في إطار البناء التنظيمي." <sup>32</sup> ويتخذ عدة أنواع.

أ- الاتصالات الهابط (النازلة): هو الاتصال من الأعلى إلى الأسفل يكون من الرؤساء إلى المرؤوسين أو من المستوي الإداري اعلي إلى مستوي إداري ادني، و يعد هذا النوع من الاتصال الأكثر شيوعا ويتم من خلاله نقل المادة المرسله من الأوامر و التعليمات و بلاغات و قرارات عبر التسلسل الهرمي من القيادة إلى القاعدة، وهذا النوع من الاتصالات الإدارية أساسي في إي تنظيم .

"ومن معوقات الاتصال الهابط:

كثرت عدد المستويات الإدارية التي تسير الرسالة .

البعد الجغرافي بين المرسل و المستقبل أحيانا

الفروق في الدافعية بين المرسل (رئيس) و المستقبل (المرؤوس)

ويمكن للمدراء زيادة فعالية الاتصالات الصاعدة و تشجيعها من خلال تذليل العقبات و الحواجز الموجودة في طريقها، وإظهار المزيد من الاهتمام و الاستعداد لتقبل هذه الاتصالات و تعامل معها." <sup>33</sup>

ب- الاتصالات الصاعدة: "أي من الإدارة الدنيا إلى الإدارة العليا، و مثال علي هذه الاتصالات تقارير التي يكتبها المشرفين إلى الإدارة العليا و بهدف هذه الاتصال إلى زيادة الفرصة المشاركة للعاملين مع الإدارة، كما يشير هذا النوع من الاتصال إلى إرسال و تصعيد المعلومات من الأسفل إلى الأعلى و عادة ما تحمل هذه الاتصالات في طياتها الشكاوي و معوقات." <sup>34</sup> و يواجه هذه النوع من الاتصالات كثير من مشكلات و العقبات حيث غالب ما يحول بعض

المدرء دون وصول المعلومات إلي رئيس الأعلى، وخاصة إذا كانت تحمل أخبار تسيء إلي المؤسسة أو تسبب له الإزعاج".<sup>35</sup>

- كما يواجه الاتصال الصاعد عدد من المعوقات. من بينها:
- "بعد المسافة بين الإدارة العليا ومستويات التنظيمية الدنيا.
- تحريف المعلومات وتشويهها أثناء نقلها إلي الأعلى .
- الاتجاهات وقيم الرؤساء المسرفين نحو المرؤوسين
- انتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين .
- عزلة الرؤساء"<sup>36</sup>

### ج - الاتصال الأفقي:

ويكون هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية و الاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية التي تقع في نفس المستوى فالالاتصال بين الوزراء هو اتصال أفقي، و الاتصال بين رؤساء الجامعات و بين مدرء المدارس و بين المعلمين و بين الطلبة و بين عامة الناس هو اتصال أفقي كذلك .

و يهدف الاتصال الأفقي إلى التعاون، و التنسيق و حل المشكلات و تبادل الأفكار والمشاعر ووجهات النظر والمعلومات والخبرات بين الأفراد أو الزملاء من نفس المستوى الإداري أو الوظيفة أو المهنة، وغالبا ما يكون الاتصال الأفقي شفويا وبطريقة مباشرة و بدون أي تعقيدات إدارية ويتم عادة من خلال اللقاءات و تبادل الزيارات والاجتماعات و لي وسلوكيات المختلفة أثناء العمل.<sup>37</sup>

ويقوم هذا الاتصال بأداء وظائف هامة منها :

- التنسيق بين الزملاء الوحدات .

- تعزيز الزملاء أو الوحدات الاجتماعية في مواجهة العواقب

- بث و نشر المعلومات التي تمهم

ويرى هانريفابول " صيرورة تشجيع الاتصال الأفقي كوسيلة لتحقيق الإدارة الفعالة و الاتصالات الإنسانية السليمة مع مراعاة شرطين هما :

- وجوب حصول الموظف على إذن رئيسه قبل إعطاء إي معلومات إلى جهة أخرى.
- ضرورة إعلام الموظف رئيسه بأهم نتائج الاتصالات الأفقي."<sup>38</sup>



**5-2-2 الاتصالات الغير رسمية :** يتم الاتصال الغير رسمي بين أعضاء التنظيم بالعلاقات التفاعلية فيما بينهم بحيث أنها مستقلة عن الأعمال الوظيفية و السلطة و عدم خضوعها لإجراءات رسمية مكتوبة و مثبتة بالرغم من أن هذا من الإيصالات غير مرتبط بالتنظيم الرسمي ألا أنه يوجد داخل هيكل تنظيمي فهو يمتد و ينشر داخل التنظيم ويهدف إلى إشباع حاجات العمال النفسية الاجتماعية والوظيفية.

● هو الذي يكون تلقائيا بين العاملين تتجه تماثل في الشعور والإحساس كما يعرفه عادل رمضان عبارة عن قواعد غير مكتوبة على ألسنة الأعضاء و تصدر عن أشخاص ليس لهم الحق في القرار أو الأوامر كما يعرف الاتصال الغير رسمي: أنه انتشار الأخبار والمعلومات في مختلف المؤسسات حول أمور تتعلق بالأفراد و أمور عامة ترتبط بميدان العمل وما يتصل به ولا تخضع هذه الأخبار لأي تنظيم رسمي بل تنتقل عبر خطوط ومستويات التنظيم الرسمي دون قيود وإذا كان الاتصال الرسمي ذو آثار سلبية على العلاقات الإنسانية والأداء في المنظمة فإنه أيضا ذو خصائص ومميزات يلخصها **كاترو كاهن 1978** فيما يلي :

"الاتصال اللارسمي: تعبير تلقائي وعفوي من عدة مشاكل وقضايا و هذا النوع من التعبير يؤدي إلى إشباع نفسي داخلي أحسن من الاتصال الرسمي .

عندما تلجأ الإدارة إلى مراقبة المعلومات وتضيفها فإن الاتصال اللارسمي يقدم معلومات أخرى أكثر تفصيلا. و يمتاز الاتصال اللارسمي عن الاتصال الرسمي بالسرعة والسهولة."<sup>40</sup>

**5-2-3 أهمية الاتصال الداخلي:** تشكل الاتصالات أهمية رئيسية للإدارة و ذلك بعد أن ظهرت المنظمات الكبيرة ،وبعدت المسافات الاجتماعية التي تفصل بين العاملين والإدارة وتعدد مستويات الإدارة ونتبع الأهمية كما يلي :

● "الحاجة إلى إعلام و إرشاد الموظفين و العمال من وقت إلى آخر بالأهداف التي تعمل من أجلها المؤسسة والفلسفة التي تسير عليها.

● الارتباط الوثيق والقوي بين كمية المعلومات لدى الفرد عن الشركة ودرجة اهتمامه و شعوره بالفخر للعمل فيها.

● إن هناك ترابط قوي بين شعور العامل نحو الشركة التي يعمل بها و بين معنوية وبالتالي إنتاجية"<sup>40</sup>.

● إن الموظف أو العامل الذي يكون على دارية بالحقائق تكون تصرفاته معقولة و أقرب إلى الواقع في مناقشة شروط العمل.

● تمثل الضوء الذي تستطيع الإدارة من خلاله معرفة رغبات و مشاكل العاملين وردود الفعل في سياستهم ووجهات نظرهم إلى جانب كونها الوسيلة التي تنقل العاملين مضامين سياسات الإدارة وأهدافها والتعرف على أهداف الجامعات داخل المؤسسة.

