

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تخصص وسائل الإعلام والمجتمع الموسومة بـ :

مساهمة تكنولوجيا الإتصال والإعلام في رفع مستوى الخدمات وتنميتها
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع غليزان -

من إعداد الطالبتين:

نوار فتيحة

سباح سومية

أعضاء لجنة المناقشة:

إسم ولقب الأستاذ	الرتبة	الصفة	الجامعة الأصلية
صالح فلاق شبرة	أستاذ	مشرفا	جامعة مستغانم
بوجمعة العماري	أستاذ	رئيسا للجنة	جامعة مستغانم
بن عجمية بوعبدالله	أستاذ	مناقشا	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2015 - 2016

شكر وتقدير

الحمد لله من قبل ومن بعد حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، الحمد لله كما ينبغي الشكر كله، والإمتنان لله عزوجل، الذي وفقنا وأماننا، وبلغنا أمانينا التي ترضيه..

" ولا تنسوا الفضل بينكم "

ونحن نجنبي ثمرة عملنا، لا يفوتنا أن نشيبي على أساتذتنا الكرام، الذين قدموا لنا

نظرة فكانت لنا حارسا حين الفترة

فكلمة كانت لنا مشجعا حين اليأس

فحكمة كانت لنا درسا في الحياة

ثم عملا فكان لنا الثمرة الحلوة التي ما بعدها حلو

ونخص بالشكر:

الأستاذ المشرف صالح فلاق شبرة الذي أشرف على توجيهنا لتحضير هذه المذكرة، ولم يبخل علينا بعونه وحسن مشورته، وتوجيهاته القيمة ومتابعته لنا في سبيل إنجاز هذا العمل المتواضع منذ أن كان فكرة إلى أن أصبح في شكله الحالي.

الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة على تشريفهم لنا بحضورهم وقبولهم مناقشة هذا البحث.

كما نشكر موظفين مؤسسة إتصالات الجزائر بجليزان وبأخص السيدة عميلة

إلى كل من تفضل علينا بجزء من إهتمامه ولحظة من تفكيره وإلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا البحث.

لكم منا ألف شكر وتقدير.

إهداء

الحمد لله وبالله نستعين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وأصحابه والتابعين ومن بعدهم بالإخلاص إلى يوم الدين

لولا فضل الله تعالى الذي منا علينا بكرمه ويسرنا ووفقنا لما وصلنا إلى ما وصلنا إليه والذي أعطانا القوة في إتمام مشوارنا الله عز وجل إلى نبي العالمين.. وسيد الأمة وحبيب المتقين.. ونور المهتدين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهبة والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون إنتظار... إلى من أحمل إسمه بكل إنتخار... إلى سندي في الحياة.. إلى والدي الحبيب الحنون أحمد أطل الله في عمره ورزقه الصحة والعافية

إلى ملائكي في الحياة.. إلى معني الحنان والتفاني.. إلى بسمه الحياة وسر الوجود.. إلى من كان دعائها سر نجاحي.. إلى روح والدتي الحبيبة الغالية خدومة رحمها الله وأسكنها فسيح جنانه

إلى من لهم أكبر وعليهم أتمد.. إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها.. إلى من عرفني معنى الحياة بهم إلى إخوتي محمد، عبد الرحمان، عبد القادر، لحنل وزوجاتهم (نجوى، فاطمة، فاطمة نعيمة) وطيب، لخطر، سمير

إلى توأما روحي.. إلى صاحبتنا القلب الطيب والنوايا الصادقة إلى أختاي يا قوت وخبيرة

إلى الوجوه الممعة بالبراءة.. إلى سرايتسانتي إلى الصناعات الرائعة

وانل، هديل، هاني، إبراهيم، أمين، محمد

إلى كل من يحمل لقب نوار وبلحاجي

إلى الأم الحبيبة الحنونة الغالية شهرزاد أطل الله في عمرها وحفظها

إلى صديقتي وأختي وشريكتي في العمل سومية أتمنى لها حياة كلها أفراح

إلى الأخوات اللواتي لم تذهبن أمني.. إلى من تحلو بمن الحياة وتميزوا بالوفاء والعطاء.. إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت إلى سومية، فاتحة، عائشة، فاطمة، أسماء، حليلة، دلال، وهيبه، ليلي، نجمة، جميلة، حسية، نصيرة، حورية، محبوبه

إلى من سادني في هذا العمل وبكل الإخلاص هشام وإلى أخي تلام

إلى كل طلبة علوم الإعلام والاتصال إلى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي

إلى كل هؤلاء أهدي عملي

فتيحة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم" قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين" صدق الله العظيم
إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللطائف إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة
إلا برؤيتك

إلا من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة...إلى نبي الرحمة ونور العالميين...سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

أهدي ثمرة جهدي وتعبي إلى من ذكرهما الله عزّ وجلّ في كتابه" وقل ربي إرحمهما كما ربياني صغيراً"

إلى من أنير بدعواتهما دربي..إلى كلما نظرت في عينيهما سكتت وهذأت نفسي..إلى من عرفته ولا زال أعرفه الفضل
فيهما..إلى ساعدي اللذائي حثائي ودفعاني بالإطلاع إلى حقيقة الدين والحياة..إلى من أوساني الله بهما خيراً.....والذائي الغاليان

شكر خاص إلى أمي حبيبتي التي كانت دواماً بجانبتي تشجيعني إذا فشلت وتحمسيني إذا ضعفت والتي كانت ولا تزال تستبقي
تبعثني عن مصلحتي...إلى أغلى الحبايب والدتي شمرزاد أطل الله في عمرها ورزقها الصحة والعافية.

إلى الرجل الذي لن ألقى مثله في الوجود..إلى من حملت إسمه ومعها أكون كل شيء، وبدونه أكون أي شيء..إلى من اعطاني
بدون مقابل..إلى من تعبت في الحياة من أجلي..إلى من يفرح لأفراحي ويحزن لأحزاني..إلى من تعجز الكلمات عن وصفه والدي
الحبيب أطل الله في عمره وقدرني على رد جميله.

إلى روح والدتي صديقتي في هذا العمل السيّد نوار خدومة رحمها الله ونفرت لها وأدخلها فسيح جنانه إنشاء الله.

إلى ساعدي في الحياة أختاي فاتن وزهور شكراً جزيلاً على شيء، وأطلب من المولى أن يألف بين قلوبنا إلى الأبد

إلى أختي الوحيد...المشاكس أبو بكر الصديق مع تمنياتي له بالنجاح في دراسته

إلى ملائكتي الصغار أميرة الجميلة، عمر الفاروق، عصومي وناهم وحفظهم المولى

إلى شريكتي في العمل فتية شكراً على صبرك وتعاونك معي وأتمنى لك أن تعيشي حياة جميلة وسعيدة وأن تحققي طموحاتك
إلى الإنسان الذي كان معي في السراء والضراء..إلى الذي مننني بدون مقابل وما زال واقفاً معي..إلى من عاش معي مشاعر
المذكورة بألعابها وشقاؤها..إلى من خفت عني أحزاني..شريك حياتي المستقبل محمد ياسين..أقول لك كلمة شكراً مقصرة جداً
في حقك

إلى الأم العظيمة التي منحتني أجمل هدية قد أحصل عليها في الحياة السيدة مخلوفاي يمينة وإبنتيها الغاليتان كوتر وخيرة

إلى الأخت الثالثة التي لم تلدها أمي حبيبتي سعدية

إلى أصدقاء دربي فتية(ن)،فاطمة(س)،ياسين، فتحي، أمينة(ح)، كريمة(ب)، حسبية(ج)،أميرة(ب)،سميرة(ر)، فاطمة

إلى عائلة صباح وبن يوسف ومخلوفاي وإلى كل من يحمل هذه القابح

إلى كل من ساعدني بكلمة طيبة أو معاملة حسنة أو إبتسامة صادقة أو نية صافية

إلى كل هؤلاء أهدي عملي

سومية

-شكر وعرفان

- إهداء

- فهرس المحتويات

- ملخص

- مقدمة

الفصل المنهجي: إشكالية الدراسة ، مداخلها ومنهجيتها

- تمهيد

1-إشكالية الدراسة

-تحديد المشكلة.....ص12

- الفرضيات.....ص14

- أسباب إختيار الموضوع.....ص14

- أهداف الدراسة.....ص15

- أهمية الدراسة.....ص15

- تحديد المفاهيم.....ص16

- الدراسات السابقة.....ص19

2-المدائل النظرية

-نظرية الحتمية التكنولوجية.....ص22

- نظرية إنتشار المبتكرات.....ص24

3-الإجراءات المنهجية

-مجال الدراسة.....ص27

-مجتمع البحث والعينة.....ص28

- منهج الدراسة.....ص29

- أدوات جمع المعلومات.....ص31

الإطار النظري:

-الفصل الأول: الإتصال والمؤسسة

-تمهيد

1- ماهية المؤسسة

1-1 تعريف المؤسسةص34

1-2 أنواع المؤسسة.....ص36

1-3 تعريف المؤسسة الإقتصادية وأهدافها.....ص37

2- ماهية إتصال المؤسسة

1-2 تعريف إتصال المؤسسة.....ص39

2-2 أنواع إتصال المؤسسة.....ص41

2-3 أهداف إتصال المؤسسة.....ص48

3- مهام إتصال المؤسسة ومعوقاته

1-3 وسائل الإتصال في المؤسسة.....ص49

2-3 مهام إتصال المؤسسة.....ص51

3-3 العوامل المؤثرة على الإتصال في المؤسسات.....ص52

خلاصة.

الفصل الثاني: إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية

تمهيد

1 تكنولوجيا الإتصال الحديثة

1-1 تعريف تكنولوجيا الإتصال الحديثة.....ص56

2-1 خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة.....ص58

3-1 أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة.....ص61

2- إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية

1-2 الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية.....ص73

2-2 أهم المبادرات الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية.....ص74

2-3 وضعية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية.....ص75

3- إستراتيجية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية

1-3 إستراتيجية المؤسسة في تبني التكنولوجيا.....ص78

2-3 تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومرونة المؤسسة.....ص79

3-3 آثار تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية.....ص80

خلاصة

الفصل التطبيقي: دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر- فرع غليزان-

تمهيد

1- تقديم عام لمؤسسة إتصالات الجزائر " الأم "

1-1 لمحة تاريخية عن مؤسسة إتصالات الجزائر.....ص86

2-1 الهيكل التنظيميص88

3-1 مهامها ووظائفها.....ص92

2- تقديم المديرية العملياتية(وحدة) للإتصالات الجزائر

1-2 نشأة المديرية والهيكل التنظيمي لها.....ص93

2-2 منتجات وخدمات المديرية واهم

أهدافها.....ص99

2-3 أهم الإنجازات التي حققتها المديرية العملياتية للإتصالات غليزان.....ص101

3- الدراسة الميدانية:

3-1 نتائج التحليل.....ص104

3-2 إختبار الفرضيات.....ص123

3-3 النتائج العامة.....ص124

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

دليل المقابلة

المأخض

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الإقتصادية ، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات التي تريد مواكبة التطورات الحديثة التي تدرك دور التجديد وفعالية المبتكرات في تغيير أنماط الإتصال التقليدي والتسير الكلاسيكي، وذلك من خلال إعتادنا على منهج دراسة الحالة بإعتباره منهجا يخدم دراستنا معتمدين في ذلك على أداة المقابلة كأداة رئيسة، بالإضافة إلى الملاحظة المباشرة كأداة ثانوية وقد كانت العينة متمثلة في عدد من موظفي المؤسسة والذين قدروا بـ20(عشرون) مبحوث.

إن التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية لا بد منها تعبر عنها عملية التبنى، وقد كانت المؤسسات الغربية السبّاقة في ميدان إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة والمؤسسات الجزائرية أيضا لم تكن بمنأى عن هذا التطور، إذ دخلت تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى صلب نشاطاتها اليومية ، من هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى التعمق في واقع الإستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا في مؤسستنا على خلفية نظرية الحتمية التكنولوجية ونظرية إنتشار المبتكرات، وقد تم ذلك من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر فرع غليزان.

إن إختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل نتيجة لعدة أسباب أهمها أهمية الموضوع التي تتبع من أهمية إتصال المؤسسة وكذا دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيله، من أجل ذلك طرحنا في الإطار النظري مجموعة من العناصر المتعلقة بالتكنولوجيا داخل المؤسسة مقسما إلى فصلين، أما الفصل الأول عرجنا على الإتصال المؤسسي ومدى أهمية

الإتصال داخل المؤسسة ،اما الفصل الثاني عالجنا كيفية إستخدام المؤسسة الإقتصادية للتكنولوجيات الحديثة موضحين مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة وأشكالها وخصائصها وكيفية إدراج الجهود الجزائرية لتلك التكنولوجيات داخل نظم مؤسساتها.

أما في الفصل التطبيقي إعتدنا على دليل مقابلة به مجموعة من الأسئلة مقسمة إلى ثلاث محاور و كل محور يجيب عن فرضية، ومن خلال الدراسة الميدانية التي تمثلت في إجراء المقابلة مع موظفي المؤسسة محل الدراسة وبالإستناد على فرضيات الدراسة توصلنا إلى أن الفرضية الأولى القائلة أن مؤسسة إتصالات الجزائر تستخدم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصرنة جهازها الإداري والخدماتي، وهذا ما أكدته لنا نسبة 100 % من الموظفين الذين قابلناهم وبالتالي تحققت كليا.

أما الفرضية الثانية القائلة ان تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم في زيادة فعالية الأداء داخل المؤسسة والتي إتضحت من خلال تصريحات المبحوثين المتفاوتة انها تحققت نسبيا، اما الفرضية الثالثة المتمثلة في ان لتكنولوجيا الإتصال الحديثة أثر على المؤسسة تحققت بشكل كبير من خلال تطوير أداء وأنشطة وخدمات المؤسسة، كذلك إنخفاض و تقليص الوقت والجهد والتكاليف كل ذلك بفضل تبني المؤسسة لتكنولوجيا المتطورة.

من هنا نصل إلى أن المؤسسات الجزائرية بصفة عامة ومؤسسة إتصالات الجزائر فرع غليزان بصفة خاصة خطت خطوة عملاقة نحو التطور واللاحق بالركب الحضاري ودليل ذلك انها أصبحت رقم واحد في الجزائر

مقدمة

إن عصرنا الراهن كباقي العصور السابقة له ما يميّزه، ولعل أكبر وأهم ما يميّزه هو التقدم التكنولوجي الذي تعرفه الإتصالات المختلفة، حيث أصبحت تكنولوجيا الإتصالات وسيلة بقاء وأداة لا يمكننا الإستغناء عنها في عالم مفتوح يعتبر القدرة التنافسية معيارا للتقدم والإزدهار، وأحد أهم المحركات التي تعمل على زيادة كفاءة وفعالية أداء الحكومات والمنظمات وهو يؤدي إلى إرتفاع مستوى المعيشة في ظل تكنولوجيا الإتصال الحديثة والتغير المتلاحق والتقدم السريع للمعرفة، وإعادة النظر في أسلوب الإتصال والوسائل المستخدمة له على حد سواء بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة وأهدافها المنشودة وعليه تعتمد المؤسسات على تحسين الإتصال الداخلي والخارجي كما وكيفا، تعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة ولا تستغني عنها أي مؤسسة سواء كانت تنتمي للقطاع العام أو الخاص، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي خصوصا بعد إتساع دائرة المعرفة في شتى الميادين وظهور الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تكنولوجيات المعلومات، بحيث أصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المرتكز على الشبكات المعلوماتية، وبإعتبار أن جوهر الإتصال وأساسه المعلومات المنقولة والمتمثلة في الرسالة ، فإنه هو الآخر تأثر بالتطور والتقنيات التكنولوجية التي أعطت له بعدا ومفهوما جديدا وقد أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور ما يسمى الإتصال الإلكتروني والمعتمد على الشبكات.

إن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة الإقتصادية كشكل من أشكال التجديد الذي يمس العملية الإتصالية التي تساعد على التأقلم مع الإقتصاد الجديد الذي يبني على دعم الإتصال بالمحيط الخارجي، وقد إستفادت المؤسسة الإقتصادية الجزائرية من الفرص وأصبحت تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل حتى أن البعض إصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا

المعلومات والاتصال التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، حيث ساعدت على إنتشار وتوسع ما يعرف بالعملة المالية والاقتصادية، فنحن اليوم في عصر التكنولوجيا الجديدة أو ما يعرف بإقتصاد المعرفة.

سنحاول في دراستنا هذه التركيز على واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع غليزان ومن أجل هذا قسمنا بحثنا إلى أربع فصول.

تضمن الفصل الأول إشكالية الدراسة ومداخلها النظرية ومنهجيتها بدءا بتحديد المشكلة والفرضيات، أسباب إختيار الموضوع، أهداف الدراسة وأهميتها مرورا بتحديد المفاهيم والدراسات السابقة، ولنعرج بعد ذلك إلى أهم المداخل النظرية للدراسة والتي حددت في نظرية الحتمية التكنولوجية وإنتشار المبتكرات، ثم سنتناول في نقطة أخرى إجراءات المنهجية بدءا بمجال الدراسة فمجتمع البحث والعينة وأخيرا المنهج وأدوات الدراسة.

أما الإطار النظري فقد جمع بين فصلين، الفصل الأول تطرقنا فيه إلى المفاهيم العامة للإتصال والمؤسسة، أما الفصل الثاني فيتعلق بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية من خلال محاولتنا الإلمام بجميع العناصر المتداخلة إبتداءا بمفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة وخصائصها وأبرز أشكالها وأهم الجهود التي بذلتها الجزائر في مجال تبني المؤسسات لتكنولوجيا الإتصال الحديثة وأهم إستراتيجيات المتبعة في ذلك.

لنصل إلى الفصل التطبيقي والذي تضمن دراسة حالة لمؤسسة إتصالات الجزائر فرع غليزان بداية مع تقديم مؤسسة إتصالات الجزائر بصفة عامة والمديرية العملياتية للإتصالات فرع غليزان بشكل خاص.

الفصل المنهجي

إشكالية الدراسة،

مداخلها النظرية

ومنهجيتها

تمهيد

أحطنا في هذا الفصل بإشكالية الدراسة من خلال تحديد المشكلة ووضع الفرضيات الخاصة بالدراسة، مروراً بتوضيح أسباب إختيار الموضوع، بإضافة إلى أهداف الدراسة وأهميتها ثم تحديد المفاهيم وعرض الدراسات السابقة، لننتقل في نقطة ثانية للإحاطة بأهم مداخل النظرية للدراسة، فالإجراءات المنهجية المتبعة بدءاً بتحديد مجالات الدراسة، فمجتمع البحث والعينة وصولاً إلى منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات.

1- إشكالية الدراسة:

1-1- تحديد المشكلة:

شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين تقدماً هائلاً في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا الإتصالات خاصة، حيث أفرز هذا العصر العديد من آليات التصنيع والمعرفة والمزيد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي جعلت العالم قرية كونية صغيرة بحيث أصبحت المعلومة مصدراً أساسياً ذو تأثير قوي وفعال على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات، وقوة هاته الأخيرة تتوقف على إمتلاكها لأكثر قدر من المعلومات وكيفية التحكم فيها من أجل ذلك تم إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين وبذلك دخلت كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات الحديثة التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة وكمدخل من مدخلاتها، حيث لا يمكن اليوم إحداث تغييرات قصوى إلا إذا كانت تتحملها التغييرات في الإتصالات، ذلك أن التغييرات في الإتصالات تؤدي إلى تحولات سريعة في العمق، فشبكات الإتصالات المتطورة بمروديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة، فهي تمكن من الإتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات، إذ ساهم ظهور تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى ظهور الإقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان، ولم يتوقف أثر تكنولوجيا

الإتصال الحديثة على إتصال المؤسسة فقط بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق، بل إن تكنولوجيا الإتصال الحديثة قد أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط، تنظيم، رقابة، تنسيق وإتخاذ القرارات، فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطا رسميا روتينيا يسبق التنفيذ، ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل، مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم والرقابة وإتخاذ القرارات.

ومع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الإتصال الحديثة نجد أن معظم المؤسسات في مختلف بقاع العالم وبغض النظر عن نشاطاتها نجد أنها تستخدم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية، لتضاف إلى سلسلة القنوات الإتصالية التقليدية المستخدمة وذلك للإتصال بالفروع والأقسام وكذا مختلف الفاعلين الداخليين والخارجيين على حد سواء.

والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور، إذ مرت هذه الأخيرة بمرحلة إنتقالية من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج الكلاسيكية إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية والحواسيب، ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإنعكاساتها على الإتصال والمؤسسة مؤسسة إتصالات الجزائر خصوصا أنها تنشط في مجال الإتصالات .

ولكن عملية تبني المؤسسة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة تختلف من مؤسسة إلى أخرى وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة التساؤل الآتي: كيف تساهم تكنولوجيا

الإتصال والإعلام في رفع مستوى الخدمات وتنميتها في مؤسسة إتصالات الجزائر؟

1-2 الفرضيات:

إن الفرضية عبارة عن إجابة إحصائية لسؤال مطروح في الإشكالية وتخضع للاختبار الميداني وللفرضيات علاقة مباشرة بنتيجة الحدث، إذ إرتأينا أن نضع ثلاثة فرضيات التي حاولنا الكشف عن مدى صحتها من خلال هذه الدراسة ومتمثلة في:

1-مؤسسة إتصالات الجزائر تستخدم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصرنة جهازها الإداري والخدماتي.

2-مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الأداء داخل المؤسسة.

3- لتكنولوجيا الإتصال الحديثة أثر على نشاط المؤسسة.

1-3 أسباب إختيار الموضوع:

✓ الرغبة في تعرف على أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

✓ الرغبة في معرفة وضعية المؤسسة في ظل تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

✓ الإطلاع على تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومدى قدرتها على تحقيق الكثير من المنافع للمؤسسة.

✓ حداثة الموضوع حيث تنطلق من حداثة التكنولوجيات الحديثة وإستغلالها في ميدان الإتصال.

✓ قلة الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت موضوع الإتصال الداخلي في المؤسسات وكذلك الكشف عن المشاكل التي تتجم عن إستخدام تكنولوجيات الإتصال في المؤسسة.

1-4 أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى الوصول إلى الأهداف التالية:

✓ إبراز الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية أنشطة المؤسسة.

✓ رصد العوائق السلبية والآثار الإيجابية عند اعتماد مؤسسة على تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

✓ إستراتيجية الإتصال داخل المؤسسة.

✓ إطلاع المهتمين في ميدان المؤسسات بأهمية الموضوع وما يمكنه أن يقدمه من إسهامات فيما يخص عصرنه القطاع.

✓ التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في علوم الإعلام و الإتصال.

1-5 أهمية الدراسة:

تنطلق أهمية الموضوع من أهمية الإتصال المؤسستي إذ يعتبر الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة ودورها الكبير الذي تلعبه في زيادة سهولة تلك المعلومات وتحسين سيرورتها وتبادلها، كما أصبح إهتمام متزايد لتكنولوجيا الإتصال خاصة في المجال الخدماتي معيارا أساسيا يقاس من خلاله تطور المؤسسة أو تخلفها إضافة إلى التحولات المستمرة التي يشهدها هذا المجال.

6-1 تحديد المفاهيم:

❖ استخدام:

يعتبر الاستخدام لوسائل الإتصال حقلاً مصرفياً قائماً بذاته له قواعد وأسس منهجية ومصرفية تبحث عن العلاقات السببية بين الإنسان (المستخدم) والوسيلة الإتصالية (المستخدم) وهو مفهوم ومصطلح يقابله مفهوم "التعرض" كمصطلح تقليدي متعلق بوسائل الإعلام والإتصال الحديثة.

هناك عدة مفاهيم قريبة من مفهوم الاستخدام ومن بينها "الإستعمال" ويشير إلى الجانب التقني في العملية بمعزل عن بقية المتغيرات وكذلك مفهوم "الممارسة" وهو إستعمال التقنية الإتصالية إضافة إلى سلوكيات الأفراد وإتجاهاتهم وتمثلاتهم عن الأداء، لذلك نستخلص أن مفهوم الاستخدام تبلور مع تطور الوسائل والتقنيات الإتصالية وصار أكثر تداولاً في الوقت الراهن وقد صاحب ذلك كثرة الدراسات والأبحاث في مفهومه، أهدافه ووظائفه⁽¹⁾.

-**التعريف الإجرائي للاستخدام:** توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المديرية العملية للإتصالات بغليزان للقيام بأعمالها.

❖ تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

-**التكنولوجيا:** تعد بمثابة التطبيقات العلمية للعلوم النظرية، والتي تنتج بالأساس عن تفاعل الإنسان مع عناصر الكون بوعي وكفاءة، بحيث يسعى إلى إكتشاف أسرار وقوانينه، وهو ما يؤدي إلى التقدم المستمر لأساليب وتكنولوجيا الإنتاج، وهذا هو ما قامت به الدول المتقدمة التي وضفت العلم لخدمة المجتمع، ونتج عن ذلك التقنيات الحديثة والإختراعات المتتالية وإستخدام الحواسيب الآلية⁽²⁾.

¹ إبراهيم الجليل بن عزة، استخدام وسائط الإتصال الجديدة في المؤسسات السياحية و دورها في تنمية الثقافة السياحية: دراسة حالة المؤسسات السياحية لولاية الشلف ، 2015-2014، ص16.

² مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع، ص314.

لغويًا: إشتقت كلمة تكنولوجيا "Technology" والتي عربت "تقنيات" من الكلمة اليونانية "techne" وتعني فنا أو مهارة، والكلمة اللاتينية "Texere" وتعني تركيب أو نسخا، والكلمة "logos" وتعني علما أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.

وأصل كلمة التكنولوجيا إغريقي ويعني: لغة الحديث والمنافسة حول المسائل الفنية والحرفية ولم تظهر كلمة تكنولوجيا في اللغة الإنجليزية إلا في القرن التاسع عشر، حيث تفيد القواميس الإنجليزية بأن معنى التكنولوجيا "المعالجة النظامية للفن أو جميع الوسائل التي تستخدم لإنتاج الأشياء الضرورية لراحة الإنسان وإستمرارية وجوده، وهي طريقة فنية للأداء، أو إنجاز أغراض علمية"⁽¹⁾.

وعموما فإن التكنولوجيا كما يحددها "زاهر أحمد" تتمثل في ثلاث مفاهيم أساسية:

-**التكنولوجيا كعملية:** وهي التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.

-**التكنولوجيا كمنتج:** محصلة تطبيق الأساليب العلمية، تكون في مساعدة الإنتاج الآلات والخامات ويطلق على الآلات "hard ware" والمواد الخام "soft ware".

- **التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج:** من هذا يتضح أن عملية الإخراج تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها.⁽²⁾

¹ مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري، مرجع سبق ذكره، ص315.

² عبد الباسط محمد عبد الوهاب، إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، [ط 2]، المكتب الجامعي

الحديث، [ب.م]، 2005، ص 82 .

أما الإتصال فيرجع أصل كلمة إتصال "communication" إلى الكلمة اللاتينية "communis" ومعناها "common" أي "مشترك" أو "عام" وبالتالي فإن الإتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو إتجاه أو سلوك أو فعل ما⁽¹⁾.

ولتحديد مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة لا بد أن نعرض على تعريف تكنولوجيا الإتصال حيث يرى "روبن ويرت" بأنها "أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو إستقبال أو عرض البيانات"⁽²⁾.

ورد تعريفها في المعجم الإعلامي على أنها "مجملة المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها وإسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات"⁽³⁾.

-**التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة:** هي كل التكنولوجيات الحديثة المادية والمتعلقة بتبادل مختلف المعلومات، والتي تساهم في تسهيل إتصال المؤسسة سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، والتي تعتمد على جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات إضافة إلى الهاتف.

❖ المؤسسة:

المؤسسة عموماً هي القوالب التي ينظم الناس فيها شؤونهم في علاقاتهم ببعض البعض وهي جهاز عمل، وأجهزة العمل تشمل على تركيبات ونظم وأدوات وتجهيز وتوزيع.

¹ حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، [ط6]، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2006 ص208 .

² حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات، [ط2]، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997، ص83.

³ محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة، دار الفجر، 2004، ص16.

لغة: ورد في معجم لسان العرب لإبن منظور في فعل "أسس" والأسس والأساس: كل مبتدأ بشيء والأساس أصل البناء والأسس أصل كل شيء وأسس البناء أي يؤسسه تأسيسا وكلمة مؤسسة هي بالواقع ترجمة لكلمة "Entreprise" أي مقولة، وهي تطلق على أي تجمع إقتصادي أو إجتماعي مؤسس بصفة رسمية حيث هناك عدة مؤسسات منها سياسية، إجتماعية إقتصادية، تربية... إلخ⁽¹⁾.

إصطلاحا: المؤسسة هي تركيبة يبدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين من المجتمع ويشمل مفهوم المؤسسة كل التنظيمات القائمة في المجتمع كالعائلة، المشروع الإقتصادي، الهيئات السياسية والقانونية وغيرها⁽²⁾.

كما تعرف أيضا هي جميع أشكال المنظمات الإقتصادية المستقلة ماليا هدفها توفير الإنتاج لغرض التسويق منظمة ومجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات⁽³⁾.

-**التعريف الإجرائي للمؤسسة الجزائرية (إتصالات الجزائر):** هي مؤسسة إقتصادية عمومية جزائرية، تأسست عام 2003 تنشط في مجال الإتصالات تقدم خدمات للجمهور.

1-7 الدراسات السابقة:

من المهم جدا لأي باحث أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه، لأن إطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار، ويمكنه من تفادي أخطاء الآخرين وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر، وإختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلا أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي إعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من المراجع والمصادر، لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لدراستنا وقد أسفر جهدنا هذا على حصول على دراستين:

¹-إبن منظور ، لسان العرب،[ط1] ، مصر، دار الكتب العربية، 2003.ص312.

²-الطاهر بن خرف الله، الوسيط في الدراسات الجامعية،[ج4]، الجزائر، دار هومة ، 2003، ص28.

³-إسماعيل عراجي، إقتصاد المؤسسة:أهمية التنظيم ديناميكية الهياكل،[ط2]،الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1996، ص13.

• **الدراسة الأولى:** دراسة بعنوان أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية ، دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة ل:طراد خوجة سميرة من جامعة قسنطينة، لنيل شهادة الماجستير في علم إجتماع تنمية وتسيير المواد البشرية، وذلك سنة 2004-2005.

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

وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة إشكاليته في التساؤل الآتي:ما هي الآثار المترتبة عن الإعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية؟

وقد إستعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن الذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاث المدروسة (CASN، سونلغاز، بريد الجزائر)، وقد غطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث وعينة عشوائية بسيطة مع المتعاملين مع الإدارات، ومن أجل جمع البيانات إستعانت الباحثة بإستمارة الإستبيان تشمل على أربعة وعشرون سؤال موزعة على أربعة محاور.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة.

• **الدراسة الثانية:** إستراتيجية الإتصال في التسيير الإدارية، دراسة حالة للوكالة الوطنية للتشغيل ل: طيب أحمد محمد تحت إشراف الدكتور عزة لجان من جامعة الجزائر لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام سنة 2001-2002.

تدور إشكالية الدراسة حول الإتصال بالوكالة الوطنية للتشغيل كمدخل أساسي في سوق الشغل الوطني، أي معرفة وتحديد مختلف وظائف وهياكل العمل الإتصالي والعوائق التي تعترضها ومدى تأثيرها على تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة.

وعلى ضوء ما ذكر صاغ الباحث إشكاليته في التساؤل التالي: ما أثر إستراتيجية الإتصال في التسيير الإداري؟

وقد تفرعت عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ إلى أي حد تؤثر إستراتيجية المؤسسة على الإتصال؟ وما هي أساليبها في ذلك؟
- ✓ طرق يؤثر الإتصال على إستراتيجية و سياسة المؤسسة ؟
- ✓ هل هناك دور للإتصال في التسيير الإداري؟

وقد إستعان الباحث بالمنهج الوصفي التحليلي نظرا لطبيعة الموضوع بإضافة إلى إستخدام منهج دراسة حالة، إعتد في جمع المعلومات على الإستبيان والمقابلة والملاحظة للإلمام بالموضوع.

ومن النتائج التي توصل إليها :

- ✓ غياب هيكل إتصالي خاص بالوكالة يقوم بتسيير وتنظيم ومراقبة العملية الإتصالية بصفة عقلانية، وهذا ما أدى إلى وجود إتصال عشوائي، وسمح للإدارة إحتكار بث المعلومات وهذا ما خلق ما يمكن تسميته بـ " الإدارة السلطوية" في مجال الإتصال .
- ✓ ضعف الإتصال النازل، أي من القمة إلى القاعدة بحيث أن أغلبية الموظفين لا يتحصلون على معلومات كافية فيما يخص مجال عملهم.

ومن خلال إطلاعنا على الدراسات سألقة الذكر إتضح لنا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم بدور كبير في فعالية أداء المؤسسات من خلال تحقيق المرونة والسرعة الفائقة كما ساعدتنا هذه الدراسات في ضبط الخطة، كذلك معرفة المراجع والمصادر التي نعتمد عليها.

2- المداخل النظرية

تحدد النظرية إتجاه الدراسة وتساهم بدورها في تحديد إطار البيانات المطلوبة وكذا النتائج والحقائق المستهدفة، ولذلك حاولنا في هذا العنصر عرض أهم التصورات النظرية التي

ستتطلب منها الدراسة في مقارنة مفهوم استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، حيث إستخدمنا نظرية الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان ونظرية إنتشار المبتكرات.

2-1 الحتمية التكنولوجية:

قام مارشال ماكلوهان خلال الستينات من القرن الماضي بوضع تصور خاص ربط فيه بين الرسالة والوسيلة الإعلامية مؤكدا فيه أهمية الوسيلة الإعلامية في تحديد نوعية الاتصال وتأثيره في إعادة موازين القوة إلى تأثير الوسيلة الإعلامية إذ اعتبر أن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن الجزم بتأثيراته بمعزل عن تقنيات الوسائل نفسها.

ونظرية مارشال ماكلوهان هي عبارة عن تصورات لتطور وسائل الاتصال وتأثيراتها على المجتمعات الحديثة ، وهذه النظرية بنيت على ثلاث افتراضات أساسية هي:

❖ وسائل الاتصال هي امتداد لحواس الإنسان:

اعتقد ماكلوهان في ما يسميه الحتمية التكنولوجية أي المخترعات التكنولوجية هي التي تأثر على تكوين المجتمعات، وحسب ماكلوهان فإن التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ لدى الشعوب ليس فقط في التنظيم الاجتماعي وإنما في الحواس الإنسانية، لهذا فالناس يتكيفون مع الظروف البيئية في كل عصر من خلال إستخدام حواس معينة ذات صلة وثيقة بنوع الوسيلة الاتصالية المستخدمة ، بالتالي فإن طبيعة وسائل الاتصال التي تسود في فترة من الفترات هي التي تكوّن المجتمعات أكثر مما يكونها مضمون الرسائل الاتصالية، (أي لفهم بنية وتركيبية المجتمع وكيفية علاجه لمشاكله فإن نوع الوسيلة السائدة كفيلة للإجابة)، أي أنه وبدون فهم للأسلوب الذي تعمل بمقتضاه وسائل الإعلام لن نستطيع فهم التغيرات الإجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات، فأبي وسيلة كما رأى ماكلوهان هي إمتداد للإنسان تأثر على طريقة تفكيره وسلوكه، فكاميرا

التلفزيون تمد أعيننا والميكروفون يمد آذاننا والآلات الحاسبة توفر بعض أوجه النشاط العقلي للإنسان⁽¹⁾.

وقد قام **ماكلوهان** بتقسيم تطور الاتصال الإنساني إلى أربع مراحل هي:

أ- المرحلة الشفهية: وهي مرحلة ما قبل التعلم التي اعتمدت على الاتصال الشفهي واستغرقت معظم تاريخ البشرية.

ب- مرحلة الكتابة: وقد ظهرت في اليونان القديمة واستمرت ألف سنة.

ج- مرحلة الطباعة: بدأت من 1500 م إلى سنة 1900 م تقريبا.

د- مرحلة الوسائل الالكترونية: بدأت منذ القرن العشرين إلى وقتنا الحاضر.

وعموما ف**ماكلوهان** من خلال تقسيماته هذه إعتبر أن وسائل الاتصال الالكترونية غيرت توزيع الإدراك الحسي أو كما يسميه "نسب استخدام الحواس" فامتداد أي حاسة يعدل من طريقة تفكيرنا وإدراكنا للعالم من حولنا وتصرفاتنا بوصفنا أفراد فيه .

❖ الوسيلة هي الرسالة:

أي أن طبيعة كل وسيلة وليس مضمونها هو الأساس في تشكيل المجتمعات، وحسب **ماكلوهان** فإن الرسالة أساسية في التلفزيون هي التلفزيون نفسها، كما أن الرسالة الأساسية في الكتاب هي المطبوع، فالمضمون غير مهم بل المهم هو الوسيلة التي تنقل المضمون على إعتبار أن لكل وسيلة جمهور معين يفوق حبه لهذه الوسيلة اهتمامه بمضمونها وهو يتكيف مع ما تعرضه الوسيلة بخصائصها ومميزاتها المختلفة.

❖ وسائل الاتصال الساخنة ووسائل الاتصال الباردة:

لقد ابتكر **ماكلوهان** من خلال نظريته مصطلحين يعتبران مفتاح رئيسي لأفكاره هما (الساخن و البارد) ليصف بهما بناء وسيلة الاتصال أو التجربة التي يتم نقلها، وكلمة بارد تستخدم في وقتنا الحاضر لتعني ما اعتدنا على إنه ساخن في الماضي، ويقصد

¹ بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الإتصال، [ط1]، الأردن، دارأسامة، 2011، ص 198.

بالوسائل الباردة تلك التي تتطلب من المستقبل جهداً إيجابياً في المشاركة والمعاشية والاندماج فيها، أي أن **ماكلوهان** هنا صب إهتمامه بالقدرة على التخيل الذي يعتبر جوهر فكرته عن الساخن والبارد، فالوسيلة الساخنة هي الوسيلة التي لا تحافظ على استخدام التوازن في الحواس أو الوسيلة التي تقدم المعنى مصطنعاً وجاهزاً مما يقلل إحتياج الفرد إلى التخيل، أما الوسيلة الباردة فهي التي تحافظ على التوازن في حواس الإنسان وتثير خياله بإستمرار.

و**ماكلوهان** بمفهومه حول الساخن والبارد رأى أن الوسائل المطبوعة والراديو وسائل ساخنة لأنها تعتمد على استخدام حاسة واحدة ولا تحتاج سوى لقدر بسيط من الخيال، في حين يرى السينما والتلفزيون من الوسائل الباردة التي تحتاج لممارسة واسعة وجهد كبير من التخيل من قبل الجمهور.

بصفة عامة **ماكلوهان** في أفكار نظريته والحتمية التكنولوجية التي طرحها رأى أن مد جهازنا العصبي سوف يمكن الإنسان من إدماج البشرية كلها داخله، وإن الوسائل الالكترونية سوف تجعلنا نعود للترابط مرة أخرى حيث يعود الفرد إلى التجارب الجماعية والثقافة الشفهية وسوف يشجع المساهمة والنشاط بدل الانسحاب والعزلة والعمل والإنتاج بدلا من الإقتصار على التفكير⁽¹⁾.

2-2 إنتشار المبتكرات (إنتشار الأفكار المستحدثة):

➤ **مفهوم الإنتشار:** يذكر روجرز "rogers" أن الإنتشار عبارة عن إنتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر إبتكارها إلى الناس، والنجاح الذي يضاف لهذه المبتكرات وال فشل الذي يصاحب الآخر وظروف النجاح وأساليب الفشل .
فالفشل مرتبط إذا بالتحديات والإبتكارات، وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي إستخدمت فيه لأول مرة، كما أن حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص إتجاهها.

¹ فضيل دليو ، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال ، [ط]، عمان ، دار الثقافة ، 2010، ص60.

ويحلل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولها التجديد والإبتكار innovation وثانيهما هو مجرى الإتصال " communication " ثالثهما هو التنسيق الإجتماعي system social، حيث إن عملية الإنتشار تدور وتجري داخل نسق إجتماعي معين، أما العنصر الرابع فهو الزمن، والتنسيق الإجتماعي مفهوم شائع الإستخدام في السوسيولوجيا الحديثة، ويشير إلى مجموعة من الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي، ويمثل الأفراد أعضاء هذا التنسيق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات⁽¹⁾.

➤ **عملية التبني:** حيث يعرف روجرز عملية تبني الأفكار الجديدة والمستحدثات بوجه عام بأنها " العملية العقلية التي يمر خلالها الفرد من وقت سماعه أو علمه بالفكرة أو الإبتكار حتى ينتهي به الأمر إلى أن يتبناها" وتمر هذه العملية بخمس مراحل رئيسية كالآتي:

- مرحلة الوعي بالفكرة : وفي هذه المرحلة يسمع الفرد أو يعلم بالفكرة الجديدة لأول مرة.
- مرحلة الإهتمام: في هذه المرحلة يتولد لدى الفرد رغبة في التعرف على وقائع الفكرة والسعي إلى مزيد من المعلومات بشأنها.
- مرحلة التقييم: في هذه المرحلة يزن الفرد ما تجمع لديه من معرفة ومعلومات عن الفكرة المستحدثة أو الإبتكار في ضوء موقفه وسلوكه والأحوال السائدة في الحاضر، وما يتوقعه مستقبلا، وينتهي به الأمر إلى أن يقرر إما رفض أو إخضاعها للتجريب العملي.
- مرحلة التجريب: وفي هذه المرحلة يستخدم الفرد الفكرة المستحدثة على سبيل التجربة، وذلك يحدد فائدتها في نطاق ظروفه الخاصة تمهيدا لتطبيق الفكرة كليا.

¹ محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الإتصال، الإسكندرية، مكتبة الإشباع، 2001، ص210.

-مرحلة التبني: تتميز هذه المرحلة بالثبات النسبي، فالفرد قد إنتهى إلى قرار تبني الفكرة المستحدثة بعد أن إقتنع بجودها وفوائدها⁽¹⁾.

➤ الخصائص التي تؤثر في قبول أو إنتشار المبتكرات:

ليست كل الأفكار الجديدة والمستحدثات متكافئة من حيث أوجه ذيوعتها وإنتشارها وذلك لأنها ليست متشابهة في الخصائص و الصفات التي تجعل بعضها أكثر رواجاً وأسرع تقبلاً من بعضها، وعرض روجرز وشوميكر قائمة من الخصائص التي تم إستنباطها من دراسات عديدة في ميادين الزراعة، الطب، التعليم، التسويق.

-الميزة النسبية: ويقصد بها مدى الفائدة الإقتصادية التي تعود على الشخص الذي تبني الفكرة أو الأسلوب الجديد.

-الملائمة: ويقصد بها درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة لدى من تبنيها، وتجاربهم الخاصة بذلك، هذا التوافق من شأنه أن يجعل الفكرة أسهل لمن يتبناها.

-درجة التعقيد: يقصد بها درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والإستخدام، وقد لوحظ أن بعض الأفكار المستحدثة أكثر وضوحاً وأيسر إستعمالاً من بعض الأفكار الأخرى، وأن هذا الإستخدام يرتبط بدرجة قبول المجتمع لها وإنتشارها بينهم.

-القابلية للتقسيم والتجربة: بعض الأفكار والأساليب المستحدثة يمكن تقسيمها وتجريبها مجزأة، وكلما نجح الفرد في تجزئة جزء ينتقل بسهولة إلى الأجزاء التالية والأخرى تكون غير قابلة للتجزئة، وقد إستخلص روجرز أن الأفكار والأساليب المستحدثة التي يمكن تجريبها تكون مجزأة تكون أسرع في التبني للأفراد والمجتمعات من الأفكار والأساليب التي لا يمكن تجزأتها.

¹حسن عماد مكاي، ليلي حسن السيد، الإتصال و نظرياته المعاصرة، مرجع سبق ذكره، ص208.

-قابلية التداول: يقصد بها سهولة نشر وتداول الفكرة أو الأساليب المستحدثة بين الأفراد، ولوحظ أنه كلما كانت النتائج المترتبة على تبني الفكرة واضحة جلية للعيان، كلما كان قبول الآخرين و تبنيهم لها سهلا ميسورا⁽¹⁾.

خلاصة: هذه الدراسة تقوم على مقارنة مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة ودراستها كحتمية لا بد على المؤسسة إستخدامها، ومدى تبني الأفراد لهذه التكنولوجيا داخل المؤسسة ومدى تأثيرها على أساليب العمل والإتصال بالمؤسسة

3- الإجراءات المنهجية

3-1 مجالات الدراسة: تصب هذه الدراسة في دراسة واقع تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية العمومية -إتصالات الجزائر-

➤ **المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة بالمديرية العملياتية للإتصالات بغيليزان وقد إخترت هذه المؤسسة كمجال الدراسة لأنها مؤسسة عمومية هدفها إقتصادي خدماتي تتوفر على تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

➤ **المجال الزمني:** تم الشروع في هذه الدراسة مع بداية نوفمبر 2015 وإنقسمت هذه الفترة حسب:

-**الجانب النظري:** إستمر البحث فيه خلال الفترة الممتدة من نوفمبر 2015 إلى غاية أفريل 2016 .