"كما تمثل الاتصالات ضوء الذي ينير العمال طريقهم ويمكنهم من تحديد مواقفهم أو التزاماتهم نحوى العمل كما تمثل الاتصالات معرفتهم بالرأي الإدارة حول مستوى أدائهم".<sup>42</sup>

"الاتصال يسمح برسم البيانات اللازمة لتحقيق الأهداف ودمج بمنح الخطط المشيرة لهذه البيانات، فالمؤسسة بحاجة دائمة إلى البيانات و المعلومات وإلى كافة الحقائق المستمدة من مواقع التنفيذ من أجل بناء سياسات وخطط ملائمة وإصدار قرارات لازمة".<sup>43</sup>

## المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وآثارها

## 1- التكنولوجيا:

**1-1 لغة :** "التكنولوجيا مصطلح يوناني الأصل technologie و هي مشتقة من كلمتين techno وتعني تقنية أو فن وكلمة ligos ou logis تعني علم + دراسة ،على هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة رشيده للعنوان و يرى الأستاذ litre . في قاموسه الصادر سنة 1876 أن مصطلح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة للفنون و المهن العديدة"<sup>44</sup>

**معاجم اللغة الإنجليزية :** "يقول بأن كلمة التكنولوجيا technique أن تقنية أداة المهنة ،أما كلمة technologie تعني العلم الذي يدرس تلك الصناعات."<sup>45</sup>

"التكنولوجيا هي فرع من فروع المعرفة التي تتعامل مع العلم و يرجع أصل الكلمة إلي اليونانية وهي تتكون من مقطعين الأول tichno وتعني الحرفة أو الصنعة و الثانية logy وهي العلم من ثم يكون إجمالي المقطعين هو العلم متصل بصناعات والحرف ."<sup>46</sup>

إلا أن العلماء اتفقوا على أنها تنقسم إلى مقطعين وهما "تكني" و "لوجوس" ،واختلف في مفهوم في حين ذهب عدد منهم مقطع أن الأول هو الصنعة والثاني يعني الكلام أو الأفكار المعالجة التي تتصل ببعضها البعض، وذهب بعض الآخر إلى المعنى الكامل فحواه هو العلم المرتبط بالصناعة .

التكنولوجيا عموما هي ظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط وكلمة التكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها وتقابلها كلمة تقنية، والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة التكنولوجيا،ولكلمة التكنولوجيا مكونة من مقطعين هما: "تكنيك و الذي معناه الطريق والوسيلة ولوجي التي تعني العلم ويكون معنى الكلمة كلها علم الوسيلة، والتي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده"<sup>47</sup> ، وقد عرفت موسوعة الفلسفة السوفيتية التكنولوجيا بأنها "مجموع الآلات والأنظمة والوسائل السيطرة والتجمع والتخزين والنقل الطاقة والمعلومات كل تلك التي تخلق للأغراض الإنتاج والبحث والحرب."<sup>48</sup>

## 1-2 اصطلاحا:

هذا التعريف حصر التكنولوجيا في مجر الآلات و وسائل عسكرية

أولا التكنولوجيا: "هي الأساليب الفنية البشرية في صناعة وعمل الأشياء"<sup>49</sup>

استخدام العلم في الأغراض التطبيقية للصناعة

"هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث والدراسات مبتكرة في مجال والإنتاج والخدمات و كونها التطبيق المنظم للمعرفة ."<sup>50</sup>

يعرفها سمير عبده "بأنها الأدوات والوسائل التي تستخدم الأغراض عملية تطبقه والتي يستعين بها الإنسان في عملية لإكمال قواه و قدراته وتلبية تلك الحاجيات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومراحلته التاريخية."<sup>51</sup>

نستخلص من التعاريف السابقة كلها حصرت في الأساليب التطبيقية وصناعية التي تستعمل لإغراض عمالياتي .

تكنولوجيا الاتصال: "هي الأداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توسع أو تخزين أو استقبال البيانات أو هي الآلات والأجهزة والوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات و توزيعها و استرجاعها وعرضها ."<sup>52</sup>

وتكنولوجيا الاتصال هي احد روافد تكنولوجيا المعلومات بها الوسيط المستخدم في نقل أو تناول المعلومات والأفكار بين أفراد المجتمع .

عرفها جمال محمد الفار في معجم الإعلامي هي مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى، الذي يراد توصيله من خلال عمل اتصال جماهيري أو شخصي أو جماعي حصر التكنولوجيا في التقنيات والوسائل التي بها يعالج المضمون الذي سوف يصل الى الجماهير .

**2-تكنولوجيا الاتصال الحديثة:** هي مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات و معالجتها وإنتاجها وتخزينها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والجماعات .

هذا تعريف شامل وكامل لمسة جديدة أو حديثة وهي التخزين والإنتاج والتبادل والنشر .

ويرى روبن هي: " أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج وتوزيع وتخزين و استقبال أو عرض البيانات."<sup>53</sup>

لخص عبد الهادي عثمان تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي " القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر."<sup>54</sup>

## 2-1 خصائص تكنولوجيا الاتصال :

- خصائص ومميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل فيما يلي:
- **تقليص المسافات:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن متجاوزة الكترونيا .
  - **تقليص المكان :** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة التي يمكن الحصول عليها بيسر وسهولة .
  - **تقليص الوقت :** كما أن الوقت المطلوب للاستجابة سوف يظل في التناقص مع كل تطور تكنولوجي .

- **تزايد نظم الشبكية** : يمكن ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض فضلا عن إمكانية قيام الارتباط بين أنواع من الأنظمة الداخلية المختلفة في نظام شبكي مثل البيانات الاقتصادية التجارية... إلخ.

- كذلك تناول المفكر **ألفن توفلر** في كتابه، تحول السلطة بين العنف والثورة والمعرفة " بأن هناك مجموعة من الخصائص تتميز بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة . "55

**1-التفاعلية:**"حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بل من مصادر، وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار ثقافي المتكامل و متفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا. "55

**2- اللاجماهيرية:** "تعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو جماعات معينة وليس إلى جماهير ضخمة مهما كان في الماضي وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصالي بحيث تصل الرسالة من المنتج إلى مستهلكها . "56

- "ما يؤخذ على وسائل الاتصال الحديثة تحولها من توزيع رسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الرسائل وتصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر تخصصا. "58

وهناك دلائل عديدة تشير إلى أن مفهوم القرية العالمية، التي زعم مارشال ما لوهان الخاصة بوحدة العالم والحياة في قرية عالمية التي حققتها نهضة وسائل الاتصال الجماهير خلال عقد الستينات وأصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في التسعينات والقرن الحادي والعشرون. حيث تتجه وسائل تكنولوجيا إلى جعل خبرات القراءة والاستماع والمشاهدة عبارة عن خبرات معزولة.

**3 - اللاتلازمة:** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلا في النظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها هي في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في وقت نفسه فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة لتواجد المستقبل.

**4- قابلية التحرك أو الحركية:** " فهناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان تشاء حركته مثل التلفزيون النقال، تليفون السيارة، التليفون المنهج في ساعة اليد وهناك آلة التصوير المستندات وجهاز فيديو بوضع في الجيب، وجهاز فاكسميل يوضع في السيارة وحاسب آلي. "59

-قابلية التحويل :وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر , كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسائل المسموعة إلى الرسالة المطبوعة والعكس .