-**الجانب الميداني:** إبتداء من شهر مارس إلى أفريل وقد مر إنجازنا للجانب الميداني بمرحلتين:

-**مرحلة الزيارات الإستطلاعية:** وتم فيها جمع بعض المعلومات عن الدراسة كالتعرف على المؤسسة والوسائل المستخدمة وكذلك الموظفين بها.

-**مرحلة جمع المعلومات:** تم فيها إجراء المقابلات مع بعض الموظفين .

¹مي عبد الله، نظريات الإتصال، لبنان، [ط1]، دار النهضة العربية، 2006، ص 278.

3-2 مجتمع البحث و العينة:

على الباحث في أي دراسة ما أن يحدد مجتمع بحثه حسب الموضوع المختار وهو يمثل جميع الأفراد والأشخاص الذين يكونون مشكلة البحث، وقد يكون هذا المجتمع ضخماً لا يستطيع الباحث السيطرة عنه، وبالتالي وجب على الباحث أن يختار جزءاً من مجتمع البحث الأصلي نسميه عينة البحث.

يعرف مجتمع البحث على أنه: "جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو للبحث من قبل الباحث"⁽¹⁾.

كما يعرف أيضاً حسب "مادلين قرافيت" أنه "مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي"⁽²⁾.

وبما أن دراستنا تهدف إلى معرفة واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة إتصالات الجزائر وذلك من حيث معرفة أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة وكيفية إستخدامها ولذلك سيكون مجتمع البحث مكوّن من الموظفين، حيث كان عددهم 64 موظف، ونظراً لعدم إستطاعتنا قيام بإجراء مقابلة مع كل الموظفين قمنا بإختيار عينة قصدية وتمثلة في 20 مفردة.

¹ دلال القاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي و تحليل البيانات بإستخدام البرنامج الإحصائي

spss، عمان، دار الحامد، 2008، ص148.

² مورييس أنجريس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية (ت،بوزيد صحواري و آخرون)، [ط2]، الجزائر، دار القصبه، 2006، ص62.

3-3 منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لا بد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها. حيث يعرف المنهج بأنه: جملة من الخطوات المنظمة التي يجب على الباحث إتباعها في إطار الإلتزام بتطبيق قواعد معينة تمكنه من الوصول إلى النتيجة المسطرة⁽¹⁾.

وبما أن دراستنا تتمحور حول واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية والتي تقوم على وصف الوضع القائم للمؤسسة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها بهدف الإنتهاء إلى عمل دقيق ومنظم للظاهرة ولجمع وجرد المعلومات المتعلقة بالموضوع وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة إستلزم منهج دراسة الحالة وهو " منهج قائم بذاته يتضمن خطوات بحثية محددة ترسم بدقة الطريق الموصل إلى الغرض العلمي المطلوب، في إطار توظيف العديد من الأدوات البحثية في جمع المعلومات"⁽²⁾.

ويعرف أيضا على أنه: عبارة عن دراسة معمقة لحالة فرد أو جماعة ما، أو مؤسسة أو مجتمع عن طريق جمع البيانات عن الوضع الحالي للحالة وخبراتها الماضية وعلاقتها بالبيئة بإستخدام أدوات معينة، بغية معرفة العوامل المؤثرة في الحالة وإدراك العلاقات بينها⁽³⁾.

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، مرجع سبق ذكره، ص75.

² أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال، [ط3]، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص303.

³ ماجد محمد الخياط، أساليب البحث العلمي، [ط1]، عمان، دار الزاوية، 2011، ص120.

ويعد هذا المنهج أسلوباً مناسباً لجمع المعلومات تفصيلية وشاملة ودقيقة عن حالة محددة ومحاولة دراسة وتحليل ما تم جمعه من هذه المعلومات والبيانات دراسة معمقة وشاملة للوصول إلى النتائج الأفضل لتلك الحالة⁽¹⁾.

4-4 أداة جمع المعلومات:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على إختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة وكما أن طبيعة موضوعنا تتطلب من الإستعانة بأكثر من أداة منهجية للإلمام بالموضوع.

➤ **المقابلة:** هي عبارة عن تفاعل مقصود بين شخصين أو أكثر في حالة تواصل وحوار ونقاش حول موضوعات محددة تم الإتفاق عليها مسبقاً، وتتيح المقابلة فرصاً أكبر لطرح أسئلة ترتبط بالمشكلة المدروسة وظهور إستفسارات حولها ومناقشتها. كما تتيح المقابلة فرصة رائعة للمبحوث للتحدث بحرية وتكوين صورة واقعية عن المشكلة خصوصاً إذا كانت لديه إستفسارات كثيرة حولها. ونظراً لطبيعة موضوعنا إعتدنا على المقابلة الموجهة بهدف جمع معلومات عن آراء وإتجاهات مستجوبينا .

الملاحظة :

تعتبر من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان إجراء الدراسة، ذلك أن الملاحظة هي مشاهدة الظاهرة محمل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز ووفق لظروفها الطبيعية.

¹ دلال القاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي و تحليل البيانات بإستخدام البرنامج الإحصائي spss ، مرجع سبق ذكره، ص66.

والملاحظة كوسيلة بحثية كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى، حيث تعطي للباحث إمكانية التعرف على سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والإطلاع على أنماط وأساليب نشاطاتهم، وتتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث، حيث أن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكياتهم وعلاقاتهم تفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص (1). وقد إعتدنا على الملاحظة وذلك للحصول على المعلومات التي لا نستطيع الحصول عليها عن طريق المقابلة كالمعلومات المتعلقة بطبيعة الإتصال السائد وطرق إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة.

¹ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال مرجع سبق ذكره، ص73.

الإطار

النظري

الفصل الأول

الإتصال والمؤسسة

تمهيد

يعتبر الإتصال من المفاهيم الضرورية لأي إدارة ما ومهما كان نوعها ونشاطها خاصة عندما يتعلق الأمر بالحديث عن الخدمة أو الرعاية التي يخصصها الأفراد، وكذلك من خلال تبادل المعلومات والأفكار، فهو الركيزة التي تعتمد عليها المؤسسة إذ تفرض على موظفيها الإعتماد عليه بشكل كبير في إنجاز الأعمال الإدارية، حيث أن الإتصال المؤسساتاتي هو ذلك التوافق بين طبيعة الإتصال والصفات التي تميز المؤسسة، ويتم هذا الإتصال في مستويين الأول يتمثل في الإتصال بين الإدارة والعاملين من حيث المهام الإعلامية والإقناع حيث تصدر الإدارة القرارات والتعليمات والإجراءات اللازمة لكي يعرف كل فرد دوره بالتحديد لخدمة أهداف المؤسسة، أما المستوى الثاني يتم بين العاملين لتبادل المعلومات والأفكار حول موضوعات تهم المؤسسة، وفي هذا الصدد تطرقنا إلى مفهوم المؤسسة، وأنواع الإتصال بها وأهم العوامل التي تؤثر عليه.

1- ماهية المؤسسة

1-1 تعريف المؤسسة:

تعتبر المؤسسة مجالا خصبا للبحث، حيث إستقطب إهتمام الباحثين في ميادين مختلفة إقتصادية، إجتماعية، وقانونية وثقافية..إلخ، وبذلك ظهرت مجموعة من المفاهيم تعكس الواقع الإقتصادي والإجتماعي وحتى السياسي للباحثين، لذلك سوف نعرض مجموعة من التعاريف التي تناولت المؤسسة:

يقصد بالمؤسسة أي مكان يمارس فيه نشاطات مختلفة في مجالات وقطاعات مختلفة، وإذا عدنا لأصل الكلمة اللغوي فكلمة المؤسسة مشتقة من الأساس وهو أصل البناء.

-يعرفها بريفييس على أنها "ذلك النوع من التعاون بين الناس الذي يؤدي إلى تكوين علاقات إجتماعية" (1).

¹ ناصر دادي عدون، إقتصاد المؤسسة ، الجزائر، دار المحمدية العامة، 1998، ص11.

-بارسونز يعرفها بأنها"وحدات إجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين كي تحقق أهداف مادية ومعنوية معينة"(1).

- ومن ناحية أخرى يرى " شمتر بارناد": أن المؤسسة أنساق فرعية تدخل في نطاق يعرف بالنسق التعاوني ويتكون من عناصر مركبة بيولوجية شخصية وإجتماعية بين أعضائها ووحداتها علاقات منظمة من فرع خاص كنتيجة للتعاون الحاصل بين الأفراد بغية تحقيق هدف واحد على الأقل.

- بينما ينظر "ماكس فيبر" إلى المؤسسة كتركيب بيروقراطي وظيفي يحتوي على مجموعة من القواعد والإجراءات التي تحدد شكل المؤسسة في مكتب أو في منظمة، بالإضافة إلى وجود هيكل تركيبي معين يحدد العلاقات وحدود كل قسم، حيث يتم تركيب البيروقراطيين في سلم أتوقراطي يضم الرقابة بالقواعد الوظيفية.

ويعرفها روجرز على أنها"نسق ثابت من الأفراد الذين يشتغلون مع بعض في إطار هيكل للسلطة ونظام لتقسيم العمل لتحقيق أهداف مشتركة".

-تعرف على أنها:"نسق ثابت من الأفراد الذين يشتغلون مع بعضهم لتحقيق أهداف مشتركة في إطار هيكل للسلطة ونظام لتقسيم العمل"(2).

يجدر الإشارة إلى أن مفهوم المؤسسة يتعارض من حيث المبدأ مع مفهوم العقد أو التعاقد، إذ أن التعاقد لا يدوم إلى بدوام الشروط التي أنتجته في حين أن المؤسسة تستمد ديمومتها من الوظيفة الإجتماعية التي تؤديها ومن مصالح الجماعة المرتبطة بها كما أن التعاقد هو تعبير عن إتفاق بين إرادتين بينما تعبر المؤسسة عن إرادات عدة متجسدة في إرادة واحدة وسلطة قرار واحدة.

¹- ناصر دادي عدون، إقتصاد المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص15.

²-مصطفى عسري، أسس علم النفس الإصطناعي التنظيمي، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1992، ص35.

1-2 أنواع المؤسسة:

تنقسم المؤسسة إلى عدة انواع وذلك حسب:(1)

✓ **وفقا لطبيعة الملكية:** وتتوزع المؤسسات حسب معيار الملكية إلى:

- **مؤسسات خاصة:** وهي التي تعود ملكيتها لفرد أو مجموعة أفراد (شركات أشخاص..).

- **مؤسسات عامة:** وهي التي تعود ملكيتها للدولة فلا يحق للمسؤولين عنها التصرف بها ولا بيعها أو إغلاقها إلا إذا وافقت الدولة على ذلك كما أن هناك مؤسسات أخرى تصنف تحت هذا الإعتبار وهي كالتالي:

- **مؤسسات مختلطة:** وهي تلك المؤسسات التي تشترك إحدى هيئاتها أو الأفراد والمؤسسات الأخرى في ملكيتها وتخضع إلى نظام حكم وتشريع خاص، ففي هذه المؤسسات تكون الملكية بصورة مشتركة للقطاع العام.

✓ **وفقا لطابع الإقتصادي:** ويقصد بها تبعا للنشاط الإقتصادي الذي تمارسه

المؤسسة وعليه تتنوع حسب هذا الأساس إلى:

- **المؤسسات الصناعية:** وهي التي تقوم بنشاط صناعي أي تقوم بتحويل المواد الأولية إلى سلع نهائية، أو أنها تدخل في صناعة سلع أخرى .

- **المؤسسات الفلاحية:** وهي التي تنشط في الميدان الفلاحي، وتقدم في أنواع من الإنتاج النباتي، الحيوان، السمك.

- **المؤسسات التجارية:** وهي المؤسسات التي تختم بنشاط التجار ومؤسسات الجملة، بحيث تقوم بعملية البيع والشراء دون إدخال أي تحويل على السلعة.

¹ أحمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002، ص16.

1-3 تعريف المؤسسة الإقتصادية وأهدافها :

يعرفها ناصر دادي عدون على أنها: "كل هيكل تنظيمي إقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني وإجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج، أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان إقتصاديين آخرين، أو القيام بكليهما معا (إنتاج+تبادل) بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطه⁽¹⁾.

كما تعرف على أنها "مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمالية والمادية، والتي تستخدم وتسير وتنظم بهدف إنتاج سلع أو خدمات موجهة للبيع، وهذا بكيفية فعّالة تضمنها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة، كتسيير الموازنات وتقنية المحاسبة التحليلية وجداول المؤشرات".

والمؤسسة الإقتصادية أيضاً: شكل إقتصادي وتقني وقانوني وإجتماعي لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها، وتشغيل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد وتقييم العمل الإجتماعي بغية إنتاج وسائل الإنتاج أو إنتاج سلع الإستهلاك أو تقديم الخدمات في مجال النقل والتجارة⁽²⁾.

- هي نسق مفتوح يتمتع بخصائص إقتصادية، مما يؤهلها إلى التعامل مع البيئة الخارجية وإستقبال مدخلات من هذه البيئة و طرح مخرجات لها.

- المؤسسة هي كل وحدة قانونية سواء كانت شخص مادي أو معنوي، والتي تتمتع بإستقلال مالي في صنع القرار، وتنتج سلع وخدمات تجارية⁽³⁾.

¹ ناصر دادي عدون، إقتصاد المؤسسة، مرجع سبق ذكره ، ص 17.

² صمويل عبود، إقتصاد المؤسسة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1982، ص 58.

³ عبد الرزاق بن حبيب، إقتصاد المؤسسة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002، ص 25.

- المؤسسة هي تنظيم إنتاجي معين هدف منه إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال جمع بين عوامل إنتاجية معينة ثم تتولى بيعها في سوق لتحقيق الربح⁽¹⁾.
- الوحدة الاقتصادية التي تجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة لإنتاج إقتصادي⁽²⁾.
- إن أصحاب المؤسسات الاقتصادية سواء كانت عمومية منها أو خاصة، يسعون وراء إنشائهم للمؤسسة إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي تختلف وتتعدد باختلاف أصحاب وطبيعة وميدان نشاط المؤسسة، ويمكن تلخيص هذه الأهداف في النقاط التالية:

➤ الأهداف الاقتصادية:

- ✓ تحقيق الربح: يعتبر المبرر الأساسي لوجود المؤسسة لأنه يسمح لها بتعزيز طاقتها التمويلية الذاتية التي تستعملها في توسيع قدراتها الإنتاجية وتطويرها أو على الأقل الحفاظ عليها وبالتالي الصمود أمام منافسة المؤسسات الأخرى والإستمرار في الوجود.
- ✓ عقلنة الإنتاج: أي الإستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج ورفع إنتاجياتها من خلال التخطيط المحكم والدقيق للإنتاج والتوزيع ثم مراقبة تنفيذ الخطط والبرنامج وذلك بهدف تفادي الوقوع في المشاكل الاقتصادية .
- ✓ تغطية المتطلبات التي يحتاجها المجتمع: من خلال تحقيق كامل عناصر الإنتاج لتلبية الحاجات المتزايدة، ويجب أن يحقق الإنتاج ما يلي:
- مستوى عالي من المرونة.

- أن يتم الإنتاج في وقته المحدد دون تقديم أو تأخير .

- أن يتم تسليمه في الوقت المحدد .

➤ الأهداف الإجتماعية:

من بين الأهداف الإجتماعية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى تحقيقها مايلي:

- ضمان مستوى مقبول من الأجور

¹-سمير أحمد عسكر، مدخل إدارة الأعمال، القاهرة، دار النهضة العربية، 1994، ص10.

²-عمر صخري، إقتصاد المؤسسة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1993، ص 24.

- توفير تأمينات ومرافق العمال.

- تأهيل العمال⁽¹⁾.

➤ الأهداف التكنولوجية:

من بين الأهداف التكنولوجية التي تؤديها المؤسسة:

- **البحث والتنمية:** حيث مع تطور المؤسسات عملت على توفير إدارة أو مصلحة خاصة بعملية تطوير الوسائل والطرق الإنتاجية علميا، وترصد لهذه العملية مبالغ قد تزداد أهمية لتصل إلى نسبة عالية من الأرباح، ويمثل هذا المبحث نسبة عالية من الدخل الوطني في الدول المتقدمة، وخاصة في السنوات الأخيرة.

2- إتصال المؤسسة

2-1 تعريف إتصال المؤسسة:

يعتبر الإتصال المسير الأساسي للمؤسسات في وقتنا الحالي الذي يشهد تطورا كبيرا في التكنولوجيا ماساهم في تطور تكنولوجيات الإتصال عامة والإتصال المؤسساتي بصفة خاصة، لذلك صارت معظم المؤسسات بإختلاف أنواعها وأنشطتها تدرك أهمية الإتصال، فصار جزء لا يتجزأ من سياستها التنظيمية والإدارية وعنصرا أساسيا في تخطيطها الإستراتيجي والهدف المنشود هو معالجة التفاعل مع المحيط الخارجي والداخلي على حد سواء.

يعرف **فضيل دليو** إتصال المؤسسة بأنه: تلك العملية التي تقصد إلى تدفق المعلومات اللازمة لإستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الإتجاهات (صاعدة، هابطة، أفقية) داخل الهيكل التنظيمي بحيث تسيير التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين⁽²⁾.

¹ ناصر دادي عدون، إقتصاد المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص17.

² فضيل دليو، إتصال المؤسسة، القاهرة، دارالفجر، 2003، ص 11.

ومن خلال هذا التعريف تتضح أهمية الإتصال المؤسساتي، فهو يعتبر شريان المؤسسة النابض ولا يمكنها تحقيق أهدافها دون شبكة إتصال خاصة بها، فمن الصعب وجود تنظيم إتصال تنتقل من خلاله المعلومات بين الموظفين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين أو عملاء داخل وخارج المؤسسة، فالإتصال يلعب دور المصدر الأساسي في التسيير الإداري. ويعرف أيضا حسب روجرز Rogers إتصال المؤسسة عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والأداء للتأثير في المواقف والإتجاهات⁽¹⁾.

إذن يعتبر الإتصال المؤسساتي عملية مقصودة تستهدف التأثير على سلوكيات الأفراد وتوجيهها بما يخدم المؤسسة ويضمن لها السير الحسن، كما يركز على الإتصال الداخلي أي في المجال الإداري فقط، لذا فهناك تعاريف أخرى تركز على المحيط الخارجي فضلا عن البيئة الداخلية، هو دراسة وتطبيق مجموع المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة إتصالها مع محيطها الخارجي.

ويعرف كذلك على أنه إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لإستمرارية العملية الإدارية ونقلها و تبادلها أو إذاعتها، بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمور أو أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد أو الجماعات أو التغيير والتعديل في هذا السلوك أو توجيهه⁽²⁾.

ويعرف أيضا على أنه "عملية نقل تبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والإتجاهات والرغبات بين أعضاء التنظيم، وذلك يساعد على الإرتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى ومعاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف"⁽³⁾.

¹عزي عبد الرحمن وآخرون، علم الإتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992، ص 19.

²مصطفى حجازي، الإتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية، [ط2] بيروت، دار الطليعة، 1992، ص 19.

³منال طلعت، مدخل إلى علم الإتصال، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2002، ص 22.

ومن خلال ما سبق طرحه من تعريفات نستخلص أن إتصال المؤسسة هو تلك العملية المنظمة والمقصودة والنشاط الهادف الذي تقوم به المؤسسات والتنظيمات المختلفة لربط تفاعلها مع جماهيرها في المحيط الخارجي والداخلي.

2-2 أشكال الإتصال المؤسساتي:

يعتبر الإتصال المؤسساتي عنصراً ضرورياً وحيوياً لضمان أي مؤسسة وإستمراريتها في الميدان الإقتصادي لسبب بسيط أن المؤسسة هي في واقع الأمر تجمع بشري يضم أشخاصاً من بيئات إجتماعية.

ينقسم الإتصال المؤسساتي إلى نوعين: إتصال مؤسساتي داخلي وإتصال مؤسساتي خارجي، الأول يتعلق بالبناء الهيكلي والتنظيمي للمؤسسة حيث يهدف إلى خلق جو من الإستقرار والثقة بين العاملين والإدارة والثاني يتعلق بالمحيط الخارجي.

2-2-1 الإتصال الداخلي:

هو أساس النظام الإداري الداخلي في المؤسسة، ذلك لأنه يربط بين أعضائها من أجل نشر الأفكار والحقائق والمعلومات وله عدة تعاريف نذكر منها:

- هو عملية إرسال وتبادل المعلومة ما بين نقطة وأخرى ومن مركز لآخر في المؤسسة، بغرض التغيير والتعديل في السلوكات والإتجاهات بصورة مباشرة أو غير مباشرة تشمل تنفيذ الأفكار والآراء والتعديلات بطريقة عقلانية ورشيدة⁽¹⁾.

- هو الإتصال الذي يقوم داخل نطاق المؤسسة، سواء بين أقسامها المختلفة أو بين العاملين داخلها، وهو ذو أهمية كبرى لا بد على المؤسسة من وضع نظام محكم للإتصال الداخلي، ولذلك لا بد من معرفة كل ما يحدث في المؤسسة ونوع العلاقات الإنسانية الموجودة فيها، وكذلك التعرف على المشاكل التي يتعرض إليها العمال مؤسسة خلال عملهم⁽²⁾.

¹ محمد علي القوزي، نشأة وسائل الإعلام و تطورها ، القاهرة، دار النهضة العربية، 2007، ص51.

² محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، [ط1]، عمان، دارأسامة، 2006، ص21.

- يعرفه محمد العطروري على أنه عملية يتم من عن طريقها إيصال في نوع (معلومات عملية، معلومات تعبيرية) من أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر بقصد إحداث تغيير⁽¹⁾.

- الإتصال ضروري إذ أن المرؤوسين لا يقتصر دورهم على تلقي المعلومات وإنما يعطي لهم الفرصة أيضا لإرسال الرسائل وتقديم الإقتراحات وربما الشكاوي والتقرير العام للرؤساء فهو الوسيلة التي تمكن الإدارة من تحديد مدى فهم وقبول المرؤوسين للمعلومات التي نقلت إليه من مختلف المستويات في المؤسسة ومن أنماطه نجد مثلا تقديم تقارير عن ظروف العمل أو تقديم شكاوي عن المشاكل الشخصية التي يعاني منها الموظف في العمل أو يكون عن طريق طلب توضيحات أو إستفسارات حول بعض النقاط الغامضة في سياسة المؤسسة⁽²⁾.