5- قابلية التوصيل : " لم تعد الشركات صناعة الأدوات الاتصال تعمل بمغزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة واتخذت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة الأدوات الاتصال.<sup>60</sup> ومن الأمثلة الدالة على ذلك، وحدات هوائي مقعرة التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية.

6- التبوعوالانتشار:" ويعني به الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ليكون حكرًا على الطبقة الترتيبية.<sup>61</sup> وكذلك يعني به تغلغل وسائط الاتصال حول العالم وداخل كل طبقة اجتماعية ، فالتكنولوجيا تتجه من ضخمة من إلي صغير ومن المعقد إلى البسيط ومن الأحادي إلى المتعدد مثل الكمبيوتر. "متعدد الخدمات والوظائف وهو ما يطلق عليه اسم الكمبيوتر الذي يحتوي على شاشة وطابع وفاكس وهاتف أي مجمع صغير لمختلف العمليات الاتصال."<sup>62</sup>

7- التدويل وكويية العالمية: اختصار عامل المسافة الزمن ،وصف بعض الكرة الأرضية التي نعيش عليها بالقرية العالمية، كناية عن تكنولوجيا وقدرتها علي نقل الكم الهائل من المعلومات بين مختلف أجزاء العالم الآن واللحظة، " وانه بوجود الإعلام الاتصال لم يعد التفاعل علي أرض وأحد هو باعث الأول لتجمع عبر تكنولوجيا ووسائط المعلومات متخطيا الحدود الجغرافية عابرا فوق الحدود الوطنية."<sup>63</sup>

8- التعقيد وكثافة الاستخدام: تكنولوجيا الاتصال بالذات المتقدم منها تتسم بكثافة الاستخدام رأس مال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة، وهي لكل ذلك تأخذ صبغة احتكارية حيث تركز عادة في أيدي بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع .

#### -وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

إن الانتشار الواسع والتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحاضر، أدى إلى زيادة التفاف الجماهير حولها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية وإعلامية في شتي الميادين، ومما لاشك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلي أخرى. ولكنها تعمل من أجل هدف واحد خدمة الإنسان وتسهيل عيشة في بيئة الاجتماعية . ومن بين هذه الوظائف التي جاءت بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نذكر :

- 1- الوظيفة التوثيق: "عبت تكنولوجيا الاتصال متمثلة في الحاسوب والأقراص المضغوطة والآلات التصويرية التصوير الرقمية دورا كبيرا في التوثيق الإنتاج الفكري"<sup>64</sup> وضع نظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون ومحتوى هذا الإنتاج.
- تعمل تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة على تقديم معلومات متعددة و متنوعة، والتي تتميز بالضخامة، "ذلك أن الاتصال الرقمي انفجار معلوماتي و المعرفي، جاء نتاج غير مسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الذي استفادت منه الاتصال الرقمي، وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات و انتشارها التي غطت كل المجالات."<sup>65</sup>
- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته، و يسمح هذا الحاسب بقائمة الكبيرة من الخدمات و المعلومات سواء الاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، و كذلك يسمح بتخزين واسترجاع المعلومات بسرعة فائقة مثل البريد الإلكتروني.
- "وأبضا التحكم و الاستكشاف ذلك من خلال برامج يسمح للطلاب في إجراء التجارب، وتصميم المواقف وتحليل متغيرات"<sup>66</sup>
- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي. حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي. حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه بل من خلال البريد الإلكتروني و الحوارات مع آخرين بينما لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم سمات خاصة بدءا من الصداقات الجديدة من ثقافات مختلفة لتلبية حاجيات الفرد.
- إنشاء بما يسمى " بالمجتمعات الافتراضية التي تجمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء أفراد مثل مناهضة العنصرية، و تحديد الجنس والنوع."<sup>67</sup>
- تقدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس وفرصة المشاركة في الندوات بحيث خلال طرح التساؤلات أو المناقشة بعض الموضوعات، وتقديم محاضرات من خلال الانترنت.
- "منحت أنظمة télé-tax للأجيال الجديدة للأجهزة الاستقبال منحت الجمهور فرصة متابعة للأخبار والأحداث و الملخصات الكتب و أهم عناوين الصحف."<sup>68</sup>
- ظهور العديدة من الخدمات الاتصال الجديدة الفيديو تكس و التلكس والبريد الإلكتروني و أقراص الصغيرة، CD التي يمكن تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتبة الصغير.

"هناك اختراعات جديدة يبدو أنها ستغير من شكل التسلية المنزل بشكل أكبر من الانقلاب 'الذي حدث نتيجة الانقلاب من الفونوغراف إلى الراديو في النصف الأول من القرن العشرين ومن ذلك 'الفيديو كاسيت ' أقراص الفيديو، الألعاب الفيديو، الفيديو الرقمي DVD".<sup>69</sup>

وظيفة الإعلان والتسويق و الدعاية و الدعوة أصبح لها صدى كبير الذي المعلمين، و الدعاة خصوصا للنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكثر في استخدام الدخول عليها.

### 3- أهم المصطلحات المستعملة في التكنولوجيا الاتصال :

أ - يبادل الآلي للمعلومات:EDI هي تكنولوجيا أكثر تقدما وهي التي تمكن الاتصال من مواقع الإعلامية، متباعدة، فهي تقرب أنظمة معلومات أكثر، تساعد على استعمال المعلومة في الوقت المناسب .

ب - البروتوكولي: "Protocol مجموعة من القواعد والإجراءات والتي تحكم عملية نقل البيانات بين المكونات داخل شبكة ما".<sup>70</sup>

ومن أهم البروتوكولات هي :

Gonper: وهو عنوان لموقع فوفر

Ftp : وهو عنوان عائد لمكتبة ملفات

News: وهو عنوان عائد لمجموعة أخبار

Maillot: وهو عنوان يجيز صفحة الواب على فتح برنامج البريد الإلكتروني لكن يتمكن المستخدم من إرسال البريد بشكل سريع .

- wais: "وهو عنوان عائد لموقع wais وهي أداة مستخدمة على نطاق ضيف للبحث في القواعد".<sup>71</sup>

ج - مودم Modem: "عبارة عن جهاز لترجمة الإشارات الرقمية إلى إشارات قياسية"<sup>72</sup> و يمكن إرسالها عبر خطوط الهاتف

د - الإشارات القياسية: "موجات مستمرة تمر من خلال وسائط الاتصال وتستخدم من أجل الاتصالات صوتية.

هـ - منافذ أو قنوات الاتصال : عبارة عن وسائل يمكن من خلالها نقل البيانات الصوت بين أجهزة إرسال و استقبال في الشبكة".<sup>73</sup>

- السلك المزدوج: "وسيط النقل للبيانات يتكون من ازدواج من الأسلاك النحاسية المزدوجة ويستخدم للنقل محدثات الهاتف القياسي ولكن يمكن استخدام لنقل البيانات أيضا.



- لكابل ذو موصلين : وسيط لنقل البيانات تتكون من سلك نحاسي معزول و يمكنه نقل أحجام كبيرة من بيانات و بسرعة .
- الشبكات الضوئية: تقنيات شبكة عالية سرعة لنقل البيانات في شكل نبضات ضوئية.
- الأقمار الاصطناعية: نقل البيانات باستخدام أقمار اصطناعية التي تعمل بمثابة محطات لنقل إشارة لمكر ويف عبر مسافات طويلة.<sup>74</sup>
- الهاتف الذكي smart phone: جهاز لاسلكي يبين إمكانيات نقل الصوت والنص مكتوب وتعامل مع الانترنت
- PDA حساب شخصي رقمي: عبارة عن حسابات آلية صغيرة الحجم محمولة باليد تتمتع بمقدرة الاتصال اللاسلكي ومعتمدة على نقل البيانات الرقمية بما يمكنها عرض واستقبال رسائل البريد الإلكتروني والدخول إلى الانترنت.
- المراقب: "حاسب آلي خاص لغرض الإشراف على الاتصالات بين الوحدة التشغيل المركزي وأجهزة المتصلة في النظام الاتصالي.
- مضاعف الإرسال: عبارة عن جهاز يساعد قناة أو الوسيلة الاتصال على أجزاء العمليات نقل البيانات من عدة مصادر من نفس الوقت.<sup>75</sup>

#### 4- السلبيات والمخاطر تكنولوجيا الاتصال الحديثة:.

قبل التحدث عن السلبيات والمخاطر تكنولوجيا الاتصال الحديثة، سوف نتحدث عن بعض الإيجابيات هذه التكنولوجيا حيث نجد إن هذه التكنولوجيا تحتاج إلى الذكاء عملي بدلا من عضلاتهم فهي تقدم العون البشري من خلال سهولة تخزين المعلومات ونقلها، واكتشاف ثقافات مغايرة ونختار أصدقاء جدد بما يجعهم نفس الاهتمام، وسوف تتكون بهذه الوسائط الاتصالية سوق معلوماتية، من الخدمات والربح الاقتصادي وتحرر من التوقع والتركيز حول الذات، مما يتيح لنا الاتصال بثقافة أخرى كما لا ننسى إيجابيتها الكبيرة في المجال الاقتصادي أو عالم الاقتصاد الذي يطلق عليه اليوم اقتصادي الحديد هو الذي يقصد به تلك القطاعات الجديدة العاملة في مجال التكنولوجيا الاتصال الحديثة، تتغير مواقف الأفراد اتجاه الحياة الاقتصادية، نستطيع أن نغير أيضا نمط التنمية وإصلاحات الاقتصادية التحي تنتهجها الحكومة.

- "أما السلبيات ومخاطر التكنولوجيا : فهي أكثر تعقيد و اقل رسوخا إذا أنا في غالب تتصل بأخلاقنا وقيمنا الراسخة و بإيديولوجياتنا وموقعنا الاجتماعية والسياسية ومن بينها نجد: المخاطر الفيزيائية: تستنشق الذاكرة الزهيمر بسبب الدفع الهائل للمعلومات كذلك فيما يخص الصحة القلق الأمراض المزمنة وكذلك قرصنة المعلومات ونشرها والاجتماعات في العزلة الفردانية حيث أصبحوا عن طريق تكنولوجيا T.HOME والاتصال الافتراضي يهدد الحقيقة الأفراد في استخدام تكنولوجيا الاتصال وكثرة المعلومات تقتل المعلومة."<sup>76</sup>

"حدوث فجوة معرفة بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة"<sup>77</sup> مثل الدول العربية، فان لم تستطيع إلى المشاركة فيها سوف يهددها خطر حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرفية. إن خطورة التكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والعزلة الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية بل هي تقدم قبل إن تصبح متهيئين لمعاقتها أو استبدالها. لقد ساهمت هذه تكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال الوافد في الانحدار باللغة العربية الفصي، لغة القرآن الكريم، بحجة بساطة في الفهم الرسالة وزرعت هذه التكنولوجيا العديد من المصطلحات التي تصبح تروج في الأحاديث العامة.

#### 4-1 التأثيرات الاقتصادية لتكنولوجيا الاتصال:

"تأثيرات تكنولوجيا الاتصال ومعلومات شملت جميع المجالات الحياة السياسية والاجتماعية والرياضية والتفافية، والاقتصادية فتلا على مستوى الاقتصادي أدت إلى اقتصاد جديد يسمى اقتصاد المعلومات."<sup>78</sup>

أدى التطور المتصاعد في تكنولوجيا الاتصال إلى أحداث تطورات في مجال الأنشطة الاقتصادية فعلى مستوى النقود فان النمو تسديد الآن ليصبح ورقمية علي نحو مطرد..... لقد أصبح هذا الأمر واقعا لأن بالنسبة للبنوك الكبرى والمؤسسات الدولية وبدأت النقود الالكترونية والمبادلات عبر شبكات الاتصال العالمي تتجاوز حدود الأسواق التقليدية فأكثر من مليون دولار فظهرت كذلك التجارة الالكترونية فمع تحول اقتصاد عصر(ما بعد الاقتصاد) إلى اقتصاد الخدمات أكثر منه اقتصاد منتجات صناعية والتحولية، فان التجارة الالكترونية تصبح هي أكثر سرعة وانجازا وتكون التجارة الالكترونية من "التجارة الالكترونية غير المباشر والتي تتعلق بالمعلومات علي سلع مادية فعلية تتم شحنها بواسطة نقل تقليدية والتجارة الالكترونية المباشرة التي تشمل علي السلع هي نفسها عبارة عن معلومات التي يتم شحنها بشكل مباشر عبر شبكات الاتصال وهذه السلع تشمل البريد الالكتروني إلي إن تحول الاقتصاد إلى

اقتصاد الخدمات على نحو متزايد وظهور النقود الالكترونية والتجارة الالكترونية بالإضافة إلى سهولة نقل الشحنة عبر الخطوط الجوية كل ذلك أدى إلى وجود اقتصاد معلوم على مستوى الأسواق العالمية.<sup>79</sup>

"تمثل تكنولوجيا العنصر أكثر تأثيرا وحتما في مجال التوحيد السوق العالمية نظر الاحتكار الشركات المتعددة الجنسيات مصادر التحديد التقني كونها صارت محورا للمنافسة الدولية فيما بينها."<sup>80</sup>

لقد أصبحت التكنولوجيا من أكثر الكلمات ترددها وتسمع إليها وربما كل يوم ولعبت التكنولوجيا دورا محوريا في تاريخ البشرية سواء في حياة الناس الاقتصادية أو الاجتماعية أو التطور التكنولوجي حيث كان ومازال التطور التكنولوجي سلاح المسبق في معظم مراحل التاريخ.

## خلاصة:

خطى الإنسان خطوة عملاقة في تطوير الاتصال وأصلا إلى وسائل الحديثة التي ذكرناها لتسيير عمله وعلاقاته بأفضل الدرجات من الرضا، حيث ارتقت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتزويد الناس بالمعلومات وحقائق وبيانات، إلى تنوير والتوثيق .

مساعدة الأفراد على رفع مستواهم و دفعهم للعمل من أجل مصلحة العامة، كما لم يتوقف الإنسان عند استعمال الاتصال كوسيلة لتبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الإشارات والكلام. بل تعدى ذلك إلى تطويره واستخدامه في مجالات حياته مؤكداً بذلك على وسائل الاتصال الحديثة.