وعليه فإن الإتصال الداخلي يعتبر همزة وصل بين هيئات المؤسسة المختلفة وبين السلطة المركزية، وعملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار وقد تكون بشكل عمودي في الإتجاهين الأعلى والأدنى للتنظيم كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء الوحدات التنظيمية من نفس المستوى وهذا ما يمكن أن نعبر عنه بالإتصال الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي للمؤسسة والذي يتولد داخله تنظيم لا رسمي بين الهيئات والأفراد المختلفين .

➤ الإتصال الرسمي: هو الإتصال الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة ويتبع

القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي، إذ يوجد في كل مؤسسة ما يعرف بشبكات الإتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة والتي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها الهيكل، هذا

¹ محمد فهمي العطروري، العلاقات الإدارية في المؤسسة والشركات، القاهرة، [بدون نشر]، 1969، ص 353.

² عزي عبد الرحمان، علم الإتصال، مرجع سبق ذكره، ص 84.

ويساهم الإتصال الرسمي في تدفق المعلومات والتوجيهات والتعليمات إلى المرؤوسين، مع التعرف على وجهات نظرهم من خلال المعلومات المرتدة⁽¹⁾.

وينقسم الإتصال الرسمي إلى:

✓ الإتصال الهابط:

هو الإتصال الذي يتم من الأعلى إلى الأسفل ويطلق عليه الإتجاه الرأسي لإيصال الأوامر والتعليمات والتوجيهات إلى العاملين والموظفين في مستويات أدنى وكذلك التغييرات التي تريد الإدارة أن تقوم بها وذلك من ناحية (طبيعتها، أنواعها، طريقتها) بإعتبار أنه من حق الموظف أن يعرف كل تغير يمس وظيفته والمؤسسة التي يعمل بها⁽²⁾.

✓ الإتصال الصاعد:

ويتم من الأسفل إلى الأعلى، ويعتبر مكملاً للإتصال الهابط فتفتح الإدارة بذلك طريقاً ذو إتجاهين بينها وبين موظفيها، حيث يساعد في إنجاز الكثير من المهام حيث يبحث العاملون من خلاله عن إشباع الكثير من الحاجيات الإقتصادية والإجتماعية، فيؤدي إلى تحقيق المزيد من التقارب والتفاهم وزيادة التحريك الصاعد مما يؤثر بالإيجاب على أداء المؤسسة.

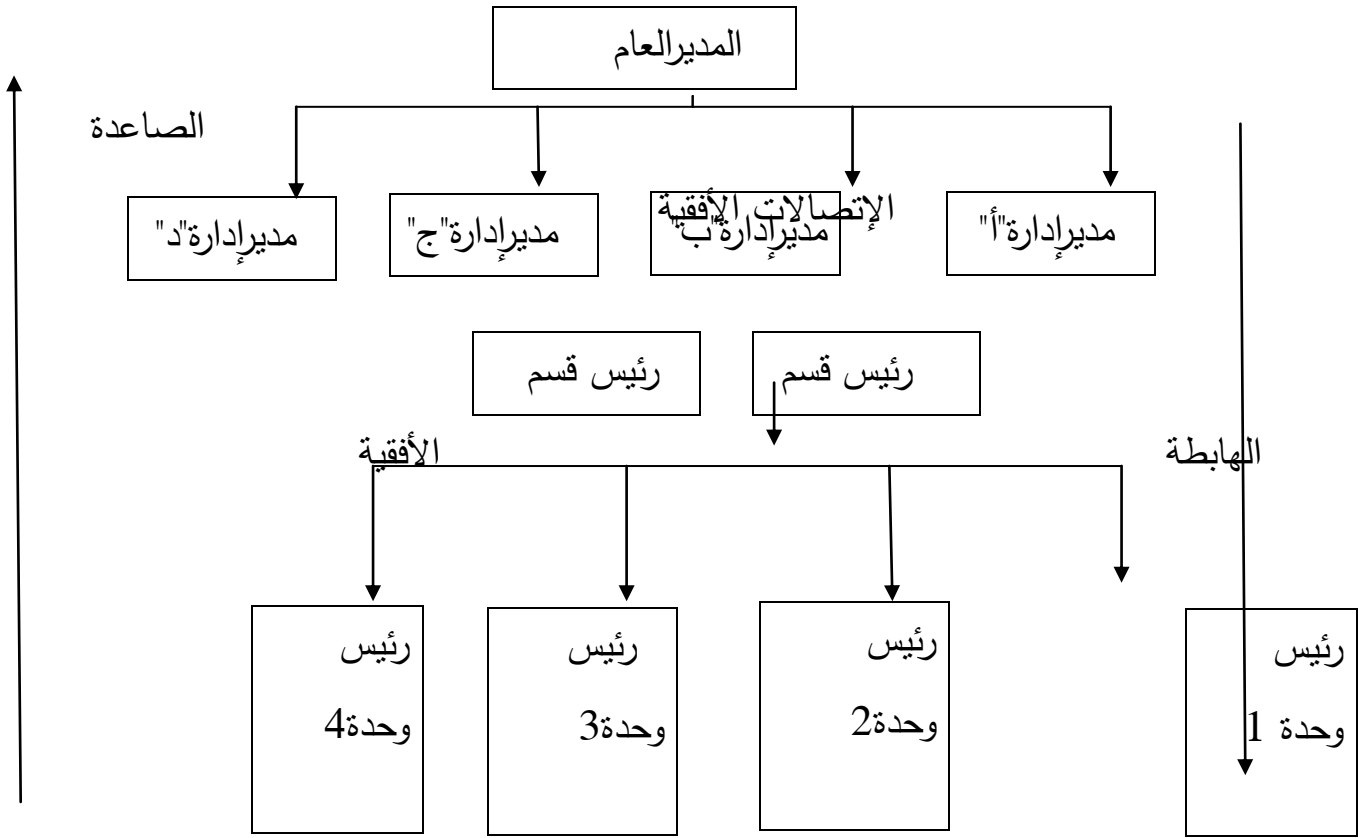
✓ الإتصال الأفقي:

يعتبر أساسية لفعالية العملية الإتصالية فهو يتم عبر الإدارات والمراكز الوظيفية، أي بين الأفراد الذين يعملون في نفس المستوى الإداري، ويتم عن طريق تبادل وجهات النظر والمداومات والنقاشات، أي بحث مختلف المسائل بين رؤساء الأقسام من أجل قيام بعمل متكامل ومتناسق وبالتالي الوصول إلى تفاهم متبادل وحلول مناسبة⁽³⁾.

¹ محمد أبو سمرة، الإتصال الإداري والإعلامي، [ط 1]، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011، ص 59.

² خيرى خليل الجملي، الإتصال ووسائله في الخدمة الإجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، [ط 1]، 2003، ص 192.

³ إبراهيم شيجا عبد العزيز، أصول الإدارة العامة، الإسكندرية، منشأة المعارف، 1993، ص 253.



شكل (1): الإتصالات الصاعدة والهابطة والأفقية

➤ الإتصال غير الرسمي:

ويكون عفوي غير مدروس ليس له إتجاه يتم خارج إطار القنوات الرسمية للإتصال في المؤسسة ويحدث في جميع المؤسسات دون تقيّد بمراكز المتواصلين. ورتبهم وعلاقاتهم الرسمية، وفيما يتعلق بالعمل أو الحياة الإجتماعية أو الجوانب الشخصية ويحدث في جميع الأوقات دون التقيّد بشبكات التواصل⁽¹⁾. ويتميز الإتصال الرسمي عن الإتصال الغير الرسمي في أن الأخير يعتبر شفوي غير تلقائي عن عدة مشاكل وقضايا، كم أنه يمتاز بسهولة الإنتشار حيث ينتشر الخبر أو المعلومة قبل بثه في قنوات الإتصال الرسمي بحيث أنه يقدم معلومات أوفر وأكثر تفصيلا.

¹ محمد أبو سمرة، الإتصال الإداري والإعلامي، مرجع سبق ذكره، ص 62.

2-2-2 الإتصال الخارجي: هو عكس الإتصال الداخلي يُوَجَّه إلى الجمهور الخارجي للمؤسسة كالزبائن، المتعاملين، البنوك والإدارات حيث يعمل على توفير نوع من الإتصالات الخارجية سواء مع المنظمات الأخرى أو مع الجماهير حتى تظل علاقاتها قوية بهذه البيئة. فالإتصال الخارجي يسهل التعامل مع محيط المؤسسة والذي يقصد به "مجموعة عناصر تحيط بالمؤسسة لها علاقة بها وتؤثر فيها وتحدد تواجدها"⁽¹⁾.

ويمكن تقسيم الإتصال الخارجي إلى ثلاثة أنواع كالاتي:

✓ **إتصال خارجي عملياتي:** ينشط أعضاء المؤسسة في إطار تواجدهم الدائم في المؤسسة ومن منطلق إحساسهم بالإنتماء وشعورهم بتقديم خدماتهم في نطاق إتصالي مباشر مع المحيط الذي يتواجدون به، ومن خلال مهامهم اليومية والوظائف المسندة إليهم، وهذا لكونهم ممثلين للمؤسسة امام شركائهم الخارجيين (الزبائن، الموردين، السلطات، المساهمين، البنوك، الرأي العام).

✓ **إتصال خارجي إستراتيجي:** وفي هذا النوع نميز بين نوعين من الإتصال، الأول له مهمة إنشاء وتكوين الشبكات لإن المؤسسة تبحث عن التواجد وتحقيق الذات في محيطها، وكذا تنمية علاقات جد إيجابية مع الناشطين في هذا المحيط الخارجي، أما النوع الثاني فهو ما يعبر عنه بالسمع الخارجي، حيث تضع المؤسسة قنوات الإستقبال للمعلومات الإستراتيجية في محيط تواجدها، فهي تسعى للتعرف على المنافسة في أقرب وقت ممكن وكذلك إشارات التطور التكنولوجي والتقنيات العصرية، حيث أن هذه المعلومات تساعد المؤسسة على إتخاذ القرارات⁽²⁾.

¹ إبراهيم الخليل بن عزة، إستخدام وسائط الإتصال الجديدة في المؤسسات السياحية ودوره في تنمية الثقافة السياحية، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال، جامعة مستغانم، 2014-2015، ص86.

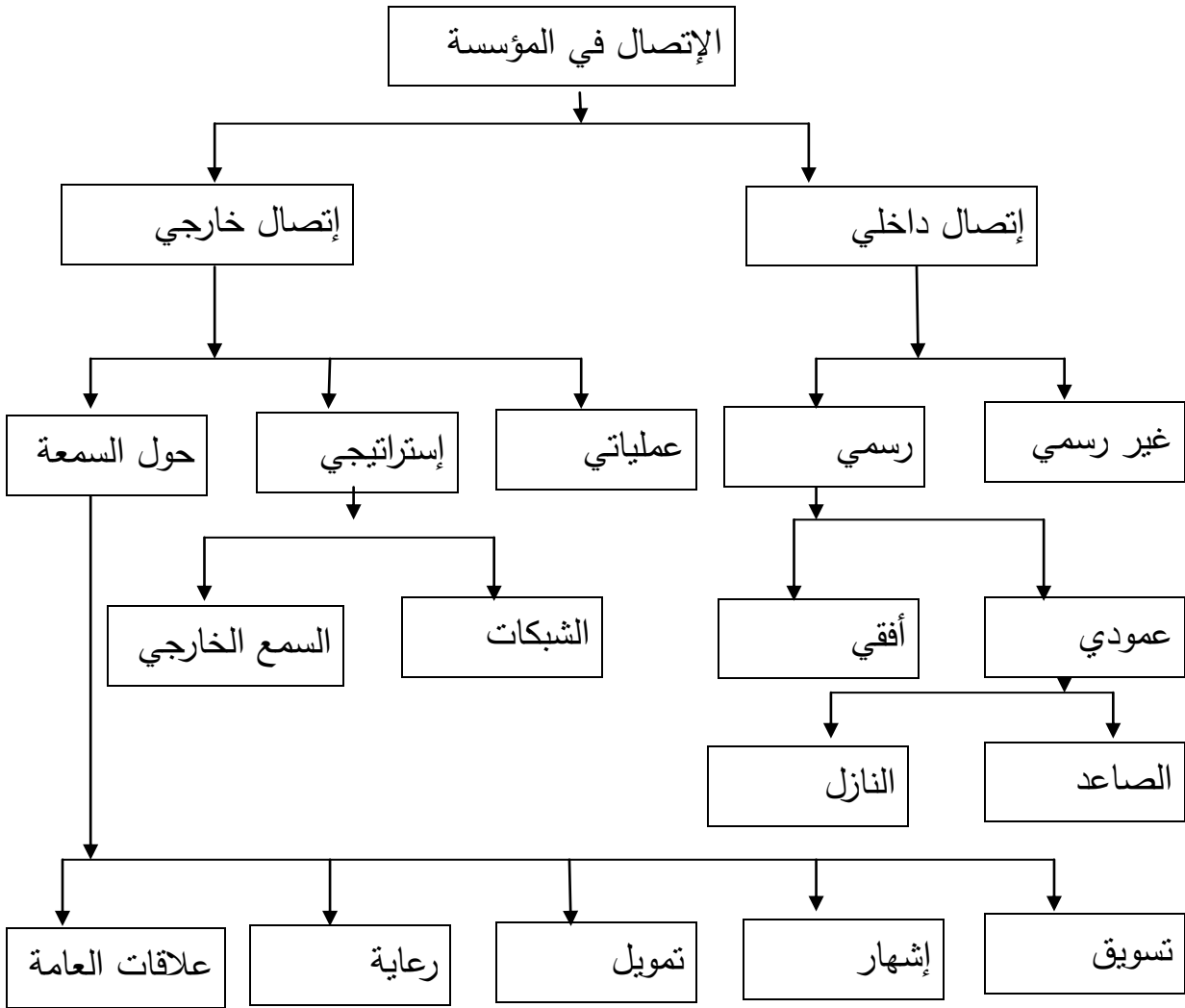
² دليلة بركان، واقع ممارسة الإتصال في المنشأة الجزائرية، رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات الصناعية، قسم علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2005-2006، ص32.

✓ إتصال خارجي حول السمعة: هذا نوع منتشر بكثرة في المؤسسة من أجل تقديم المنتجات والخدمات وخلق صورة حسنة عن المؤسسة، ويتخذ هذا النوع من الإتصال أشكالاً وصوراً مختلفة كالإشهار، الرعاية، التمويل والتسويق

ما يمكن قوله أن المؤسسة لا تستطيع أن تكون نظاماً مغلقاً مكثفياً بالإمكانات الذاتية ومنعزلة عن المحيط الخارجي، بل عليها أن تكون نظاماً مفتوحاً يتضمن مجموع مدخلات ومخرجات وبالتالي فهي تتبادل التأثير والتأثر، وهذا ما يحتم عليها القيام بالإتصال على مستويين داخلي وخارجي، فعلى المستوى الداخلي يتبادل أفراد التنظيم الرسائل والمعلومات المؤسسة وأفرادها الإتصال أو الرسائل مع المحيط الخارجي

وفيما يلي نوضح أهم أنواع الإتصالات وفروعها السائدة في المؤسسة في شكل مخطط عام لتسهيل الفهم والإستيعاب

شكل "02" يوضح أنواع الإتصال



2-3- أهداف إتصال المؤسسة:

يعتبر الإتصال همزة وصل تجمع بين كافة أجزاء التنظيم الإداري، ومن أهم أهداف التي يحققها إتصال المؤسسة مايلي:

➤ **الأهداف الخاصة بالعاملين:** من أهم أهداف إتصال المؤسسة تلك الخاصة بالعاملين حيث يسعى الإتصال إلى التعريف بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة، كما يهدف إلى خلق الرضا والإرتياح في المؤسسة وبين العاملين بعضهم ببعض ودعم الرضا بصورة مستمرة، وكذا الإرتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة، كما أن إتصال المؤسسة بتعريفه للعاملين بما يجري في المؤسسة يسعى إلى تبادل المعلومات الهامة، مما يؤدي إلى التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي، كما يجب توخي الصدق والإخلاص ومراعاة الأمانة في إستلام وتسليم ونقل المعلومات، وكذا تشجيع الآراء البناءة والتزام الموضوعية .

➤ **الأهداف الخاصة بالقيادات الإدارية:** تدور في مجملها حول تمكين القائد بالتعريف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة، والتي من شأنها مساعدته على إتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على جملة من الحقائق والمعلومات، مما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين، وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل المؤسسة.

➤ **أهداف الإتصال بالنسبة للجمهور:** تتلخص في إقامة نظام إتصال خاص به يمكنه من توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها المؤسسة، وكذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها، وكذا طبيعة إنتاجها وخصائصها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة أخرى⁽¹⁾.

¹ خيري خليل الجميلي، الإتصال ووسائله في الخدمة الإجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص35.

3- مهام إتصال المؤسسة ومعوقاته:

3-1 وسائل الإتصال في المؤسسة:

وهناك نوعين من الوسائل الإتصالية لكن هناك من يصنفها إلى عدة أنواع: (1)

➤ وسائل الإتصال الشفهي :

-المقابلات: وهي عبارة عن مواحة بين شخصين أو أكثر يقوم بينهم حديث أو نقاش أو تبادل الأفكار حول موضوع معين يخص أحد شؤون المؤسسة أو أفرادها لتحقيق عرض معين.

- الإجتماعات والمؤتمرات: نعبر عنها بالمواعيد الدورية التي يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار وتقييم المؤسسة ككل ووضع الإستراتيجيات المستقبلية.

- اللجان: مجموعة من الأفراد تسند إليهم مهام إستشارية وتنظيمية أو تنسيقية، هذه المجموعة قد تكون دائمة أو مؤقتة يأتي دورها لتحقيق الهدف الذي تسعى إليه.

-الهاتف: أداة إتصال غير مباشرة توفر عامل الزمن لكنها قد تفتقر إلى الفعالية التامة نظرا لغياب طرفي الإتصال.

-البرامج التدريبية: تهدف إلى تنمية المواهب وزيادة قدرات الموارد البشرية، وتستخدم كوسيلة إتصال بين المدرب والمتدرب.

-التعليمات والأوامر

➤ وسائل الإتصال الكتابي:

-التعليمات والأوامر: بالإضافة إلى كونها من الوسائل الشفاهية إلا أنها تأخذ طابعا مكتوبا، وتتمثل في المذكرات، الخطابات، الكتب الدورية.

- لوحة الإعلانات والنشرات: تستخدم لنقل المعلومات والتعليمات للعاملين إلا أنه يعاب عليها كونها تفتقد لإهتمام العاملين في المؤسسة.

¹ عامر يس، الإتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، الرياض، دار المريخ، 1986، ص67.

- **المجلات:** وتشتمل على أخبار المؤسسة وتنقسم إلى: مجلة قطاع المؤسسة (نشاط المؤسسة)، مجلة المؤسسة (أخبار المؤسسة)، المجلة اليومية (الأخبار اليومية للمؤسسة).
 - **الرسائل الخاصة:** مثل الرسائل الخاصة للعاملين، ويتم هذا الإجراء عادة من مركز القرار إلى المستويات الأدنى والعكس.
 - **الكتيبات:** وهي نظام متكامل لتعليمات مكتوبة طويلة الأجل قد يكون محتواها ثابتاً أو قد يكون قابلاً للتعديل والتطوير⁽¹⁾.
 - **مطبوعات النقابات:** هدفها تقديم الخدمات لأعضاء النقابة والتعبير عن وجهة نظرهم أمام إدارة المؤسسة التي يعمل بها أعضاء النقابة.
 - **صندوق الإقتراحات:** عبارة عن صندوق توضع فيه المقترحات من خلال المؤسسة أو من خارجها، ويعاب عليه الرسائل لا يتم فتحها أحياناً.
 - **الكاريكاتير:** تعبر عن الأفكار هدفها التوعية.
- كما توجد هناك عديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة كالإنترنت، الإنترنت، الإكسترنات، والتي تعد من أهم الوسائل الإتصالية الحديثة في المؤسسات في الوقت الحالي، وتعد هذه الوسائل لب موضوعنا لذلك سنتطرق لها في الفصل الثاني.
- وعلى المؤسسة اثناء القيام بالعملية الإتصالية لا بد أن تختار الوسيلة المناسبة، ويتحكم في إختيار المؤسسة لمجموعة الوسائل الإتصالية مجموعة من الإعتبارات والمعايير ويمكن إيجازها فيما يلي:⁽²⁾
- طبيعة الفكرة المطروحة أو الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه من خلال رسالة معينة.
 - خصائص الجمهور المستهدف من حيث عاداته الإتصالية وقابليته للتأثير من خلال أسلوب معين يتحقق بشكل فعال عن طريق وسيلة معينة.

¹ بن بريكة عبد الوهاب، أثر تكنولوجيا الإعلام والإتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، ع7، 2009، ص120.

² حسن عماد مكاي، ليلي السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2006، ص50.

- تكاليف إستخدام الوسيلة بالنسبة لأهمية الهدف المطلوب تحقيقه.
- أهمية عامل الوقت بالنسبة للموضوع الذي يتناوله الإتصال.
- مزايا كل وسيلة وما تحققه من تأثير على الجمهور المستهدف.
- توفر هذه الوسائل بحد ذاتها في المؤسسة .

3-2 مهام الإتصال

بغض النظر عن نشاط المؤسسة سواء كان إقتصادي أو خدماتي، نجد أن المؤسسة تعتمد على الإتصال كدعامة رئيسية من منطلق المهام التي يؤديها، ومن مهامه ما يلي:

➤ **المهمة الإعلامية للإتصالات:** وتظهر المهام الإعلامية للإتصال من خلال تدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية، فالمدیر الناجح الذي يتخذ قرارات ناجحة والقرار الناجح يعتمد على كمية هائلة من المعلومات السليمة في الوقت المناسب ويعتمد تدفق المعلومات على مدى فعالية الإتصال .

وعلى المستوى التنفيذي نجد أن العاملين بحاجة إلى الكثير من المعلومات المرتبطة بالأداء الوظيفي، وعلى قدر تدفق المعلومات المرتبطة بأداء معين نجد أن نوعية الأداء تتأثر، هذا إلى جانب أن العاملين بحاجة إلى معرفة الكثير من المعلومات المرتبطة بسياسات المؤسسة، التغييرات المستمرة ويتم ذلك من خلال المهمة الإعلامية للإتصال⁽¹⁾.

➤ **المهمة الإنضباطية للإتصالات:** يعتمد مدير العمل بالمؤسسة على مزاوله الكثير من العمليات الإدارية من ضبط، رقابة، وتنسيق بين الأنشطة المختلفة، وبالتالي يستلزم وجود سياسات وإستراتيجيات ومجموعة من التعليمات والقرارات والإرشادات والمذكرات الدورية والتي توضح لأعضاء المؤسسة ما يجب تجنبه، ولا يتم كل هذا إلا بمزاوله عملية الإتصال، وتستمد المهمة الإنضباطية للإتصال أبعادها من منطقتين:

المنطق الأول: فيرتبط بتحكم الإدارة في نقل المعلومات بحكم كونها مركز السلطة.

¹ - سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، العملية الإتصالية، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث ، 2008، ص67.

أما المنطق الثاني: فيأتي من كون إقتصار المعلومات والرسائل والمعاني الصادرة عن الإدارة على ما يتعلق بالعمل وظروفه.

➤ **المهمة الإقناعية للإتصالات:** أحيانا لا يكفي تمتع الإدارة بقوة السلطة لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية، يجب أن تكفل الإدارة العاملين بالمؤسسة حرية التعبير عن وجهة النظر وحرية الموافقة أو عدم الموافقة مع الرؤساء ويرتبط ذلك بالمهمة الإقناعية التي يمكن إنجازها من خلال مزاوله عملية الإتصال، وتظهر أبعاد المهام الإقناعية في الإتصال بطريقتين حيث تعطي الفرصة للمستقبل لإجراء المزيد من الإستفسارات بقصد الإقناع بشيء معين، وقد أكد تطور الفكر الإداري على أهمية الإقناع في الأداء الوظيفي.

➤ **المهمة التكاملية للإتصالات:** تتبع أبعاد المهمة التكاملية للإتصال من كونه تعبير عن الممارسات المختلفة حيث يتفاعل الأفراد من أجل التكامل الذاتي والجماعي وتساعد هذه المهمة على سيادة روح الإنتقاء إلى مجموعة ما بالمؤسسة⁽¹⁾.

ومن الطبيعي أنه يمكن تحقيق المهام التكاملية بالمؤسسة دون مزاوله لعملية الإتصال، حيث تعتمد الإدارة على الإتصال في صورة المختلفة لمحاولة الربط بين أهدافها وأهداف الأفراد وخلق جو من التكامل البناء لتقليل إحتتمالات النزاعات المختلفة.

3-3 العوامل التي تؤثر على الإتصال في المؤسسات:

➤ **حجم المؤسسة:** قد تكون المؤسسات كبيرة أو صغيرة أو متوسطة الحجم، فكلما كان حجم المؤسسة كبيرا أدى ذلك إلى تعدد المستويات والوحدات الإدارية، ويؤدي ذلك إلى إتساع خطوط الإتصال وتتشابك قدراتها العديدة وهذا يتطلب نظاما دقيقا للإتصال لتحقيق المؤسسة أهدافها، أما المؤسسات الصغيرة أو متوسطة الحجم تتميز عملية الإتصال فيها بالبساطة والمباشرة بين أطراف الإتصال، كما أن كبر حجم المؤسسة يجعل من عملية

¹ - سلوى عثمان الصديقي ، هنا حافظ بدوي، العملية الإتصالية، مرجع سبق ذكره، ص68.

الإتصال بين أفرادها أكثر صعوبة وتعقيد، لذلك يستحسن أن تكون المعلومات والبيانات صادرة من مصدر واحد لتفادي التضارب بين هذه البيانات⁽¹⁾.

➤ **درجة التعقيد التنظيمي:** إن نمط الإتصال يتأثر بعدد الوحدات (المؤسسات الفرعية) التي تضمها المؤسسة وبالتوزيع الجغرافي لهذه الوحدات، فكلما بعدت هذه الوحدات عن بعضها البعض كان الإتصال فيما بينها ضعيف إن لم يكن منعهما.

➤ **عمر المؤسسة:** من المعروف أنه كلما كانت المؤسسة حديثة النشأة أثر ذلك على عملية الإتصالات وشكلها، لإن الطلب المَلح في بداية إنشائها هو جعل عملية الإتصالات ضعيفة ما أمكن حتى يتم تحديد دور كل فرد فيها بشكل دقيق وواضح، أما إذا كان عمر المؤسسة قد مر عليه وقت طويل، فإن الإتصالات بين أفرادها تتشابك وتتسع ويزيد معدل الرسمية فيها.

➤ **طبيعة العمل:** تختلف المؤسسات عن بعضها البعض من حيث طبيعة العمل والنشاط الذي تمارسه كل منها، لذلك فإن طبيعة هذه الأعمال أو الأنشطة تؤثر على أنماط الإتصالات.

➤ **نوعية الرؤساء وإتجاهاتهم:** فالرؤساء الذين تمتلكهم النزعات التسلطية والإتجاهات الدكتاتورية في الإدارة قلما يقبلون المشاركة في الرأي أو النصح أو الإستماع إلى آراء الآخرين التي تعارض آرائهم وهذا يؤثر بالضرورة على عملية الإتصالات بالمؤسسة وقد يؤدي إلى توقف هذه العملية أو إنعدامها أو عدم أدائها لوظيفتها كما يجب أن تكون، وعلى العكس من ذلك فإن الرؤساء الذين تتوفر لديهم الإتجاهات الديمقراطية يعملون على تنمية إتصالات فعالة ومستمرة تخدم أهداف المؤسسة والعاملين فيها⁽²⁾.

¹ محمد أبو سمرة، الإتصال الإداري والإعلامي، مرجع سبق ذكره، ص 223.

² محمد أبو سمرة، الإتصال الإداري والإعلامي، مرجع سبق ذكره، ص 224.

خلاصة

إن الإتصال بأنواعه وأشكاله ووسائله يساهم في تحقيق الأهداف الإتصالية للمؤسسة وذلك بالإستعانة بمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة التي لها دور كبير في تنظيم الإتصالات داخل المؤسسة وخلق ثقافة بالمؤسسة، وتدعيم جو العمل داخلها، ونشر صورة جيدة للمؤسسة لدى عمالها أو المتعاملين معها من الخارج و كل ذلك لن يكون ما لم يتوفر الإتصال الفعّال داخل المؤسسة.

والإتصال في المؤسسة لا يعني به فقط التواصل وإنما هو أولاً وقبل كل شيء سياسة وإستراتيجية لتمرير المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، وللتغلب على أهم العراقيل التي تواجهها وضمان السيولة المستمرة للرسائل مع التأكيد على وضوحها ووصولها إلى الأطراف المعنية بها، مع توفير الوسائل الملائمة لنقل الرسائل التي يجب أن تأخذ بعين الإعتبار.

ومنه فإن الإتصال عملية حيوية للمؤسسة، فهي من دونه لا يمكنها الإستمرار وأداء وظائفها الضرورية لسير العادي لمجموعة الهياكل المكونة لها.

الفصل الثاني

إستخدام تكنولوجيا

الإتصال الحديثة

في المؤسسة الجزائرية

تمهيد:

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة والتغيرات الرئيسية والحاسمة في التأثير على النشاط الإقتصادي تسعى المؤسسات الإقتصادية الجزائرية إلى كسب رهان الإعتماد على تكنولوجيا الإتصال الحديثة، إلى جانب التركيز على ماهيتها في زيادة فعالية الأداء داخل المؤسسة، وهذا ما تطرقا إليه في هذا الفصل إبتداء من تعريف تكنولوجيا الإتصال وأشكالها وأهم خصائصها وصولا إلى إبراز الجهود الجزائرية في مجال إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية، بالإضافة إلى معرفة أهم التغيرات التي مست المؤسسة الإقتصادية والآثار التي ترتبت عن إدخال هذه التكنولوجيا.

1- تكنولوجيا الإتصال الحديثة

1-1 تعريف تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط، وكلمة تكنولوجيا معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها، وتقابلها كلمة تقنية والتي يمكن أن نطلقها على كلمة "تكنولوجيا" وهي مكونة من مقطعين هما: تكنيك والذي معناه "الطريق" أو "الوسيلة" و"لوجي" التي تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده.⁽¹⁾

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة لا بد أن نخرج على تعريف تكنولوجيا الإتصال حيث تعرف على أنها: "أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو إستقبال أو عرض البيانات" ⁽²⁾.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني ، دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، [ب.م.]، 2005، ص82.

² -حمدي محمد الفتح وآخرون، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، [ط1]، الجزائر، مؤسسة كنوز الحكمة، 2011، ص5.

كما لا بد من الوقوف عند مصطلح الرديف لتكنولوجيا الإتصال وهو تكنولوجيا المعلومات، حتى أنه في بعض الأحيان يحل محله، حيث يعتبر الكثير من الباحثين أن تكنولوجيا الإتصال هي أحد روافد تكنولوجيا المعلومات حيث تعرف على أنها: "عملية تخزين ومعالجة ونشر المعلومات وإستخدامها مع الإعتراف بأهمية الإنسان والأهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمته في إثراء حياته"⁽¹⁾ أما مصطلح تكنولوجيا الإتصال يشير إلى التجهيزات والوسائل التي إكتشفتها أو إختراعتها البشرية لجمع وإنتاج وبث ونقل وإستقبال وعرض المعلومات الإتصالية بين المجتمعات والأفراد⁽²⁾.

ويرى "نبيل علي" أن تكنولوجيا الإتصال رافد لتكنولوجيا المعلومات على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف وأدوارها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته التي تسهلك طاقته الحسابية، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر، كما هي الحال في أجهزة الإعلام أو من خلال شبكات البيانات التي تصل بين كمبيوتر وآخر أو بينه وبين وحداته الفرعية.

بينما يرى الأستاذ "سعد لبيب" أن تكنولوجيا الإتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أن ثورة تكنولوجيا الإتصال قد سارت في توازي مع تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجير المعلومات وتضاعف الإنتاج في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة⁽³⁾.

¹ منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، [ط1]، عمان، دار المسيرة، 2014، ص42.

² محمد محفوظ، تكنولوجيا الإتصال : دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الإتصال، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2005، ص16.

³ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار الرحاب، 2005، ص141.

وتعتبر كلمة **حديثة** التي تضاف إلى تكنولوجيا الإتصال نسبية لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن قديم في زمن آخر. إلا أن أغلب التعاريف تشير إلى أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة هي تلك التكنولوجيات التي تجمع بين الإتصال عن بعد والكمبيوتر .

وقد ورد تعريفها في الموسوعة الإعلامية بأنها: الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالإتصال، وتتمثل هذه الأدوات أساسيا في الحاسبات الإلكترونية⁽¹⁾. وهو نفس الرأي الذي ذهب إليه **فضيل دليو** في تعريفه لها حيث قال أنها "تعني أساسا تلك العمليات الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا"⁽²⁾.

2-1 خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

-**التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الإتصال تأثير على أدوار الآخرين وإستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الإتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الإتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالإتصال لفظ المشاركين بدلا من المصادر.

- **اللاتزامنية (عدم الإرتباط بعنصر الوقت):** وتعني إمكانية إرسال الرسائل وإستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت

¹ محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، [ج2]، القاهرة، دار الفجر، 2003، ص805.

² فضيل دليو، وسائل الإتصال وتكنولوجياه، الجزائر، منشورات جامعة منتوري، [د.س]، ص147.

نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة (1).

- **التوجه نحو التغيير (قابلية التحرك أو الحركية):** تتجه الرسائل الإتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلائم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي إتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة التلفزيون، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية.

- **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس هي في طريقها لتحقيق نظام لترجمة الآتية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المنيتال الفرنسي، فالحدود أو الظروف أو السمات التي كانت تميز وسائل الإتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال فالأفلام السنمائية يمكن عرضها في دور السينما الشاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من إختلافها في الشكل.

- **قابلية التوصيل والتركيب:** لم تعد شركات صناعة أدوات الإتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض، فقد إندمجت أنظمة الإتصال واتخذت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات الشخصية في صناعة أدوات الإتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال إستقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، مرجع سبق ذكره،

التالية الصحن من صنع شركة "إستيون" والديمو(المحلل) من صنع شركة تاكست وبف والرأس من صنع شركة شارب⁽¹⁾.

- **اللاجماهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية):** ومعناه أن رسائل الإتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن الجميع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.

- **الشيوع والإنتشار:** وتعني الإنتشار المنهجي لنظام وسائل الإتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميلي، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية.

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

وبإختصار فقد لخص الخبراء سمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في قوله "الخدمات التي أتاحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ونحو الرخيص المتاح دوما ومن الخاص إلى العام، والمتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الإتجاه إلى التجاوب ثنائي الإتجاه، ومن الثابت إلى النقال، ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الإتجاهات.

وعموما فإن الكونية التفاعلية، اللاجماهيرية، اللاتزامنية، قابلية التوصيل، التحويل، التحريك، الشيوع من أبرز سمات التكنولوجيا الحديثة، التي ساهمت نسبة كبيرة في زيادة الإتجاه نحو الإعلام المتخصص واللامركزية التي تعتمد على تقويم رسائل متعددة تخاطب الحاجات

¹ محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص 08-09.

² محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الإتصالات وشبكات المعلومات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2001، ص 179-180.

الفردية الضيقة والجماعات المتجانسة بدلا من الرسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة⁽¹⁾.

1-3 أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات:

إن تطور تكنولوجيا الإتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الإجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتّم بالضرورة إستخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في :

1-3-1 الحاسوب :

يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات أي أنه مصمم على أساس إحتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة"⁽²⁾. ويعرف أيضا على أنه "الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، إسترجاع وإرسال وإستقبال في آن واحد بالصورة والصوت"⁽³⁾.

إن إنتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على إستخدامه مايلي:

¹ حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، [ط2]، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997 ص314.

² محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بيروت، دار النهضة، 1983، ص16.

³ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني ، مرجع سبق ذكره، ص124.

- مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبء أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.

- قلة الأخطاء أو إنعدامها إذا أحكمت الرقابة على المدخلات.

- عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات بإستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

-العائد الإستثماري: تشير التقديرات إلى جاذبية الإستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من 35 إلى 45 من الإستثمارات الكلية كل عام، بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة⁽¹⁾.

➤ أنواعه:

توجد عدة تسميات للحاسبات الإلكترونية، فالبعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي إلى حاسبات رقمية DIGITAL، أي أن البيانات تخزن في ذاكرتها في الشكل المقروء وليس كما هو مسجل في ذاكرته، وهذا النوع الأكثر إستخداما حاليا.

-حاسبات تناظرية (قياسية) كعداد السرعة والحرارة فلا يقوم بمهمة التخزين.

-المختلط وهو يجمع بين الرقمي والقياسي.

والبعض يقسمها حسب الغرض إلى حاسبات عامة وحاسبات خاصة، وهي تقوم بمهام محددة، والبعض يقسمها حسب الحجم إلى كبيرة وصغيرة ومتوسطة الحجم، والبعض يقسمها حسب البرنامج إلى حاسبات ذات برنامج داخلي وخارجي ومنتابع أو غير منتابع⁽²⁾.

ويستخدم الحاسوب في المؤسسات لإعداد وإنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير بعد أن كانت تتفرق وقت وجهد كبيرين كإعداد التقارير، المذكرات، ومختلف الإحصائيات

¹ غسان قاسم داود اللاوي، أميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال: الإستخدامات والتطبيقات، عمان، مؤسسة الوراق، 2010، ص220.

² عبد الحافظ محمد سلامة، وائل أبو مغلي، تطبيقات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات، [ط1]، عمان، دار صفاء، 2002، ص23.

وكذا تخزين الوثائق التي يتم إنجازها فيما يخص أعمال المؤسسة وأخيرا تسهيل عملية الاتصال بقواعد البيانات وذلك عن طريق منظومة الشبكات الموصولة بهذا الجهاز.

1-3-2 الشبكات :

حتى يتمكن كمبيوتر من الإتصال بآخر لا بد من توافر قنوات إتصالية تنقل البيانات، كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الإتصال والعكس، هذه القنوات الإتصالية تعرف بالشبكات، والشبكة أساسا هي: "الربط بين البيانات الطرفية للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل على الخط المباشر للبيانات (1).

وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أوبعضها حسب إمكانيات كل مؤسسة، وهذه الشبكات: الإنترنت، الإنترنت، الإكسترانت.

❖ شبكة الإنترنت: Internet

تعتبر شبكة إتصالات عالمية تربط آلاف من شبكات الكمبيوتر ببعضها البعض، ويستخدمها الملايين من مستخدمي الحاسبات الإلكترونية حاليا على مدار 24 ساعة في معظم أنحاء العالم خاصة في الجامعات ومراكز البحث العلمي والشركات الكبرى والبنوك والمؤسسات الحكومية وقد بدأ العمل بهذه الشبكة في التسعينات كمشروع لوزارة الدفاع الأمريكية ولكنه سرعان ما تحول إلى مشروع أكاديمي ثم إقتصادي يهدف إلى الخدمة العامة مكونا الأساس بطريق معلومات دولي سريع Global information seper hie away.

➤ مفهومها:

تعرف أيضا على: " مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها والمتناثرة جغرافيا والتي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة وبطريقة إقتصادية من نقطة إلى أخرى" (2).

¹ محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الإتصالات وشبكات المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص130.

² محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومستقبل صناعة الصحافة، مرجع سابق، ص167.

كما تعرف على أنها: شبكة عالمية تربط آلاف شبكات الكمبيوتر مع بعضها البعض من خلال هذه الشبكة الدولية للمعلومات عن طريق الهاتف أو عبر الأقمار الصناعية.

➤ **خدماتها :** وتتمثل أهم خدماتها في

- **البريد الإلكتروني E-mail:** وهو إختصار Electronic Mail وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال وإستقبال الرسائل الإلكترونية وإستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أوجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت Microsoft أطلقت عليه إسم هوت مايل hot mail .

- **التخاطب و الدردشة chat:** وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في إتصال حي مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، وخطوط الدردشة هي إرتباطات مفتوحة، حيث يمكن مجموعة من الناس الإتصال عمليا بشكل فوري، ويمكن مجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد، حيث تقوم أنت بكتابة رسالة يجرى عرضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر وهكذا، وتكون الدردشة بالنص أي كتابة أو بالكلام أو الإستمتاع عن طريق الصوت مع تناولها مختلف المواضيع باللغة العربية أو بلغات أخرى.

- **تلفونات الإنترنت:** حيث بإمكانك الحصول على الهاتف والتحدث إلى الناس عبر الإنترنت من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكروفون في جهازك وأحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر إمكانية رؤية المتحدث.

- **بروتوكول نقل الملفات FTP :** وهو إختصار File transfer protocol ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما تتيح لنا إستعراض الملفات المخزنة في

الأجهزة المضيفة hots البعيدة عبر الإنترنت ونقل مانشاء منها، وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الإتصال بأي جهاز كمبيوتر على الإنترنت بإستخدام هذا البرنامج⁽¹⁾.

- **نظام الفهرسة:** وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البروتوكول، وهو وسيلة لإرسال وإستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الإنترنت دون الحاجة إلى إرسالها بالبريد الإلكتروني العادي أو الفاكس، مما تقلص ويشكل ملحوظ فواتير التلفونات والبريد.

- **مجموعة الأخبار:** وهي مجموعة من المناقشات الجماعية والمقالات والرسائل العامة التي يدفع بها الأفراد والجماعات والمؤسسات إلى الشبكة كوسيلة للنشر، ويستطيع أي مشترك في الإنترنت الإشتراك في مجموعة أو أكثر وكتابة المقالات في المجموعة التي يشترك فيها⁽²⁾.

- **التلنت t le net:** وهو عبارة عن نظام يتيح لك طريقة للدخول إلى كمبيوتر ما موجود في مكان ما على الإنترنت، أي توفير إمكانية الإتصال عن بعد، كما يغطي هذا البرنامج إمكانية الدخول إلى مكاتب المعلومات.

- **خدمة التقصي أو البحث:** معظم حاسبات الإنترنت تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات، وهذه الخدمة تسمى بخدمة البحث.

➤ إستخدامات شبكة الإنترنت في المؤسسة:

أصبحت معظم مؤسسات الأعمال تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الإنترنت في أداء أعمالها المتنوعة، لتأثيرها الإيجابي على الأداء، حيث إن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والإقتصاد والإجتماع والتكنولوجيا، مما يحتم

¹ محمد محمد الهادي ، تكنولوجيا الإتصالات وشبكات المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص257.

² علي محمد رحومة، الإنترنت والعولمة التكنو-إجتماعية، بيروت، منشورات مركز دراسات للوحدة العربية، 2001، ص287.

دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية ووافية والعمل على عدم الإكتفاء بإدراكها فحسب، بل التنبؤ أيضا بما سوف يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء⁽¹⁾.

وحتى تقوم المؤسسة ذلك لا بد لها من جمع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى النتائج التي تفيد في إتخاذ القرارات الصحيحة، وتعتبر هذه العملية شاقة ومكلفة إلى حد كبير، وفي كثير من الأحوال كانت تضطر المؤسسات إلى الإساءة بجهات بحثية أو مستشارين متخصصين، مع العلم أن هذا الإجراء يكلف الكثير من النفقات إلى جانب الوقت المستغرق، ومن هذا المنطلق نجد أن شبكة الإنترنت قد أحدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية والشاملة التي تحتاج إليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة، وإضافة إلى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها:⁽²⁾

- **دراسة السوق والتأثير على التسويق:** ساهمت الإنترنت في زيادة زبائن المؤسسة بالإضافة إلى الموردين والباحثين والموزعين وغيرهم، وبذلك أصبح في إمكان أي مؤسسة أن تقوم بأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الإنترنت، إذ يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين.

- **خدمات الإتصال:** عن طريق إستخدام الإنترنت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة إلى مؤسسات عالمية وساهمت الإنترنت أيضا في:

- الوصول إلى العميل في كل موقع وأينما وجد، ونقل المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول إلكترونية... إلخ وذلك بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات، ذلك أن الرسائل لن تصل إلا في ثوان معدودة.

- سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الإنترنت.

¹ عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، بيروت، دار الراتب الجامعية، 2001، ص62.

² محمد محمد الهادي ، تكنولوجيا الإتصالات وشبكات المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص257.

- خدمات المؤتمرات المفتوحة: تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة من الخدمات المبتكرة والجديدة عبر شبكة الإنترنت التي توفر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على إستخدامها، كما أن تعتبر هذه الخدمة ببساطة عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات من بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الإنترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه، وبذلك من مزايا هذه الخدمة :
 - تقليل مصاريف الإنتقال لمندوبي المؤسسات والأفراد للإجتماع في مكان لعقد المؤتمرات.
 - توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشترك كل شخص في المؤتمر المعين وهو في مكانه
 - سهولة عقد الصفقات والإتفاقيات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة.
- وبذلك فالإنترنت تعد من أهم الشبكات التي باتت تؤثر على المؤسسة ونشاطها من خلال الخدمات الكبيرة التي سبق وأن تطرقنا لها ولكن هذه الشبكة تفكك عنها شبكات أخرى أضيق منها ولكنها تؤدي أيضا وظائف عديدة في المؤسسة من خلال الشبكات الأخرى سوف نتطرق لها.