تهميش الفصل الأول:

- 1- محمد جمال الفار ، المعجم الإعلامي، عمان ،دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى،2006 ،ص07.
- 2- فضل دليو ، اتصال المؤسسة (إشهار علاقات مع صحافة )، القاهرة ، دار الفجر للنشر و توزيع ، طبعة الأولى ، 2003، ص 34
- 3 -إبن منظور ، لسان العرب،لبنان، دار طبع، طبعة الثانية، 1993، ص 39.
- 4 - محمد سيد محمد ;الإعلام و اللغة ، القاهرة، عالم الكتب ، بدون طبعه، 1993، ص 23
- 5- محمود عودة ،أساليب اتصال و تغيير اجتماعي : بيروت دار النهضة العربية بدون طبعة 1988 ص 13
- 6- زكرياء شعبان ،اللغة الوظيفية و الاتصال ،عمان عالم الكتب الحديثة ،طبعة الأولى،2004، ص 47
- 7- barmard la mivetahmadstim ,dichonnaireencylapédique des siences de l'finformation et de la cominication 'elipes.
- 8- محمد السعيد بوجردة،الاتصال في تسير المؤسسات ،روضة الجندي ،عدد ،129 تاريخ صدور 15 أبريل ص19.
- 9- طالبة قدارة جازية ، عبد الإله عبد القادر ،مذكرة تخرج لنيل ماجستر في علم الاجتماع ،إستراتيجيات الاتصال و ثقافة الاستهلاكية ،جامعة مستغانم 2000 ص 14.
- 10- صالح أبوأصع،تسيير أبوعرج،الاتصال والعلاقات العامة،القاهرة، الشركة العربية المتحدة للتسويق ، طبعة أولى،2010،ص 08 .
- 11- محم منير حجاب، الإعلام السياحي، القاهرة ،دار فجر للنشر و التوزيع، دون طبعه، 2002، ص 67
- 12- محمد منير حجاب،الإتصال الفعال للعلاقات عامة، القاهرة، دار النشر والتوزيع، طبعة الأولى ،2007،ص20-21.
- 13- محمود محمد عمر الطنوبي، نظريات الإتصال ،إسكندر ،مكتبة و مطبعة الإشعاع ،طبعة الأولى K 2001، ص 10. 14.

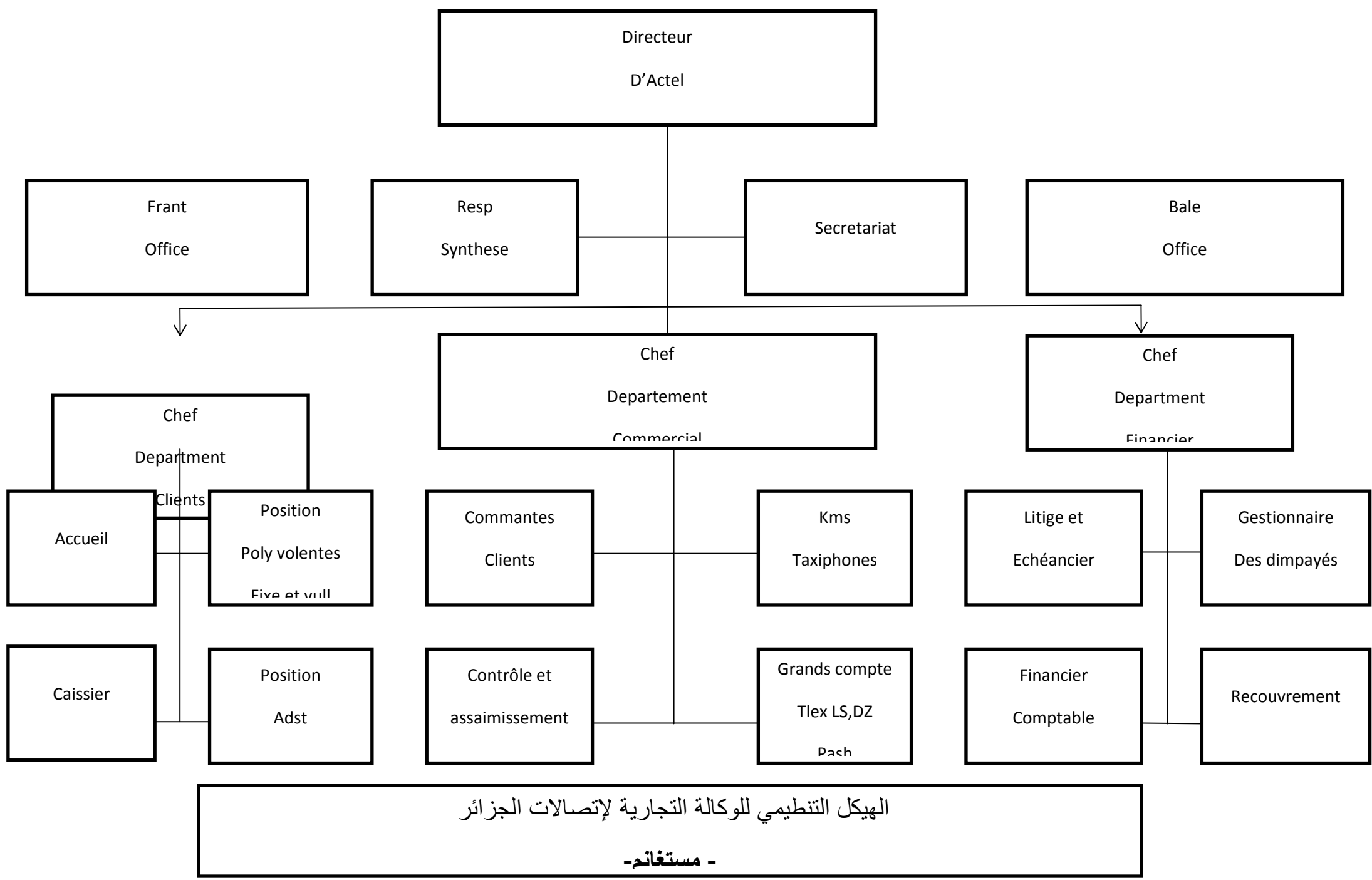
- 15- بن العربي يحيى، ملتقى الوطني السادس حول الاتصال المؤسسي ، الاتصال للمؤسسات و الاتصال لأزماتي، جامعة مستغانم ، 04 05 2004 سا ، 14:00 14:45 سا
- 15- محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، المرجع نفسه، ص 20 21
- 16- صالح أبو أصبع تسيير أبوعرضه، الاتصال و علاقات العامة، مرجع نفسه سابق، ص 13.
- 17- نبيل عارف الجروي، مقدمة في علم الاتصال، العين، مكتبة الإمارات، دون طبعه،، 1985، ص21- 22.
- 18- صالح فلاق شرة، الاتصال علاقات عامة داخل المؤسسة، تكنولوجيا الاتصال المؤسسة 13:00 14:30 جامعة مستغانم
- 19 Gary crohhte, **communication and djreiness**, californi, 1976, p202.
- 20- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الإتصال، أسكندرية، الدار الجامعية، بدون طبعة، 2000، ص 24- 25 .
- 21- محمد محفوظ، تكنولوجيا الإتصال الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، بدون طبعة، دون تاريخ، ص 16.
- 22- مصطفى أبو بكر عبد الله عبد الرحمان البريدي، الاتصال الفعال (مدخلا إستراتيجي لجودة العلاقات حياة الأعمال)، السعودية، دار الجامعة، 2002 2008، ص 636- 637.
- 23- نفس المرجع السابق، ص 638.
- 24- نفس المرجع سابق، ص 646.
- 25- نفس المرجع السابق، ص 636.
- 26- محمد فهمي العطرزي، العلاقات الإدارية في المؤسسة العامة والشركات، عالم الكتب، طبعة الأولى، 1990، ص 20.
- 27- فضيل دليو، الاتصال والمفاهيم ونظرياته، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2003، ص 20 .
- 28- سعيد ياسر عمار، الاتصال الإداري وسجل سلوكي لها، القاهرة، مركز الاستثمارات الإدارية، 2000، ص 31- 32
- 29- عبد الباقي زيدان، وسائل واساليب الاتصال في المجالات التعليمية، القاهرة، دار الكتاب المصرية،، 1974، ص 79.
- 30- fanellylhanminyén, **la communication une stratégie ou service de l'entreprise économique**, paris, 1999, p 24.