❖ شبكة الإنترنت: Intranet

أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة إتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والإنحرافات التي تفرض العملية الإتصالية داخل المؤسسات، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق، تسمى هذه الشبكة بالإنترانت.

➤ مفهومها:

هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على إختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنت مثل: FTP و HTTP وتستخدم خدمات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة.

وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي بإختصار وسيلة إتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز الأعمال.

وبالتالي يمكن القول أن شبكة الإنترنت هي شبكة إنترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها⁽¹⁾.

وأهم ما يفرق بينهما هو أن الإنترنت مصطلح يشير إلى شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار، بينما مصطلح الإنترنت جديد ويسمى بـ "الشبكة الداخلية"، وهو ببساطة تطبيق للتقنيات التي توظفها الإنترنت، ولكن على نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة، وبالتالي الإنترنت عالمية الإستعمال بينما الإنترنت فهي لشركة أو إدارة مؤسسة، ومعلوماتها سرية ومقتصرة على عمال المؤسسة فقط.

➤ أنواعها: تنقسم شبكة الإنترنت من حيث الإمتداد الجغرافي إلى قسمين:

-**الشبكة المحلية:** هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل الإتصال في إطار جغرافي لا يتعدى قطره 10 كلم مزودة بموزع واحد للملفات .

-**الشبكة الواسعة:** وهي نفسها المحلية، مع وجود إختلافين جوهريين، الأول هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات، أو ربما الآلاف الكيلومترات، وهذا ما يترتب عليه الإختلاف الثاني، وهو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الإتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة.

➤ **الخدمات التي تؤديها في المؤسسة:** توفر شبكة الإنترنت للمؤسسات العديد من

الخدمات تتمثل في:

¹ عبد الله الأحمد، الإنترنت والإنترنت، [ط1]، دمشق، مركز الرضا للكمبيوتر، 1998، ص12.

- المشاركة في الملفات: حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة ومتابعة المتغيرات التي تطرأ عليها أولاً بأول بشكل يساعد على إتمام عمليات البيع والشراء، ومعرفة وضع الموردين والعملاء وخطوط الإنتاج.

- نقل وتحويل الملفات: من خلال هذه العملية يستطيع المسؤولون نقل الملفات من قسم إلى آخر، ومن فرع إلى آخر وتحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع على حد سواء.

- المشاركة في التطبيقات: قد يكون هناك برامج تكلفتها عالية الثمن، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على أحد الأجهزة، ويقوم العاملون بالمؤسسة بمشاركة زملائهم في هذه البرامج دون زيادة نسخ إضافة من هذه البرامج وذلك للحد من التكلفة⁽¹⁾.

- البريد الإلكتروني: يكون عملي ومفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها إتصالات مستمرة وسريعة بين الأفراد الذين لا يستطيعون الإنقاء ببعضهم البعض حيث يتم الإتصال عبر الشبكات وأجهزة حواسيب من مناطق متعددة، خطوط الإنترنت وتوفير تكلفة الشراء. فالإنترنت تكون فضاء للقاءات والحوار بين أفراد المؤسسة دون أن يشترط في ذلك تزامن حضور جميع أطراف الحوار وبالتالي فرصة للمدير للإطلاع على أعمال الإجتماع أو المشاركة الفعلية دون أن يغادر محل عمله.

- المشاركة على خط واحد: تتيح الإنترنت دخول المستخدمين من كمبيوتر على خط واحد

- إعتقاد أفضل على النظام: ففي حالة حدوث عطل في الجهاز، فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية.

- المشاركة في الموارد: حيث توفر الشبكة مشاركة أكبر في الموارد، على إعتبار هذه المشاركة موجودة منذ القدم، وذلك من خلال أنها إلى تحسين قدرات المهام المنجزة

¹ صباح محمد كلو، تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وإنعكاساتها على المؤسسات العمومية، مجلة مكتبة فهد الوطنية، [ع2، ج6]، 2001، ص23.

للمؤسسات المشتركة في الإنترنت وتوحيد العلاقات العنصرية بين المهام في المؤسسة وأقسامها وكذا الأساليب والأدوات.

- **التحصيل المشترك:** حيث يؤدي ذلك إلى توفير قدرات تكنولوجية متقدمة، تخدم إحتياجات المستخدمين وتعمل على توازن الأخطاء الذاتية بين مختلف المحاور المشتركة في الشبكة مما يؤدي إلى التكامل في البيانات والبرامج، وذلك يصبح في إمكان أي فرد الإتصال عن بعد مع أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في الشبكة لإستفسار عن معلومة معينة⁽¹⁾.

- **إمكانية الإتصال عن بعد:** أصبح في إمكان الموظفين الإتصال عن بعد من خلال الإتصال على الخط المباشر المشاركة في الوقت والبريد الإلكتروني.

- **الوصول المباشر:** أي أن شبكة المعلومات الداخلية تهدف إلى تحقيق المزايا الآتية

- توفير معلومات اكبر مما هو متاح.
- تقديم معلومات على الخط المباشر تتسم بالسرعة والسهولة في إسترجاع.
- إمداد الفرد أو المؤسسة بالمعلومات أينما تواجدت.
- زيادة إعتمادية الوصول لإتصالات عن بعد.
- تقليل التكلفة.
- التدعيم المركزي المشترك.

إلا أن الملاحظ أن هذه الخدمات لا تتوافر كلها لدى شبكة الإنترنت في جميع المؤسسات، فهي تختلف من مؤسسة إلى أخرى بحسب أقدمية إدخال الشبكة والقدرة المالية للمؤسسة والأهداف المتوخاة من تبني هذا المبتكر.

إن شبكة الإنترنت لا تعمل وحدها وإنما تعمل من خلال تكنولوجيا الإنترنت، وترتبط عادة بشبكة المؤسسة الخارجية "إكسترنانت"، أي أن شبكة الإنترنت هي قاعدة الإنطلاق إلى شبكة الإكسترنانت، حيث إن شبكة الإنترنت ترتبط المؤسسة من الداخل، والإكسترنانت تستخدم لبناء

¹ عبد الله الأحمد، الإنترنت و الإنترنت، مرجع سبق ذكره، ص 26.

روابط إتصالات إلكترونية مباشرة وفورية مع الزبائن من جهة و المجهزين من جهة أخرى، وهذا ما يقودنا إلى البحث أكثر في شبكة الإكسترانت⁽¹⁾.

شبكة الإكسترانت extranet

ظهرت شبكة الإكسترانت نتيجة الإستقادات التي وجهت إلى نظام الإنترنت وفي مقدمتها "الإستقلالية"، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن نجاح أي مشروع، لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة وإتصال تم دائم مع موزعيه وعملائه، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة⁽²⁾.

➤ ماهيتها:

على عكس شبكة الإنترنت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات، فشبكة الإكسترانت هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية إحتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها إستخدام كلمة المرور، وذلك أن الشبكة أيضا غير موجهة للجمهور العام⁽³⁾.

➤ خدماتها في المؤسسة:

إن خدمات شبكة الإكسترانت هي نفسها خدمات شبكة الإنترنت ما عدا أنها موجهة إلى جمهور أوسع، وتتمثل فوائدها في :

¹ محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الإتصالات وشبكات المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص172.

² محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص 63.

³ محمد محفوظ، تكنولوجيا الإتصال، مرجع سبق ذكره، ص123.

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

- **متابعة الفواتير:** إذ تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المشتريين في مناطق مختلفة، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف والقبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على كل فاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.

- **خدمات التوظيف:** تستخدم الإكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب...)، مع سوق العمل المتخصصة يفرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ نجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب كما أن سوق العمل يؤمن إحتياجاته عن طريق الشبكة نفسها.

- **تواصل شبكات توزيع البضائع:** يمكن بناء شبكة إكسترانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتفريغ عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات، كما يمكن أن تبني التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب⁽¹⁾.

وبإختصار يمكن القول أن شبكات الإتصال خلقت فرصا غير متوقعة للمؤسسات، بحيث مكنت من التعامل الفوري مع عنصر التغيير في الوقت والمعلومات ذات العلاقة بهيكل المنافسة في السوق، ومن ثمة وفرت تكنولوجيا الشبكات القدرات التقنية لتطبيق أساليب متقدمة في الإدارة.

1-3-3 الهاتف : يعتبر من أهم وسائل الإتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها إنتشارا بين الناس، كما أنه ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات، ولكنه أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات، وينظر إليه كقناة إتصال غير مباشر بين المراسل والمستقبل عند مزاولة عملية الإتصال وقد تطور الهاتف في حجمه

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت، [ط1]، عمان، دار المسيرة، 2003، ص126.

وشكله ومزاياه وإمكانياته عدة مرات، وأصبحت هناك شبكات هاتفية من أحدث الإبتكارات في عالم الإتصالات الهاتفية مثلا: الهاتف الفيديو الذس يستطيع نقل الصورة والصوت بسرعة هائلة، وهو مزود بذاكرة تؤهله لخرن الصور وإسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق وينتشر حاليا الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس، ويستخدم الهاتف كوسيلة إتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين :

- طريقة الإتصال المباشر: من المتحدث على الهاتف (أ) إلى متحدث آخر على الهاتف (ب).

- طريقة الإتصال غير المباشر: وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الإتصال ونقل المعلومات مثل التلكس والحوايب وغيرها⁽¹⁾.

2- إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية

1-2- الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشاط المؤسسات الإقتصادية:

تعتبر الجهود التي تبذلها الجزائر لترقية قطاع تكنولوجيا الإتصال الحديثة أهم معالم التنمية الإقتصادية البارزة خاصة وأن الجزائر تفتتح على إقتصاد السوق والإقتصاد العصري، وتمتلك موارد هامة تشجع على تطوير هذه التكنولوجيات في السوق الجزائرية.

حيث تبرز مجهودات التي تبذلها الدولة والتي تتمثل في مشاريع وتنظيمات تهدف إلى قطاع تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة لما تملكه الدولة من كفاءات في هذا المجال، ضف إلى ذلك دورها كمحرك للتنمية الإقتصادية حيث أصبحت المؤسسة الإقتصادية أكثر وعيا بأن الإتصال يعد وسيلة إنتاجية، ومن جهة أخرى تعتبر السوق الجزائرية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في أوج تطورها تزامنا مع نمو متوقع معتبر بالنسبة للثلاث سنوات المقبلة لأهمية السوق الجزائرية⁽²⁾.

¹ ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس، وسائل الإتصال وتكنولوجيا التعليم، عمان، دار الصفاء، 1999، ص116.

² صباح محمد كلو، تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وإنعكاساتها على المؤسسات العمومية، مرجع سبق ذكره، ص23.

ويمكن إبراز أهم سمات هذا التطور كما يلي:⁽¹⁾

- التميز بالتخطيط المركزي: حيث إتسمت هذه الفترة بضعف مستويات الأداء عموما، إنخفاض مستوى الإنتاج، تعطل روح المبادرة لدى المسير وغير ذلك .
- محاولة وضع إصلاح شامل إبتداءا من الثمانينات: حيث بدأ الإهتمام بمعيار الفعالية الإقتصادية والبحث عن الترشيح الإقتصادي، ثم تمت إعادة الهيكلة وأعيد النظر في أسلوب المركزية المفرطة وكيفية إستغلال الطاقات الإنتاجية غير أن مستويات الأداء لم تتغير نسبيا.

- بعد إعادة الهيكلة إعتد مشروع إستقلالية المؤسسات العمومية، ثم تلتها الخصخصة.

2-2-المبادرات الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية:

عملت الجزائر منذ عدة سنوات على تعزيز قدراتها التعليمية والإدارية لمواكبة التغييرات التقنية والإقتصادية، وذلك من خلال عدة إجراءات جاءت لتجسيد الدور المستمر الذي أصبحت تضطلع إليه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تأهيل المؤسسات الإقتصادية ورفع مستوى الأداء ومن مبادراتها.

- **البحث والتطوير:** بغرض الإلتحاق الحضاري دعمت الجزائر ميادين البحث والتطوير من خلال إنشاء وحدات مشتركة للبحث بين المعهد الوطني للإعلام الآلي والشركة الوطنية للصناعات الإلكترونية، وبين المؤسسة الوطنية لأنظمة الإعلام الآلي، والمؤسسة الوطنية لصناعة الإلكترونيكيميا⁽²⁾.

¹ ناصر دادي عدون، الإتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الإقتصادية، دراسة نظرية تطبيقية (د.س، د.م)، 2004، ص27.

² عبد المالك حداد، واقع تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الجزائر، [http://: www.chihab.net](http://www.chihab.net)، (16/03/2016)، (14:30_).

- نشر الحواسيب: لضمان السير الجيد للمؤسسات الجزائرية قامت الدولة بإقتناء أجهزة حواسيب وتوزيعها على بعض المؤسسات دون غيرها نتيجة للتكلفة الباهضة، لقد كانت بداية نشر أجهزة الحواسيب ضعيفة إذ لم تكن تملك منها سوى أعداد قليلة، لكنها تداركت هذا النقص حينما إنخفضت تكاليفها وصغر حجمها، لذلك شهدت بداية الثمانينات إنتشارا واسعا، مما شجع الكثير من المؤسسات على إقتناءها والإستعانة خدماتها، أما بداية إستخدام هذه الأجهزة فقد كان في المؤسسات العمومية، كما حصل في الدول المتقدمة وشمل قطاعات البريد والمواصلات سابقا، قطاع التعليم وغيرها من القطاعات وتدرجيا إنتقلت إلى تسيير الإنتاج في المركبات الصناعية الكبرى كمركب روية وسيدي بلعباس والحجار.

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

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

والآن تقوم مجموعة مهمة من المؤسسات العامة والخاصة وحتى الصغيرة والمتوسطة بمجهودات لتطوير أنظمة المعلومات والشبكات المحلية "Intranet" ومواقع الويب، إلا أن المؤسسات الإقتصادية المستعلمة تبقى قليلة و خاصة العمومية⁽¹⁾.

2-3 وضعية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية:

لقد مكنت الدراسات الميدانية والبحوث المقارنة حول المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، من الخروج بإنطباع مفاده أن المؤسسة الجزائرية تغيرت، وانها إستفادت من الفرص التي أتاحتها

¹ عبد المالك حداد، واقع تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الجزائر، موقع سبق ذكره.

تكنولوجيا الإتصال الحديثة في ميدان الإتصال المؤسسي، التسيير والتنظيم، أو في ميدان الإنتاج و الترويج، غير أن هذا التغير حدث بدرجات متفاوتة ولم كامل منتج الإقتصادي. والملاحظ أن الكثير من المؤسسات الإقتصادية الجزائرية، تمتلك تجهيزات تكنولوجية للإتصالات التي من أبرز أمثلتها الحاسوب والشبكات (les réseaux)، ولكن دون توفر ما يكملها خاصة من جانب الإطارات التي تحسن إستعمالها، أو من جانب نقص البرامج المناسبة للظروف والتقنيات المالية⁽¹⁾.

وكذلك دون توفر التنظيم الإجتماعي الضروري، أي أن هناك غياب الإهتمام والجدية في إستعمالها والوعي الحقيقي لإهدافها، فبالرغم من أن تاريخ الإعلام الآلي في الجزائر يعود إلى سنة 1969، إلا أن هذا المجال بمؤسساتنا يبقى بعيدا عن الشيء المطلوب، إذ أن الأنظمة الإتصالية المتوفرة الكلاسيكية التي أدخلت منذ سنوات سابقة، تعتبر ثقيلة و نتائجها غير جيدة.

أما الأنظمة فأغلب المؤسسات تمتلك أجهزة إعلام آلية حديثة، وكذلك أنظمة معلوماتية إعلامية (systèmes d'information informatisés) بشكل تام تخص الأجور، وهناك من المؤسسات ما يملك مصلحة أو جهاز خاص بالتنظيم والإعلام الآلي والمحاسبة، لكنه لا يخرج عن إعداد الأجور، الإستثمارات، الميزان الشهري، تقييم الجرد للمواد، إلا أن الشيء الغريب في العديد من المؤسسات التي تمتلك أجهزة وأنظمة الإعلام الآلي أنها تقوم ببعض الأعمال يدويا، والتي من المفروض أن تستعمل فيها الإعلام الآلي، مثل تسيير المخزونات، كما أن متخذي القرارات من المستويين الإستراتيجي والعملي، لا يستعملون الحاسوب في أعمالهم اليومية إلا نادرا، بالرغم مما يعانونه من كثرة المعلومات وتراكمها في تقارير منفصلة وكمادة خام تصل إليهم يوميا⁽²⁾.

¹ محمد يحيوي، واقع تكنولوجيا الإتصال والإعلام في الجزائر، <http://www.statalgeria.net>، (2016/03/12) - 09:33 س.

² محمد يحيوي، واقع تكنولوجيا الإتصال والإعلام في الجزائر، نفس الموقع.

وفي مؤسسات أخرى فإن توفر أجهزة الإعلام الآلي لا تعني لدى مسيرتها أدوات مساعدة للتسيير ولا تقنيات حديثة ومفيدة بشكل كبير يجب إستعمالها، بل بالعكس قد نجد مؤسسات لديها هذه الأجهزة ولا تتوافر على أنظمة إعلامية وبرامج مقبولة في التسيير، نظرا لعدم الإهتمام بالموضوع أو بقدرة الأنظمة المتوافرة دون العمل على تغييرها للإستفادة منها، وهذه الظاهرة في الواقع مكملة لظاهرة عدم توفر العديد من تقنيات التسيير، وخاصة الضرورية منها في العديد من المؤسسات، وهناك من المسؤولين يرُدون 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:

- سوء فهم أهمية هذه الأجهزة و دورها في التسيير الحديث .
- ضعف التكوين والكفاءة لدى المسؤولين خاصة في المستويات المتوسطة والعليا من الإدارة رغم وجود إمكانيات إعادة الرسكلة والتكوين في بعض المؤسسات خاصة التي لديها معاهد تكوين تابعة لها.
- ضعف الإهتمام بهذه الوسائل قد يعود في جزء منه إلى عدم فعالية هذه التجهيزات أمام أنماط التسيير السابقة، التي لا تعتبر بها بقدر ما تعتبر وتستعمل طرق وأساليب التسيير الحديثة، وقد تتخذ في كثير من الأحيان قرارات خارج المؤسسة تماما سواء في التوجيه أو في الأسعار وغيرها .
- التظاهر بعدم الحاجة إلى هذه الوسائل والذي قد يكون مرده إلى رفض التغيير لدى المعنيين، وهي نوع من رفض التكنولوجيا في التسيير لأسباب يمكن أن تعود إلى رفض ما سبق.

وهذا وقد لوحظ أيضا في العديد من المؤسسات الإقتصادية الجزائرية أن عملية شراء وأو إستيراد أجهزة الإعلام الآلي وتشغيل إطرارات ومستعملي هذه الأجهزة كلها كموضة لتغيير

وتحسين الديكور في مكاتب المسؤولين وبعض المصالح، ومصدر للتسلية في العديد منها دون وعي بالتكلفة الضائعة في ذلك⁽¹⁾.

3- إستراتيجية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة

3-1- إستراتيجية تبني التكنولوجيا في المؤسسة الإقتصادية:

إن التحولات الإقتصادية التي شهدتها الجزائر ومازالت تشهدها، أشعلت روح المنافسة (المحلية، الخارجية) كما حركت نوعا ما العزيمة والإرادة في التحديث والعصرنة لطرق وأساليب الإنتاج والتسويق الحديثة، وما ساعد على ذلك هو موجة الإصلاحات التي مست الجوانب التطبيقية والقانونية والمؤسسية، التي كانت في مجموعتها من أجل الرفع من القدرة التنافسية للمؤسسات الإقتصادية الوطنية وإنطلاقا من أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أهم المتغيرات التي تحقق ميزة تنافسية للمؤسسة الإقتصادية تبدأ بالإستفسارات حول إستراتيجية إدماج هذا المبتكر الجديد إلى مؤسساتنا الإقتصادية.

نظرا لإهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة عملت الدول على تكوين وتطوير قاعدة تكنولوجية صلبة، والجزائر كغيرها من الدول أصبحت واعية بأهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة ودورها في المؤسسات، ولذلك لجأت خلال العشرينات الأخيرة إلى وضع إستراتيجية إستهدفت من خلالها ترقية مجال تكنولوجيا الإتصال، وقد سطرت لهذا الغرض برنامجا صناعيا تكون من ثلاث مراحل هي كالاتي:

¹-صباح محمد كلو، تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وإنعكاساتها على المؤسسات العمومية، مرجع سبق ذكره،

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

-المرحلة الثانية 1987-1992: في هذه المرحلة تم توسيع إستخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات والصيانة.⁽¹⁾

-المرحلة الثالثة 1992-2000: ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الوطنية، وذلك من خلال الإعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات الإستيراد المتواصلة، وهي تشمل البرمجيات والمكونات وعمليات الصناعة.

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

لقد أبدت الجزائر حاجة ملحة لتطوير هذه الصناعة الحديثة منذ الثمانيات، وبالرغم من مجهوداتها المعتبرة فقد لجأت إلى عمليات الإستيراد والإستعانة بإطارات الأجنبية، ومع ذلك تبقى المؤسسات الجزائرية بعيدة عن تحقيق الإستقلالية التكنولوجية⁽²⁾.

2-3-2- مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مرونة المؤسسة الإقتصادية:

تعرف المرونة بأنها القدرة على الإستجابة السريعة لحدث غير متتأ به وغير مبرمج، والذي يغير من طبيعة منتج معين، أسلوب خدمة أو حجم الطلب، كما يعرفها هومان "homman" بأنها القدرة على الإستجابة لمختلف طلبات الزبون، كما تقاس المرونة بفترة دورة أو سرعة الإستجابة ، أما "غراتاكاب" فقد قدم عدة تصنيفات للمرونة، من بين أنواع المرونة التي قدمها

¹ نصر الدين بوريش، تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات كدعامة الميزة التنافسية و كأداة للتأقلم المؤسسة الإقتصادية مع تحولات المحيط الجديد، مثال: الجزائر http\www.univ chelf.dz : (10:30- 2016/03/26).

² نصر الدين بوريش، تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات كدعامة الميزة التنافسية و كأداة للتأقلم المؤسسة الإقتصادية مع تحولات المحيط الجديد، موقع نفسه

هي المرونة الخارجية للمؤسسة، حيث ربط مرونة المؤسسة الخارجية بالمتغير الذي إعتبره إستراتيجيا وهو المحيط، فإعتبر أن للمؤسسة مرونة داخلية ومرونة خارجية، من المرونة الخارجية للمؤسسة وإرتباطها بالمحيط كمتغير إستراتيجي صنف "غراتاكاب" المرونة على أنها قدرة متخذ القرار على تسيير المعلومات الآتية من محيط بهدف التأقلم.

والملاحظ أن مجمل المؤسسات تبحث في قدرة النظام على التغيير بسهولة أو الإستجابة بشكل إيجابي مع المحيط الجديد، قدرة متخذ القرار على تسيير المعلومات لها إرتباط وثيق بجودة نظام المعلومات، وهذا بدوره يتأثر بجودة تكنولوجيا الإتصال الحديثة أو عجز متخذ القرار في إستغلالها أو الإستفادة منها، هذين العاملين سيؤثران على جودة، حجم وسرعة الحصول على المعلومات، وهذا يؤثر على سرعة وجوده إتخاذ القرار كنتيجة لذلك، تتأثر سرعة إستجابة المؤسسة الإقتصادية سواء من ناحية الوقت أو من ناحية طريقة الإستجابة، ومن هذا يظهر التأثير الإستراتيجي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة على مرونة المؤسسة الإقتصادية سواء أكان التأثير على قدرة متخذ القرار في تسيير المعلومات أو في إتخاذ القرارات⁽¹⁾.

2-3-3-آثار تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة:

إن ما تمتاز به تكنولوجيا الإتصال الحديثة من سرعة في الإنجاز ودقة وكفاءة عاليتين في الأداء ومرونة في تبادل المعلومات وتداولها جعل المؤسسات على إختلاف نشاطاتها تعتمد على كمدخل من مدخلاتها، إلا أن هذا المدخل ساهم في تغيير جذري لأنماط العمل والتنظيم والإتصال حيث سنتطرق إلى أهم هذه الآثار المترتبة عن تبني هذا المبتكر الجديد.

➤ **التحولات في مجال التوظيف وتنظيم العمل :** نتج عن ثورة الإتصالات والمعلومات تحولات مهمة في انماط التوظيف والهيكل المهني و أسلوب أداء أسواق العمل وذلك في :

¹ ناصر دادي عدون، الإتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الإقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص71.

-**الهيكل التنظيمية:** حيث تشير الدراسات أن هناك تأثير واضح لإستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية التي تمثل البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقيا ورأسيا والوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال، حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال بإمكانه جمع وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فالكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، هذا التقارب يمكن الموظفين من الإستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، إستنادا إلى المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب، فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء وإستحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.

-**تغيرات في التركيب المهني والمهاري لقوة العمل :** إذ بدأنا نشهد التقليل التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر إتصالا بأساليب تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

- **تغيرات في ثقافية العمل :** إذ أدت تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تقنية العمل، فلم يعد مفهوم "التقلية" مرتبط بالتقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من قضاء الإتصال الإلكتروني، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سحبا للمواهب والقدرات تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل⁽¹⁾.

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

¹ طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2004-2005، ص33.

➤ **عملية إتخاذ القرارات:** تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة في تسيير شؤونها ومستقبلها، وقد عرفت عملية إتخاذ القرار بأنها "عملية الإختيار الأمثل بين البدائل متاحة لحل مشكلة ما أو لتحقيق هدف وتحتاج عملية إتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة والتي وفرتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة هائل خاصة ما تلعبه شبكة الإنترنت في توفير المعلومات نتيجة إفتتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات، كما أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة أثرت على مركزية أو لا مركزية القرارات .

➤ **الزبون:** لا يمكن للمؤسسة أن تستمر إلا إذا كان لها زبون وقاعدة نشاطها هي تأمين متطلبات هؤلاء الزبائن، وكلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل كلما أعطت المجتمع عامة قيمة أكبر وزادت من أرباحها ولتقديم متطلبات الزبون بصورة أفضل لا بد من الإقتراب منه قدر الإمكان، اي مضاعفة قدرات وإمكانيات تبادل المعلومات بين ممثليها والزبائن الحاليين والمحتملين، وإدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة لعب دورا كبيرا في إنتاج وتوزيع قواعد معطيات هائلة حول المستهلكين، بالإضافة إلى إتاحة المعلومات للزبائن للتعرف أكثر على المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها.

➤ **عملية الإنتاج:** إن أحد العناصر الأكثر تنظيما لعرض مؤسسة معينة هو بالتأكيد السعر، ولتقديم أسعار تنافسية يجب أن يكون للمؤسسة تكاليف إنتاج أقل إرتفاعا من تكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعّال، ومن أجل ذلك لا بد أن تستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع أو الخدمات⁽¹⁾.

هذه العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية، لقد أضحت الزيادة المطردة في الإنتاجية أحد القوانين الأساسية لتطور المؤسسات الإقتصادية، بالإضافة إلى الوقت، حيث مكنت تكنولوجيا الإتصال الحديثة من ممارسة عدة نشاطات في وقت واحد،

¹ طراد خوجة سميرة، مرجع سبق ذكره ، ص34.

تقليل الجهد المبذول من الموظفين لما تتطلبه بعض الأعمال من جهد عضلي وذهني، إضافة إلى قدرة تقنية في تحسين مرونة العمل وأدائه بصورة أحسن.

➤ **عملية الإتصال :** إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الإتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الإتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الإتصال حيث إستطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الإتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها.

خلاصة:

ما يمكن إستخلاصه من هذا الفصل أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة أحدثت ثورة حقيقية إعتبرت من أهم سمات هذا العصر بكل أبعادها وانعكاساتها على كافة أوجه الحياة للأفراد والجماعات بعدما إنجر عن تنامي الإختراعات والإبتكارات في هذا المجال هو تنامي الإستخدام والإستعمال، وهذا ما أجبر الهيئات والمنظمات والمؤسسات على التنافس والتسابق نحو إمتلاكها وإستغلالها، بحيث أصبحت المؤسسات تقاس قوتها وهيمنتها الإستراتيجية بمدى إنتاجها وإمتلاكها للتكنولوجيات الجديدة، إذ سارعت أكثر من سواها إلى تصميم البرامج والنظم الملائمة لبنياتها الإنتاجية أو الإدارية ووضع الإستراتيجيات المناسبة والسياسات الفعالة التي تمكن من إخراج الخدمات من نمطها القديم التقليدي والبطيء إلى آخر عصري وسريع .

والجزائر كانت كغيرها من الدول معنية بهذه التحولات ممثلة في مؤسساتها الحكومية آخذة بعين الإعتبار ضرورة الإنفتاح على هذا الطرح العالمي الجديد وضرورة التعامل الجيد مع هاته البيئة التكنولوجية بكل ما يميزها من قدرة إستعاب مجموعة من الأنشطة والأعمال في آن واحد بإستعمال شتى الوسائل والأدوات الإتصالية الحديثة.

الفصل التطبيقي

دراسة حالة مؤسسة

إتصالات الجزائر فرع

غليزان

تمهيد:

إن مؤسسة إتصالات الجزائر تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية وإدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسات ككل بهدف إستكمال البنية التحتية من خلال إستخدام أحدث شبكات الإتصالات وتجهيزات الحاسوب وقواعد المعلومات في المؤسسات وإنشاء نظام معلومات متكامل قائم على وسائل التكنولوجيا الحديثة من أجل رفع كفاءة الأداء، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن والمؤسسات الأخرى، وتعتبر مؤسسة إتصالات الجزائر من المؤسسات التي أخذت مركز الصدارة نظرا لمدى إسهامها في تنمية الإقتصاد الوطني.

تدعيما لما تم عرضه في الفصلين السابقين، سنقوم من خلال هذا الفصل التطبيقي بالتعرف أكثر على واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة إتصالات الجزائر.

حيث قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

1-تقديم عام للمؤسسة الأم "إتصالات الجزائر"

2-المديرية العملياتية للإتصالات بغليزان

3-واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المديرية العملياتية للإتصالات بغليزان

1-تقديم عام للمؤسسة الأم "إتصالات الجزائر":

تطرقنا من خلال هذا المبحث إلى تقديم لمحة تاريخية عن مؤسسة إتصالات الجزائر وأهم مهامها ووظائفها والهيكل التنظيمي لها.

1-1-لمحة تاريخية عن إتصالات الجزائر " الأم " :

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والإتصال باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000 م، بحيث جاء هذا القانون لإنهاء إحتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم والإستغلال وتسيير الشبكات وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالإتصالات متمثلة في "إتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الإتصالات المنافسة تم في شهر جوان 2004 بيع رخصة لإقامة وإستغلال شبكة الهاتف النقال، وإستمر تنفيذ برنامج فتح السوق المنافسة لشمّل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق شبكات "vsat" وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك للدراسات الدولية في 2003 م، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 م، وبالتالي إحترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع نطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية إعتقادا على تدارك التأخر المتراكم.

نص القرار 2000/03 المؤرخ في أوت 2000 عن إستقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرارات إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والتي تكلفت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة إتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الإتصالات

في الجزائر، من منطلق هذا القرار أصبحت إتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة، لتصبح بعدها إتصالات الجزائر مؤسسة عمومية إقتصادية ذات أسهم برأس مال إجتماعي ينشط في مجال الإتصالات، فبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإتصال القرار 2000/03 أضحت إتصالات الجزائر حقيقية جسدت سنة 2000.

01 جانفي 2003 كانت الإنطلاقة الرسمية لمجمع إتصالات الجزائر، حيث كان على مؤسسة إتصالات الجزائر وإطارتها الإنتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشراكة في إتمام مشوارها الذي بدأت منذ الإستقلال لكن برؤية مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أضحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد و مجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة والبقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الإتصالات على المنافسة.

- **تعريفها:** إتصالات الجزائر شركة عمومية إقتصادية ذات أسهم حددت مدتها بـ 99 يوم وبرأسمال عمومي قدر بـ 50.000.000.00 دج، وهي ملك للدولة بنسبة 100% ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B0018083 الكائن مقرها الإجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار المحمدية 16211 بالجزائر العاصمة ممثلة بالسيد "محمود شتيح" الرئيس المدير العام من جهة وفدرالية البريد السيد "محمد تشولاق" من جهة أخرى، وهي رائدة في سوق الإتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزيائن القطاعين المنزلي والأعمال مصممة لإبتكار سياسات وإستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصيحت مهامها محصورة بموجب قانون 200/03 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الإقتصادية ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم دخلت رسميا في ممارسة نشاطها إبتداء من 2003/01/01.

1-2- الهيكل التنظيمي :

يتكون الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة إتصالات الجزائر من 08 مديريات إقليمية و50 وحدة عملياتية متواجدة في كامل ولايات الوطن ووكالات تجارية موزعة على الدوائر التابعة للوحدات العملياتية بكل ولاية.

وسنحاول تقديم شرح مختصر للهيكل التنظيمي :

➤ **الرئيس المدير العام:** هو رئيس مجلس الإدارة، ويعد المسؤول الأول عن الأعمال القائمة، حيث يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الأهداف المرسومة من قبل المصالح المختصة، ومن مهامه السهر على:

- ✓ الحفاظ على الحصص في السوق، وتطوير ثقافة الشركة في سوق المنافسة.
- ✓ السهر على تطبيق البرامج الموافق عليها، والتنسيق بين المصالح.
- ✓ مراقبة تسيير النشاطات في المؤسسة من خلال التقارير التي تصل إليه من المصالح المختلفة.

✓ النظر في الإقتراحات المقدمة من طرف المصالح وكذلك المحافظة على السير الحسن والعادي في المؤسسة.

➤ **مدير المشروع IDI:** ويقوم بالمهام التالية:

- ✓ التغذية الإعلامية العامة.
- ✓ تطبيق المهام الموكلة عند طلب الرئيس المدير العام، والتنسيق ما بين المديريات عبر المعلوماتية.

✓ الإطلاع على ما يخص الفواتير من دفع أو عدم دفع أو تأخير.

➤ **المفتشية العامة:** وهي تحت الرقابة المباشرة للمدير، وهي مكلفة بـ

✓ قاعدة أعمال التسوية.

- ✓ تنفيذ المهام المفاجئة للتفتيش بطلب من المدير العام شخصيا والمهام بتحقيقات في حالة أي أزمة بالشركة.
- ✓ تنسيق ومتابعة ومراقبة مصالح المفتشيات الإقليمية، وتطبيق المخطط المستوى الجهوي بموافقة المدير العام.
- **المفتشية المركزية:** ومن مهامها ما يلي:
- ✓ رقابة السير القانوني أو غير القانوني لمهام ومصالح الشركة، ورقابة الأهداف المسطرة و إحترام مواعيدها.
- ✓ تشخيص و تحليل أي خلل في الشركة و تقسيم نوعية الخدمة للزبون.
- **مديرية الوسائل العامة اليومية :** مكلفة بـ:
- ✓ المشاركة في إعداد مخططات التسوية للشركة.
- ✓ تسيير المشاريع، التخطيط العملي، خلاصة العقود، التحقيق، إستقبال المراجع، تأدية الخدمات وإرسالها إلى التشغيل وتسيير المراكز الملحقة.
- وتتكون من أربع مدراء على التوالي: مدير التسيير التجاري والتوعية، مدير الصفقات التجارية الدولية، مدير الحسابات الكبرى، مدير الدراسات والبرمجة.
- **مديرية تجهيزات الربط:** وهي تهتم بكل ما يخص أجهزة الإتصال من هواتف، أسلاك خاصة بالإتصال، جهاز الحاسوب..إلخ
- **مديرية التراسل:** مهمتها التزويد بالأجهزة الخاصة بعملية التراسلات بين الشركة والزبائن.
- **مديرية التسيير التقني للشبكة الإتصالات :** وهي مكلفة بـ:
- ✓ المشاركة في إعداد مخططات التسوية ولعدة سنوات أخرى .

- ✓ مراقبة وتحليل سير الخدمات والبحث عن توسيع الشبكات سير المراكز وإعادة ربطها.
- ✓ تدعيم المديرية الإقليمية للإتصالات من أجل التدخلات غير النمطية عن طريق الصيانة.
- **مديرية مشروع موارد الحاسوب:** وهي مكلفة بـ
 - ✓ تحديد الفرضيات لتطوير شبكة الإتصال
 - ✓ إعداد الدراسات قبل مشاريع البرامج العملية.
 - ✓ متابعة مخططات الإستثمارات.
 - ✓ تخطيط وتصميم والمساعدة في الصيانة، وتطوير الأنظمة العامة فيها، خاصة فيما يخص الإعلام الآلي والتسيير.
- **مديرية الطاقة والبيئة:** وهي مكلفة بكل ما يخص الطاقة المستعملة من طرف المؤسسة، بالإضافة إلى دراسة المحيط العام لها.
- **مديرية الموارد البشرية:** وهي مكلفة بالمهام التالية:
 - ✓ تسيير العمود الفقري للشركة، بحيث تقوم بإعداد الدراسات وإنشاء الإحصائيات ومتابعة مؤشرات التسيير.
 - ✓ المشاركة في إعداد المخططات التنموية مع الأخذ بعين الإعتبار تسيير المال والكفاءات.
 - ✓ إنشاء مخططات وبرامج التكوين وتنشيطها وفقا لوضعها العملي.
- **مديرية الإدارة العامة والإمدادات:** وتقوم بـ:
 - ✓ معالجة النصوص المنتظمة الأساسية لتنشيط أنظمة الشركة.
 - ✓ المحافظة على هياكل الشركة في معالجة المسائل القضائية.
 - ✓ تسيير وحماية المالية وإعادة تسجيل عقود الملكية وإعادة الملفات العقارية.

✓ تهيئة المراكز وتسيير المراكز التابعة، وتنشيط التسيير الإداري بإستنتاج وفحص الصفقات.

➤ مديرية المالية والمحاسبة: وهي مكلفة:

✓ تقديم المساعدة للهيكل العملية وتنشيط السير الحسابي والمالي للشركة.

✓ تسيير الميزانية والجباية وإعداد ووضع القواعد والإجراءات والسهر على تطبيقها.

1-3 مهام وأهداف مؤسسة إتصالات الجزائر:

تتكفل إتصالات الجزائر بتنمية المجتمع الإعلامي بالجزائر، وهي تنشط في سوق الهاتف الثابت والشبكات لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، حيث تعد إتصالات الجزائر الرائدة في قطاع الإتصالات لزيائنها كما يلي:

- تتكفل بالخدمات الهاتفية ومختلف الرسائل عبر الأقمار الصناعية، حيث توفر للغير خدمات إرسال المعلومات أو الحصول عليها "أصوات، صور، معطيات عن طريق أي واسطة كهربائية أو كهرومغناطسية كانت وذلك بغية وضع تحديات معقدة ومتعددة.

- العمل على إستقطاب الكفاءات والخبرات الضرورية من إطارات ومهندسين وتقنين خاصة في مجال الإتصالات.

- زيادة عرض خدمات الهاتفية وتسهيل وصول خدمات الإتصالات إلى عدد كبير من المواطنين خاصة في المناطق الريفية.

-تمويل مصالح الإتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والوسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.

- تطوير وإستمرار وتسيير شبكات الإتصالات العامة والخاصة.

- إنشاء وإستثمار وتسيير الإتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الإتصالات.

-محاولة تصميم نظام معلوماتي متميز (GALA) وفاء للزبائن وذلك عن طريق ما يلي:

- كل زبون له شبك وحيد على مستوى الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر

- إزالة تبادل الورق (الوثائق) بين المصالح التقنية والوكالة التجارية.

- السماح للزبائن بالإستشارة فيما يخص فواتيرهم عبر الإنترنت.

ومن أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها ما يلي:

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

الإتصال لأكبر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.

- الزيادة في جودة وتوعية الخدمات المعروضة والتشكيلة المقدمة وجعلها أكثر منافسة في

خدمات الإتصال.

- تنمية وتطوير شبكة وطنية للإتصالات وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.

- المشاركة كمثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.

-التزويد بخدمات الإتصال عن بعد والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة،

المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة...إلخ.

- العمل على كسب سمعة والمحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية

والتصرفات السلبية.

2-المديرية العملياتية للإتصالات بغليزان:

تم إنجاز هذه الوحدة منتصف سنة 2004، وهي وحدة تابعة للمديرية الإقليمية لولاية غليزان التي إفتتحت رسميا في 26 جانفي 2004 تحت إشراف رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة.

تعتبر مؤسسة إدارية خدماتية تشرف على سبعة وحدات ضمن سبع ولايات: الشلف، غليزان، عين الدفلى، تيارت، تسميسيلت، الجلفة.

وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للإتصالات إلى غاية جوان 2010 ، ثم تغير الإسم من وحدة عملية إلى المديرية العملياتية.

يقع مقر المديرية محل الدراسة "غليزان" وسط الولاية في موقع متميز يسمح لأي زبون بالتعرف على موقعها بسهولة بحيث يجذب عدد كبير من الزبائن، كما يعمل بهذه الوحدة حوالي 64 عامل تختلف مستوياتهم وخبراتهم من إطارات وخريجين جامعيين إضافة إلى عدد هائل من تقنيين ساميين في مجالات مختلفة كالإتصالات السلكية واللاسلكية والإعلام الآلي.

وتشرف هذه المديرية على تسيير مختلف التعاملات الإقتصادية والتجارية على مستوى الولاية لوكالاتها المختلفة، كما هذه المديرية دورا رئيسيا في تجسيد الوظائف التي تقوم بها:

- زيادة مضاعفة عدد الزبائن بشتى الطرق عن طريق تقديم كل المعلومات اللازمة عن الخدمات الخاصة بها بطرق حديثة وسريعة.

- جلب أكبر عدد من المتعاملين عن طريق تقديم شكل موحد لمختلف الوكالات التجارية على مستوى الولاية.

- تسهل عمل مختلف المؤسسات العمومية والخاصة حيث أصبحت خدمات إتصالات الجزائر الشريان الذي ييثر الحياة في مختلف المنظمات العامة والخاصة كالبنوك، سونلغاز..إلخ.

- تسيير التكاليف بطرق علمية وسريعة بالإعتماد على نظام معلوماتي دقيق والعمل على تخفيضها والرقابة المستمرة عليها.

- مواجهة الخدمات المنافسة عن طريق تحسين خدماتها وطرق تقديمها .

- الحرص على تحصيل أقصى الأرباح الممكنة.

- الحرص على كسب الزبائن ورضاهم قدر المستطاع من خلال التسهيلات الممنوحة كتقسيم الفواتير المالية إلى أقسام جزئية.

- العمل على بيع وتسويق أكبر قدر ممكن من الخدمات كالإنترنت (ADSL) وخدمات الهاتف (WLL).

وتبقى مهام هذه الوحدة مرتبطة بالمديرية الإقليمية لشلف بالنشاطات الرئيسية،

أما فيما يخص الهيكل التنظيمي للمديرية فضمّ الإطار الجديد لتنظيم المؤسسة على المستوى العملياتي إعتدت المؤسسة على أهداف بغية التطور التقني وتنافسية السوق، ونظرا للإختلاف المطروح حول إنفصال الوظائف إنبتق هيكل المديرية العملياتيّة، وتنظيم المديرية العملياتيّة للإتصالات مصادق عليه من طرف القرار رقم 252 في 27ماي 2010 وفق التعليمات الآتية:

- إدارة الموارد البشرية والوسائل.

- الإدارة التجارية

- الإدارة التقنية

- الإدارة المالية والمحاسبة

حيث يوجد لكل منها مهام تقوم بها.

➤ **المدير:** ويقوم بالتسيير والتنسيق ما بين مختلف القطاعات التقنية والمالية والوسائل

من أجل بلوغ الأهداف المسطرة.

➤ **الإدارة التقنية:** وهي تقوم بـ:

✓ التنسيق ما بين مختلف المصالح التقنية، وكذا متابعة إنجازات المصالح التقنية.

✓ متابعة إنشغالات الزبائن من حيث توسيع شبكة الإتصالات.

✓ متابعة مختلف المرسلات والتقارير الأسبوعية والشهرية والسنوية المرفوعة إلى

المديرية العامة.

حيث أن القسم التقني ينقسم إلى 03 مصالح وهي:

• **مصلحة الهياكل القاعدية :** وتقوم بـ

-السهر على صيانة جميع الأجهزة والعتاد في حالة التشغيل على مستوى جميع البلديات

عبر المراكز الجهوية.

-إعداد برامج الصيانة للأجهزة و التوصيات (الألياف البصرية).

-إعداد المخططات الحالية والمستقبلية لشبكة الإتصالات وإعداد تقارير أسبوعية وشهرية

وتليبتها للمصالح المعنية.

-متابعة الإنجازات الجديدة على مستوى العتاد والأجهزة على مستوى الولاية .