- 31- فوفلجة غياب، إدارة مؤسسات، القاهرة، العربي لنشر والتوزيع، 1994 ص. 25.
- 32- محمد هبري فؤاد، أساليب الاتصال الاجتماعي، المكتب العالمي لنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999 ، ص104.
- 33- رجبى مصطفى عليان، عدنان محمد طوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، عمان، دار الصحافة للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2005، ص104.
- 34- صالح خليل ابو صبع ،العلاقات العامة والاتصال الإنساني، عمان، دار النشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2004 ، ص51- 53 .
- 35- رجبى مصطفى عليان، عدنان محمود طوبالي، المرجع سبق ذكره ،ص103.
- 36- نفس المرجع السابق ، نفس الصفحة.
- 37- جليل أبوأصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، نفس المرجع، ص105.
- 38- طالب بن موسي سمير، علم النفس العمل والتنظيم، رسالة الماجستير جامعة مستغانم ، 2007 - 2008.
- 39- عزي عبد الرحمان ،عالم الاتصالات ، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية ، بدون طبعة، 1990 ، ص 35 - 36.
- 40- محمد منير حجاب، الاتصال وعلاقات العامة، نفس المرجع سابق، ص124. 42- مهدي حسنزولية الإدارة ونظرياتومبادئ، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2001 ، ص194 150.
- 41- خليل محمد حسن، شماع وخضى كاظم محمود، نظرية المنظمة، عمان، دار المسير للنشر وتوزيع والطباعة، دون طبعة، 2000، ص202.
- 42- محمد فاتح حمدي ،مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، الجزائر، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2011، ص02
- 43- إسماعيل صبري ، إستراتيجية التكنولوجيا، القاهرة، دار غريب، دون طبعة، 1977، ص530.
- 44- ابراهيم الأخرس، الآثار الاقتصادية والاجتماعية ثورةالاتصالا تومعلومات في دول العربية، القاهرة، إستراك للنشر والتوزيع، بدون طبعة، 2008، ص14.

- 45- عبد الباسط محمد عبد الوهاب ،استخدام التكنولوجيا الاتصال فيإنتاجالإذاعي والتلفزيوني دراسة ميدانية تطبيقية،القاهرة، مكتب الجامعي الحديث، دون طبعة،2008،ص82.
- 46- محمد الزغي، تغير الاجتماعي، القاهرة، دار الطلية، بدون طبعة، 1998، ص85.
- 47- محمد محفوظ،تكنولوجياالاتصال، مرجع سبق ذكره، ص09.
- 48- محمد فاتح حمدي ، مسعود بوسعدية،تكنولوجيا الإعلاموالالاتصال الحديثة،المرجع سبق ذكره،ص02.
- 49- محمد عبد الشفيق عيسي،العالم الثالث وتحدي تكنولوجيا الغربي، بيروت، دار الطباعة والنشر، طبعة الأولى، 1989، ص63.
- 50- جمال محمد الفار، مرجع مسبق ذكره، ص104.
- 51- حسن عماد مكاي،تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة، القاهرة، دار المعرفة المصرية اللبنانية، الطبعة الأولى، 1997، ص63.
- 52- ممدوح عبد الهادي عثمان،تكنولوجيا ومدرسة المستقبل،.24.12.2012 [www.edc.goo.sk](http://www.edc.goo.sk)
- 53- محمد فاتح حمدي، مسعود بوسعدية، المرجع سبق ذكره، ص07.
- 54- نفس المرجع سابق، نفس صفحة.
- 55- محمود علم الدين،تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة صحافة، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، طبعة الأولى2005 ص422
- 56- محمد فاتح حمدي مسعود بوسعدية مرجع سابق ذكره، ص08.
- 57- عبد الباسط عبد الوهاب،مرجع سبق ذكره، ص224.
- 58- محمد فاتح حمدي، مسعود بوسعدية، مرجع سبق ذكره، ص08.
- 59- عبد لباسط عبد الوهاب، المرجع سبق ذكره، ص263 .
- 60- محمد فاتح، حمدي مسعود بوسعدية، مرجع سبق ذكره،ص09 .
- 61-غسان منيرحمزة سنواعلي احمد الطرح،المصوبات الوطنية والمجتمع العالمي والإعلامدارسات في الإجراءاتتمثيل الهوية في ظل الهيمنة الإعلامية العالمية، لبنان، دار النهضة العربية، طبعة الثانية، 2002، ص139.
- 62- محمد لفاتح حمدي مسعود، مرجع سبق ذكره، ص11.
- 63- محمد عيد الحميد،الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، القاهرة، دار السحاب، طبعة الأولى، 2005



- 64- البيوني ابراهيم حمادة، دراسات في الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، القاهرة، عالم الكتب، للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2008 ، ص،462.
- 65- محمد عبد الحميد، المرجع السابق ذكره، ص 53- 55.
- 66- محمد الفاتح حمدي ، مسعود بوسعدية، مرجع سبق ذكره، ص13.
- 67- محمد عبد الحميد، نفس المرجع سابق، ص56.
- 68-مجد الهاشمي، تكنولوجيا الاتصال الجماهيري، القاهرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2012، ص50- 51.
- 69- نفس المرجع السابق، نفس الصفحة، 50- 51.
- 70- يحي مصطفي غليان و عدنان محمود طوبالي، مرجع سبق ذكره، ص24.
- 71- نبيل محمد مرسى، التقنيات المدنية للمعلومات، القاهرة، دار الجامعية الجديدة، 2005ص35.
- 72- نفس المرجع سابق، ص36.
- 73- نفس المرجع سابق، ص37.
- 76- صالح فلاق شبرة، مخاطر التكنولوجيا الاتصال مقياس تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة الاقتصادية، 20 جانفي 2013، 13:00-14:30 قسم وسائل الإعلام، ومجتمع، جامعة مستغانم.
- 77- محمد الفاتح، حمدي مسعود بوسعدية، مرجع نفسه، ص15،
- 78- محمد فاتح حمدي ، مسعود بوسعدية، مرجع سبق ذكره، ص108.
- 79- محمد محفوظ، مرجع سبق ذكره ، ص149.
- 80- إبراهيم الأخرس، مرجع سبق ذكره ، ص05.



## دليل المقابلة

نحن طلبة قسم علوم الإعلام و الإتصال تخصص وسائل الإعلام و المجتمع بصدد تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستار الموسومة بي الإتصال الداخلي الحديث و المؤسسة - دراسة ميدانية - وكالة تجارية لإتصالات الجزائر بولاية مستغانم الرجاء الإجابة على الأسئلة بكل موضوعية ونعدكم بإستغلال الأجوبة في إطار البحث العلمي .

### المحور الأول : وسائل الإتصال الحديثه المعتمدة داخل المؤسسة

- 1- ماهي وسائل الإتصال الحديثه المستعملة داخل مؤسستكم ؟
- 2- فيما تفيدكم تلك الوسائل ؟ و كيف تساهم في تسير الحسن للعمل ؟
- 3- هل تعتمدون على تقنية الإتصال عن بعد ؟
- 4- كيف كانت طبيعة الإتصالات قبل إدخال تقنية الأمان ؟ وماذا أظافة لكم هذه التقنية ؟ و ما فائدة إستخدامها ؟
- 5- كيف كان ردود فعل الزبائن بهذه التقنية الجديدة ؟
- 6- رأيكم في تكنولوجيا الإتصال الجيل الثالث ؟ وهل تستفيد المؤسسة منها ؟

### المحور الثاني : إستخدام تكنولوجيا الإتصال الجديدة في تسير الأداء المهني بإستعمال أنظمة جديدة.

- 1 - كيف يتم نقل المعلومات و تبادلها داخل المؤسسة ؟
- 2- هل تحقق لك هذه الوسائل وتريدونه للإتصالات لنقل المعلومات ؟ وكيف ذلك ؟
- 3- كيف كان الإتصال قبل إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثه ؟
- 4- هل ترى أن مؤسستكم لها من الوسائل و الإمكانيات ما يتماشى مع التطور التكنولوجي ؟
- 5 - هل هناك إهتمام بوسائل الإتصال الحديثه المستخدمه بمؤسستكم ؟
- 6 - هل يمكنكم الإستغناء عنها أثناء عملكم ؟
- 7 - هل يوجد تنافس بين مؤسستكم و مؤسسة أخرى خاصتا في مجال الإتصالات و الخدمات في مجال الإتصال الحديث ؟
- 8 - هل تساهم هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء المهني ؟
- 9- ما رأيكم حول عصر التكنولوجيا الإتصال الحديثه ؟

## قائمة المراجع

أ: المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. المعطي عبد الباسط، البحث الاجتماعي محاولة دراسة النقدية لمنهجية و أبعاده، القاهرة، دار الجامعة، دون طبعة، 2007.
2. إبراهيم تأخرس، الآثار الاقتصادية والاجتماعية وثورة الإتصالات والمعلومات في الدول العربية، القاهرة إستراك للنشر والتوزيع، دون طبعة، 2008.
3. إبراهيم حمادة بيوني، دراسات الإعلام وتكنولوجيا الإتصال، القاهرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2008.
4. إبريسأنتوان، شبكات الإعلام، تر: شاهينفؤلد، بيروت، عويدات للنشر والتوزيع، بدون طبعة، 2001.
5. أبو أصبع صالح خليل، أبو علجية تيسير، الإتصال والعلاقات العامة، القاهرة، الشركة العربية المتحدة للتسويق، طبعة الأولى، 2010.
6. أبو أصبع صالح خليل، العلاقات العامة والإتصال الإنساني، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2004.
7. إحدادن زهير، مدخل العلوم الإعلام والإتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات، بدون طبعة، 1999.
8. إحدادن زوهير، مدخل علوم الإعلام والإتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، دون الطبعة، 2007.
9. الأخرس إبراهيم، إستراتيجية التكنولوجيا، القاهرة، دار الغريب وتوزيع، 2008.
10. الجروي نبيل عارف، مقدمة في علم الإتصال، العين، مكتبة الإمارات، دون طبعة، 1988.
11. أنجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر: بوزيد صحراوي و آخرون، الجزائر، دار القصبه للنشر، طبعة الأولى، 2004.
12. بسيوني عبد الحميد، استخدام شبكات الانترنت في المدارس ودعم التعليم، القاهرة، دار سيناء، بدون تاريخ.
13. بشير محمد، الانترنت للمبتدئين، الجزائر: دار المعرفة، 2002.
14. بن خزرف الله الطاهر، الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء الرابع، الجزائر، الهومة للنشر والتوزيع، 2003.
15. بن محمد الشهير عجلان، التقنيات الحديثة وظائف الإدارة المعاونة، الرياض، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، دون طبعة، 1990.
16. بن مرسللي أحمد، مناهاج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية
17. بوحوش عمار، باحث في منهجية والكتابية الرسائل جامعية، الجزائر، ديوان مطبوعات جامعية
18. بونين محمد، الجامعة العامة للمؤسسة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2003.
19. جمال عبد العظيم خليل صابات، وسائل الإتصال نشأتها وتطورها، القاهرة، مكتبة الأبحاث المصرية، طبعة التاسعة، 2005.
20. حجاب محمد منير، الإتصال الفعال والعلاقات العامة، القاهرة، دار الفجر للنشر و التوزيع، طبعة الأولى، 2007.

21. حجاب محمد منير، الإعلام السياحي، القاهرة، دار الفجر للنشر و التوزيع، طبعة الأولى، 2002.
22. حسن زويلفمهدي، كتاب الإدارة نظريات و مبادئ، عمان، دار الفكر والتوزيع، طبعة الأولى، 2001.
23. حمدي فاتح محمدمو بوسعدية مسعود، تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة، الجزائر، كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، طبعة الأولى، 2004.
24. حمزة غسان منيرو طراح علي أحمد، الصوبات الوطنية و المجتمع العالمي و الإعلام: دراسات في إجراءات تشكيل الصورة في ظل الهيمنة، الإعلامية العالمية، لبنان، دار النهضة العربية، طبعة الثانية، 2002.
25. دليوفظيل، الإتصال و مفاهيمه و نظرياته، القاهرة، دار الفجر للتوزيع، طبعة الأولى، 2003.
26. دليوفظيل، إتصالاً للمؤسسة، القاهرة، دار النشر و التوزيع، دون طبعة، 2003.
27. رحومة علي محمد، الانترنت و المنظومة التكنولوجية الإجتماعية، بيروت، منشورات مركز الدراسات الوحدة العربية، 2001.
28. الزغبى محمد، تغيير الإجتماعي، القاهرة، دار الطليعة، دون طبعة، 1998.
29. زولية مهدي حسن، الإدارة و نظريات مبادئ، عمان، دار للفكر للطباعة للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2001.
30. زيدان عبد الباقي، وسائل و اساليب الإتصال في مجالات التعليمية، القاهرة، دار الكتب المصرية، 1974.
31. سيد حلاوة محمد، العلاقات الإجتماعية للشباب: بين الدردشة الأترنيت و الفيسبوك، الإسكندرية، دون طبعة، 2001.
32. سيد عاطف، العولمة في ميزان الفكر: دراسة تحليلية، القاهرة، مطبعة الإنتصار، 2001.
33. سيد محمد محمد، الإعلام واللغة، القاهرة، عالم الكتب، بدون طبعة، 1992.
34. شاهين بهاء، الانترنت و العولمة، القاهرة، عالم الكتب، 1999.
35. شعبان زكريا، اللغة الوظيفة و الاتصال، عمان، عالم الكتب الحديثة، طبعة الأولى، 2004.
36. شلباية مراد فاروق، علي، مقدمة في الأترنيت، الأردن، دار المسيرة، دون طبعة، 2001.
37. الشماع خليل محمد حسن و كاظم حمود و خضير، نظرية المنظمة، عمان، دار المسير للنشر والتوزيع و التوزيع، دون طبعة، 2000.
38. صبري إسماعيل، إستراتيجية التكنولوجيا، القاهرة، دار الغريب، دون طبعة، 1977.
39. صخري عمر، إقتصاد المؤسسة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، دون الطبعة، 2000.
40. عاطف يوسف، صعوبات الباحث العلمي في استخدام المكتبة الإلكترونية، القاهرة، دار النهضة العربية، طبعة الأولى، 1999.
41. عبد الحميد محمد، الإتصال و الإعلام مع شبكة الأترنيت، القاهرة، دار السحاب، طبعة الأولى، 2005.
42. عبد الرحمان عزى، عالم الإتصالات، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1990.
43. عبد الرزاق و آخرون، البحث العلمي الإجتماعي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، دون طبعة، 2005.
44. عبد الشفيق عيسى محمد، العالم الثالث و التحدي التكنولوجي الغربي، بيروت، دار طبعة للنشر، طبعة الأولى، 1989.
45. عبد العزيز، أصول الإدارة العامة، الإسكندرية، منشأة معارف، دون طبعة، 1993.

46. عبد الله أبو بكر مصطفى و البريري بن عبد الرحمان، الإتصال الفعال الإستراتيجي كجودة العلاقات في حياة الأعمال، رياض، دار الجامعية، طبعة الأولى، 2008.
47. عبيدات محمد و آخرون، منهجية البحث العلمي و مراحل و تطبيقات، الأردن، دار وائل للنشر، دون طبعة، 1985.
48. عدوان ناصر داداي، إقتصاد المؤسسة، الجزائر، مطبعة إخوى مدني، دون طبعة، دون تاريخ.
49. عدون نلصردادي، الإتصال ودوره في الكفاءة المؤسسة الإقتصادية: دراسة التطبيقية، دون طبعة، 2004.
50. عرباجي إسماعيل، إقتصاد المؤسسة: أهمية التنظيم الدينامية الهياكل، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1996.
51. العطروري فهمي محمد، العلاقات الإدارية في المؤسسة العامة و الشركات، القاهرة، عالم الكتب، بدون طبعة، 1990.
52. علم الدين بن حمود، تكنولوجيا المعلومات والإتصال والمستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2005.
53. علي عناسوه محمد، التكثيف والإستخلاص الأنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار الكتاب العالمي، طبعة الأولى، 2009.
54. عليان رجي مصطفى و الطوباني عدنان محمود، الإتصال و العلاقات العامة، عمان، دار الصفاء للنشر و التوزيع، طبعة الأولى، 2005.
55. عماد حسن، تعريف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، القاهرة، دار المعرفة المصرية اللبنانية، طبعة الأولى، 1997.
56. عمار سعيد ياسر، الإتصالات الإدارية والمدخل السلوكي، القاهرة، مركز الإستشارات الإدارية، 2000.
57. عمر الحاجي محمد، الأنترنت الإيجابيات و سلبيات، دمشق، دار المكتبي، طبعة الأولى، 2002.
58. عمر الطنوبي محمد محمد، نظريات الإتصال، إسكندرية، مكتبة و مطبعة الإسكندرية، مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية، طبعة الأولى، 2001.
59. عودة محمود، أساليب الإتصال و التغيير الاجتماعي، بيروت، دار النهضة العربية، بدون طبعة، 1988.
60. عوض النوايسية غالب، خدمات المستفيدين من مكتبات و مراكز المعلومات، عملن، دار الصفاء، دون طبعة، 2000.
61. عيساني رحيمة، مدخل الإعلام والإتصال المفاهيم الأساسية الوظائف الجديدة، الجزائر، مطبوعت الكتاب والحكمة، طبعة الأولى، 2007.
62. غياب بوفلحة، إدارة المؤسسات الإعلامية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 1994.
63. فؤاد محمد صبري، أساليب الإتصال الاجتماعي، الإسكندرية، دون طبعة، 1999.
64. الفار محمد جمال، المعجم الإعلامي، عمان، دار أسامة للنشر و التوزيع، طبعة الأولى، 2006.
65. فهمي محمد، الحاسب ونظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، دون طبعة، دون التاريخ، دون سنة.
66. مار أحمد، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الإتصال، إسكندرية، دار الجامعية، دون طبعة، 2000.
67. محفظ محمد، تكنولوجيا الإتصال، إسكندرية، دار المعرفة الجامعية، دون طبعة، دون تاريخ.

68. محمد عبد الوهاب عبد الباسط، استخدام التكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني: دراسة تطبيقية ميدانية، القاهرة، مكتب الجامعي الحديث، دون طبعة، 2008.
69. محمد عبدالرزاق، العلاقات العامة في التطبيق ، القاهرة، دار الحرير للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2005.
70. مرسى محمد نبيل، التقنيات الحديثة للمعلومات، القاهرة، دار الجامعية الجديدة، طبعة الأولى، 2005.
71. مكايي عماد حسن، السيد ليلي حسين، الإتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، دارمصرية لبنانية، طبعة السادسة، 2000.
72. موسى هشام، الانترنت وثورة الانترنت، مجلة المستقبل الإسلامي، 1998.
73. هاشمي مجد، تكنولوجيا الإتصال الجماهيري، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2012.

### ثانيا: المذكرات

74. قدارة جازية، عبد القادر عبد الإله، مذكرة التخرج لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، إستراتيجيات الاتصال وثقافة الاستهلاكية، جامعة مستغانم، 2000.
75. موسى سمير، علم النفس العمل و التنظيم، رسالة الماجستير، جامعة مستغانم، 2007-2008.

### ثالثا: المجالات

- 76- بوجردة محمد السعيد، الإتصال في تسيير المؤسسات، روضة الجندي، عدد 129، تاريخ الصدور 15 أكتوبر 1996، الجزائر.
- 77- موسى هشام، الانترنت وثورة الإنترنت، مجلة مستقبل الإسلامي، عدد 12 فيفري 1988.

### رابعا: الملتقيات

- 78- يحي بن العربي، التسيير المؤسساتي وتسيير الأزمات في الجزائر، ملتقى الوطني السادس حول الاتصال المؤسساتي، جامعة مستغانم، 2011/05/04.

### خامسا: المحاضرات

- 79- شيرة صالح فلاق، الإتصال و العلاقات العامة داخل المؤسسة، لمقياس تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة، فيفري 2013، جامعة مستغانم.
- 99- شيرة صالح فلاق، مصطلحات تكنولوجيا الاتصال، مقياس تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة، 12 جانفي 2013، جامعة مستغانم.

ب-المراجع باللغة الأجنبية:

100- fanellYlhanmivyen ,le communhcation une stratigie ou service de l'entreprise «éconemique ,paris 1994.

101- Abdallah boughabe, comtabilityé générale appofond « bartié dionalgier 1998.

-102Zhia badour (dictionnaire de la boux, Publisher Dor azkitabe almas ri cairo.

103-Barnard la mivetahmadsthm ,dictionnaire ency la pidique des siences de l'information et de la communication 'elipes.

104- Dominique fary le économie de la connssan, pris dé couvverte,2000,.

105- West phelen, marivelrélane, communication sed ,parisduimad , 2000.

106- Alaexmuchelli, sciencesl'information et de la communication, paris, hachete.