• **مصلحة شبكة المعطيات:** وتقوم بـ:

- متابعة شبكات المؤسسات والمديريات على المستوى الولاية الداخلية، الصحة، العدالة..إلخ.
- متابعة الشبكات الجديدة (العتاد) ومتابعة حالة عتاد الشبكة (الإنترنت على مستوى الولاية).
- المشاركة في إعداد البرامج التوسعية لشبكة الإتصالات.

• **مصلحة شبكة الدخول: وتقوم بـ:**

- تسيير شبكة الخطوط الهاتفية على مستوى الولاية بواسطة المراكز الموجودة عبر الدوائر.
- إعداد برامج الصيانة وشبكة الخطوط، وصيانة الهياكل القاعدية (قنوات إيصال الكوابل، الخزانات).
- إعداد برامج توسيعية لشبكة الخطوط على مستوى مختلف البلديات (كابل، قنوات، حذف الكوابل).

- إعداد تقارير أسبوعية وشهرية وسنوية ورفعها إلى الهيئات المعنية.

➤ **إدارة الموارد البشرية والوسائل: وتقوم بـ:**

- متابعة أعمال المصالح الملحقة والتنسيق في ما بينها، ومتابعة برنامج التشغيل وإنجاز البيانات حيث أن قسم الموارد البشرية ينقسم إلى أربعة مصالح كل منها يهتم بعمل معين:

• **مصلحة تسيير الموظفين والرواتب: وهي تقوم بـ:**

- متابعة ملفات العمال من حيث الراتب، التغيرات المختلفة في السيرة العملية للعامل (أقدمية، علاوات).

- إعداد ملفات العمال الجدد والمحاليين على التقاعد.

• **مصلحة تسيير التكوين: وهي تقوم بـ:**

-إعداد برامج التكوين بالمساواة مع مختلف المصالح للمدير.

-متابعة ملفات التكوين لجمع العمال بمختلف المستويات.

• **مصلحة تسيير الوسائل:** وتقوم بـ

-متابعة صيانة مختلف الهياكل المؤسسة، ومتابعة البرامج الجديدة من حيث البناء.

-متابعة وصيانة وسائل النقل للمؤسسة وإقتناء إحتياجات المديرية من حيث لوازم المكاتب.

-إقتناء إحتياجات المديرية من حيث لوازم الصيانة ومتابعة فواتير الكهرباء والماء والغاز للمؤسسة.

• **مصلحة تسيير الممتلكات:** وهي تهتم بـ:

-إحصاء جميع ممتلكات المؤسسة على المستوى الولاية، ومتابعة الوثائق والملفات الإدارية للممتلكات.

-متابعة الممتلكات الجديدة، ومتابعة الإحصاءات السنوية للمؤسسة.

➤ **الإدارة التجارية:** وهي تنقسم إلى ثلاث مصالح

• **مصلحة العلاقات مع الزبائن:** تتمثل مهامها في:

-السهر على إرضاء الزبون عن طريق الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها.

-المساهمة في الوصول إلى الأهداف التجارية للمؤسسة، وتكوين المستخدمين في المصلحة.

-دراسة ومعالجة الشكاوي وطعون الزبائن والعمل على إرضائهم وإعطاء الحلول لمشاكلهم.

-مصلحة قوة البيع وشبكة الإتصالات التجارية: وتتمثل مهامها في:

-ضمان الوسائل اللازمة لتحقيق أهداف البيع المرّجوة والقيام بدراسة تحليل سلوك الزبون إتجاه عملية البيع.

-إعداد مخطط عمل تجاري يحدد أهداف عملية البيع في كل وحدة تجارية (وكالة، قسم).
-تكوين المستخدمين في المصلحة .

• **مصلحة الأتاوات وتسوية الديون:** وتتمثل مهامها في:

-ضمان متابعة الفواتير الهاتفية وتحصيلها والمعالجة الودية للمستحقات مع الزبون.

- إعداد ميزانية الفواتير وإرسالها إلى المديرية الإقليمية، والعمل على ضمان صحّة المعلومات والمساهمة في إرضاء الزبون.

➤ **الإدارة المالية والمحاسبة والشؤون القانونية:** وتتكون من أربعة مصالح، وهي

الميزانية والتسيير المالي والحسابي لأموال المؤسسة من خلال تسيير الحسابات البنكية والبريد التابعة للمديرية العملياتية، فضلا عن مصلحة الشؤون القانونية والتأمين التي تسهر على متابعة المنازعات بين المؤسسة وخصومها.

➤ **مهام الخلايا:** وهي خلايا الأمن والوقاية، خلية التفتيش، خلية الإتصال والعلاقات

الخارجية وخلية تسيير النوعية، وتوجد بجانب مكتب مدير العملي حيث تتبع له مباشرة وتتضح مسؤولياتها من خلال تسميتها.

2-1- أهم الخدمات التي تقدمها مؤسسة إتصالات الجزائر وأهدافها:

✓ **الهاتف الثابت:** هو وسيلة إتصال سريعة تستخدم في أي وقت وفي أي مكان في العالم وتتمثل خدمته في:

-تحويل المكالمات الهاتفية الصادرة والمتوجهة إلى نقطة الإستقبال وتسمح الشبكة كذلك بالربط بخدمات أخرى توفرها إتصالات الجزائر أوخدمات أخرى يوفرها الغير.

-**رقم الهاتف:** يستفيد الزبون عن كل خط ربط الشبكة برقم الهاتف، هذا الرقم شخصي وغير قابل للتحويل وهو مشار إليه في الشروط الخاصة للإشتراك ولا بد من إبلاغه حسب النموذج الخاص بالزبون، ويمكن لإتصالات الجزائر أن تغير الرقم الهاتفي لأسباب تقنية أو تنظيمية وفي هذه الحالة يتم إعلان الزبون مسبقا.

-**الدليل الهاتفي:** إلا إذا أبدى الزبون رفضه، فإن المعلومات الخاصة بهذا الأخير تصدر القائمة الإسمية للدليل الهاتفي الذي تعده إتصالات الجزائر في طبعته الورقية والإلكترونية يمكن الإعلام عنها عن طريق مصلحة الإستعمالات الهاتفية لإتصالات الجزائر، كما أن الزبون مسؤول عن المعلومات التي يتم إصدارها في الدليل المذكور سابقا سواء تعلق الأمر بالأسماء، الصفات، العناوين، التي يطلب إظهارها في الدليل الهاتفي.

✓ **الهاتف اللاسلكي:** تقنية لاسلكية تسمح بتحقيق خدمات الإتصال بين المستهلك والموزع لخدمات الشركة وهي تقنية سهلة التركيب لاتحتوي على أسلاك الربط مع المشترك.

ومن خدماته :

-الخدمة الهاتفية العادية(صوت رسائل الفاكس).

-خدمة المعطيات عبر موجات صوتية تصل إلى 14.40 كيلوبايت في الثانية.

✓ الإنترنت:

-جواب: وهو الممول الرئيسي لخدمات الإنترنت لشركة إتصالات الجزائر مقرهم متواجد على مستوى المجمع الإعلام الآلي الكائن بالطريق الوطني رقم 36 بن عكنون الجزائر وتتكون من نوعين من التجهيزات "lucent.sun-solaris".

من خدماتها:

-خدمات قاعدية: فحص صفحة WEB، أخبار المجموعات، البريد الإلكتروني Email ، تحويل الملفات.

-خدمات متخصصة: السمي البصري، المحاضرات المرئية، الصوت عبر نظام IP ، التجارة الإلكترونية.

إذ أنه يمكن إستعمال خدمات الإنترنت بطريقتين:

-إستعمال الخط الهاتفي العادي وهذا بصيغتين إما عن طريق تشكيل الرقم 1515 أو بشراء بطاقة إشتراك.

-إستعمال الخطوط المخصصة.

ومن أهداف إتصالات الجزائر التي تسعى إلى تحقيقها:

-الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة وجعلها أكثر منافسة في خدمات الإتصال.

-تنمية وتطوير شبكة وطنية للإتصالات وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.

-المشاركة كمثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.

2-2 أهم الإنجازات التي حققتها مؤسسة إتصالات الجزائر (المديرية العملياتية بغليزان):

لقد حققت مؤسسة إتصالات الجزائر طموحاتها في تعميم خدمة الهاتف الثابت من خلال تطويرها لأساليب العمل وتقديم الخدمات، حيث سيطرت بالكامل على شبكة الخطوط الهاتفية بالجزائر وأصبح من السهل عليها التحكم فيها بواسطة مختلف المديريات الإقليمية والوحدات العملية لها المنتشرة في كل ولايات الوطن كما أنها تعمل في مجال خدمات الإنترنت.

➤ بالنسبة للخدمات الهاتفية:

كان معدل إزدياد كثافة الهاتف الثابت بالجزائر خلال الفترة الممتدة من 1997 إلى غاية 2001 جد ضعيفة هذا المعدل فاق 4.79 % في حين بلغت نسبة 39.71 % في سبتمبر 2014 .

- عدد المشتركين وصل حتى مليون عام 2013 ومليون في سبتمبر 2014.

- سوق الهاتف أصبحت محتكرة من قبل مؤسسة إتصالات الجزائر.

- الزيادة في كثافة الهاتف من 2012 حتى 2014 قدرت ب هذا التحسن راجع إلى إنتشار شبكة الهاتف الثابت بدون خط.

- الجزائر لها كثافة هاتفية في شبكة الهاتف الثابت أفضل عن متوسطها الجغرافي 30% وهي تمثل بنسبة 15.72 % من كثافة الهاتف الثابت على مستوى قارة إفريقيا و تمثل 1.18% من الشبكة العالمية.

- عدد طلبات الربط الهاتفي يعبر عنه من خلال طلبات في الإنتظار التي فاقت 1208.000 عام 2012 حتى 1319.000 عام 2013 في كل مرة هذا الطلب لا يعبر عنه الطلب المحتمل في السوق، إذ أن الطلب في الإنتظار غير مهم كما هو الحال للطلب المحتمل، فهو الأكثر أهمية.

الجدول رقم 01: العروض المقدمة من خدمة الهاتف الثابت

جميع مكالماتكم الهاتفية نحو الهاتف الثابت داخل الولاية غير محدود	250 دج للشهر بدون رسوم
جميع مكالماتكم المحلية والوطنية نحو الثابت غير محدودة	500 دج للشهر بدون رسوم
جميع مكالماتكم المحلية والوطنية نحو الهاتف الثابت غير محدودة مع تخفيضات تصل إلى غاية 35% نحو الهاتف النقال والدولي	1000 دج للشهر بدون رسوم

المصدر: مؤسسة إتصالات الجزائر (المديرية العملياتية للإتصالات غرع غليزان)

*مع IDOOM FIXE إستفيدوا من العروض الجديدة للمكالمات غير محدودة للجميع إبتداءا من 250 دج في الشهر ومن تخفيضات تصل إلى 35% على مكالماتكم نحو الهاتف النقال والدولي.

*تتم فوترة المكالمات الأخرى حسب الإستهلاك بالأسعار المطبقة .

*خدمات مخصصة تسمح أيضا لمجموعة IDOOM FIXE بالإستفادة مجانا من خدمات التالية:

- كشف الرقم (معرفة الشخص الذي يتصل بكم)
- دائرة هاتفية مغلقة (ربط عدة مكالمات في وقت واحد) إلى غاية 3 مكالمات.
- مكالمات بدون ترقيم (الإتصال مباشرة برقم غير مسجل مسبقا).
- وضع المكالمات في وضعية الإنتظار (إجراء مكالمتين في نفس الوقت).
- تحويل مكالماتكم بشكل مؤقت إلى رقم آخر.

➤ بالنسبة لخدمة الإنترنت:

إن مؤسسة إتصالات الجزائر تعمل في مجال الخدمات التكنولوجية وتقديم خدمات الإنترنت حيث ان الزبون يرغب في الإشتراك بخدمة الإنترنت التي تقدمها الشركة عبر موقعها الإلكتروني

télécom.dzwww.algerie

الجدول رقم 02: العروض المقدمة من خدمة الإنترنت

1MbPS	
سرعة التدفق تصل 1Mbps + البريد الإلكتروني وبرنامج الرقابة الأبوية (Fi@mane).	1600 دج للشهر
2Mbps	
سرعة التدفق تصل إلى 2Mbps البريد الإلكتروني وبرنامج الرقابة الأبوية (Fi@mane).	2500 دج للشهر
4Mbps	
سرعة التدفق تصل إلى 4Mbps البريد الإلكتروني، برنامج الرقابة الأبوية (Fi@mane) وخدمة ذات تكفل أولوي.	3200 دج للشهر
8Mbps	
سرعة التدفق تصل إلى 8Mbps البريد الإلكتروني، برنامج الرقابة الأبوية (Fi@mane) وخدمة ذات تكفل أولوي.	5000 دج للشهر

مع idoom إستفيدوا من العروض الجديدة للإنترنت غير محدود للجميع بسرعة تدفق من 1 إلى 8 Mbps ابتداء من 1600 دج للشهر.

-حسب توفر في المديرية (قائمة الوكالات المتوفرة في idoom).

-خدمات إضافية كخدمة e-drive لحفظ معطياتكم على التخزين السحابي.

3-الدراسة الميدانية:

تحليل نتائج المقابلة:

من خلال إجرائنا للمقابلة مع عينة من المبحوثين بالمؤسسة محل الدراسة (المديرية العملياتية للإتصالات فرع غليزان) والذي يقدر عددهم ب20 موظف وموظفة، تبين لنا أن عدد الإناث بلغ 65% من العدد الكلي للعينة في حين أن عدد الذكور وصل إلى 35% حيث تعد نسبة الإناث مرتفعة مقارنة مع نسبة الذكور، ويعود ذلك إلى كون المرأة الجزائرية إكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة خصوصا وأنها فرضت نفسها في العديد من المجالات كما أثبتت جدارتها وتفوقها على العنصر الذكري، إضافة إلى كون العمل المكتبي للمؤسسات من الوظائف التي تحبها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى التي تتطلب أعباءا وتقلبات كثيرة أو تحتاج إلى جهد بدني، فهذه الأخيرة مخصصة أو بالأحرى تليق بالرجال أكثر من النساء.

أما عن أعمار المبحوثين فنجد أن الأغلبية تتراوح أعمارهم ما بين 31 إلى 40 سنة أي بنسبة 45 %، ويمكن تفسير ذلك ان هذه المرحلة هي مرحلة العطاء وبذل المجهودات وبداية إكتساب الخبرة، بينما يليها في المرتبة الثانية فئة ما بين 20 إلى 30 سنة أي بنسبة 30 % يعني ذلك ان الطاقة الشبابية تستوعب العمل في المؤسسة، في حين بلغ عدد المبحوثين الذين تبلغ أعمارهم 40 سنة فما فوق نسبة 25 %، وهذه الفئة هي غالبا من تتحمل المسؤوليات زيادة على إمتلاكها الخبرة والأقدمية في العمل كما ان هؤلاء الأفراد يساهمون في توجيه وتدريب الفئتين السابق ذكرهما في بعض الأحيان.

أما فيما يخص المستوى التعليمي للعينة نجد ان أغلبية المبحوثين لديهم مستوى تعليمي جامعي وتقدر هذه النسبة ب70 % وهذا يرجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة كونها تتميز بنشاطها الذي يتطلب بالضرورة إعتقاد موظفين لهم مستوى تعليمي عالي بإعتبار هذا

الأخير يؤثر بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة كما أن له تأثير مباشر على تبني المبتكرات.

كما ان العينة المدروسة كلها تعمل بالمكاتب أي ان الأعمال تتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية، بينما قدرت نسبة خريجي المعاهد بـ25% وهذه الفئة تحمل شهادات مختلفة كالإعلام الآلي، تقني سامي، مهندس الدولة ..إلخ.

أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ5% فهي للموظفين ما دون المستوى الثانوي.

تحليل نتائج المحور الأول: مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة إتصالات الجزائر؟

س1: هل تعتمد مؤسستكم على تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟

تعتمد المديرية العملياتية للإتصالات فرع غليزان على تكنولوجيا الإتصال الحديثة وهذا ما صرح به المبحوثين والذين قدر عددهم بـ20 موظف أي بنسبة 100% على أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا الإتصال الحديثة لمواكبة التطورات، ولإن طبيعة نشاطها يكمن في الإتصالات لذلك لا بد عليها أن تستخدم وسائل تكنولوجيا حديثة حيث يصرح المدير قائلاً: « نعم، تعتمد مؤسستنا على تكنولوجيا الإتصال الحديثة لأنه وببساطة مجال عملها يتطلب ذلك »

من هنا نصل إلى أن الإنشغال الأساسي للمؤسسة بصفة عامة هو إعادة هيكلة جميع قطاعاتها في البلاد بطريقة عصرية منظمة وفعالة تتماشى وطموحات التطور وتنمية مختلف القطاعات والشروط التي هي من حق المواطن.

من أجل ذلك تضع المؤسسة ميزانية مخصصة لإدخال أحدث الوسائل والتقنيات التكنولوجية ولمتابعة آخر تطورات هذا المجال، وفي هذا الصدد يضيف السيد المدير " ف.قادة "قائلاً» نحن نخصص ميزانية معينة وقدرها حوالي مليار دينار جزائري من أجل تبني كل ما هو جديد من آلات وأجهزة وتقنيات إلى غير ذلك، كما نستعين أحياناً بخبراء و تقنيين بغية الإستفادة من خبراتهم و معارفهم خاصة عند تعطل أجهزة معينة أو مواجهة صعوبات في التعامل مع التكنولوجيا « .

مما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة حتمية لابد على المؤسسة أن تتبناها لمواكبة الركب الحضاري وللوصول إلى مكانة تجعلها على الأقل تحافظ على زبائنها الحاليين وكسب ولائهم.

س2: ماهي انواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة

تعتمد مؤسسة إتصالات الجزائر (المديرية العملياتية للإتصالات فرع غليزان) على أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة والمتمثلة حسب ما صرح به معظم المبحوثين في :الإنترنت (الجيل الرابع 4G)، الإنترنت، الإكسترانت، الحاسوب، الهاتف (خدمة idoom) ، الألياف البصرية.

وهذا ما أكده السيد ضريف عدة رئيس خلية الإتصالات محدد الانواع التالية:

INTERNET haut débit -الأنترنت ذات التدفق العالي(ADSL)

téléphone fixe الهاتف الثابت

téléphone mobile الهاتف النقال

كما أضاف السيد عابد بن ساعد رئيس مشروع MASAN :

« Les type de la technologie de communication modernes

sont : MASAN(nouvel d'acies amulti services du type chinwa –hwawei-ZTE)

س3: ماهو الغرض من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة؟

من خلال ما صرح به المبحوثين خلال المقابلة لاحظنا أن إجاباتهم حول الغرض من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة كانت متقاربة و موحدة نوعا ما تشترك في أن الغاية هي تسهيل وضبط تبادل المعلومات، تسريع وتفعيل طرق نقل مختلف النشاطات الإدارية والتقنية وبالتالي رفع وتيرة العمل الإنتاجي من خلال الإكثار من المنتوجات أي عروض الإنترنت وعروض الهاتف الثابت كذلك تخفيض أسعار الخدمات التي تقدمها المؤسسة والمنتوجات المختلفة.

إضافة إلى الإكثار من نقاط بيع المنتج وريح الوقت ومواكبة العصر، بالإضافة إلى تسهيل عملية الإتصال والتواصل الداخلي والخارجي وتقليل تكاليف الإنتاج.

وتدعيما لذلك ما قاله لنا السيد" بن بالي نور الدين "عون مكتب» أصبحت المؤسسة تعتمد على تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، أولا لإن طابع نشاطها يتكلم ذلك، أصلا هي التي يتوجب عليها أن تتبنى التكنولوجيا، أيضا باش تواكب وتتماشى مع المؤسسات المنافسة لها من جهة، ومن جهة أخرى ربما تنافس المؤسسات العالمية أو على أقل تلحق بالركب الحضاري « .

مما سبق ذكره نستنتج أن التكنولوجيا الحديثة أصبحت من متطلبات الحياة الإجتماعية لدرجة أنها أصبحت من الصعب التخلي عنها أو إهمالها لذا كان لزاما على مؤسسة إتصالات الجزائر إدخال وإدماج مختلف الوسائل المادية وغيرها، لما لها من مزايا وحسب مارشال ماكلوهان فإن الوسائل الإلكترونية تقلص الزمان والمكان وتزيد من درجة وعي أفراد النظام الإجتماعي كما تشجع على المساهمة والنشاط بدلا من الإنسحاب والعزلة والعمل والإنتاج بدلا من الإقتصار على التفكير.

س4: ماهي طبيعة الإتصالات التي تقوم بها المؤسسة؟ وما هي الوسائل المستخدمة في ذلك؟

من خلال المبحوثين تبين لنا أن الإتصالات التي تقوم بها المؤسسة هي إتصالات داخلية وأخرى خارجية، الداخلية تكون داخل المؤسسة أي بين مختلف أقسامها ومكاتبها وينقسم الإتصال الداخلي إلى إتصال نازل ويكون من الأعلى إلى الأسفل أي من الرؤساء إلى المرؤوسين.

الإتصال الصاعد ويكون من الأسفل إلى الأعلى كنقل المعلومات من المستويات الدنيا إلى القيادات الإدارية، كما أن هناك إتصال أفقي ويتم في مستوى واحد أي بين وحدات تنظيمية في مستوى تنظيمي مماثل أو بين الأشخاص في الوحدة التنظيمية نفسها.

وهذا ما أوضحته لنا السيدة "ك.أمال" مكلفة بخلية الإتصالات قائلة: « بطبيعة الحال كإين إتصالات تقوم بها المؤسسة سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، داخليا تكون بين الموظفين ورؤسائهم وخارجيا تكون بين المؤسسة والزبائن او بين المؤسسة ومختلف المؤسسات الأخرى المتعاملة معها » .

وللقيام بهذه الإتصالات لابد من توفر وسائل معينة لضمان نجاح الرسائل الإتصالية، وهذا ينطبق على مقولة مارشال ماكلوهان "الوسيلة هي الرسالة" بمعنى كلما كانت الوسيلة متطورة وقوية كانت فرص نجاح الرسالة اكبر، من أجل ذلك اصبحت معظم المؤسسات الإقتصادية وعلى رأسها مؤسسة إتصالات الجزائر فرع غليزان تهتم بالوسيلة اكثر من إهتمامها بالرسالة. أما عن الوسائل التي تستخدمها المؤسسة تتمثل في الحاسوب، الإنترنت، الهاتف، الفاكس، الإجتماعات، التقارير، لوحة الإعلانات، الإنترنت والإكسترنات.

ومن خلال إجابات المبحوثين نلاحظ أن هناك تباين في إستخدام هذه الوسائل، حيث أن جميع المفردات يستخدمون الحاسوب وهذا مؤشر إيجابي يوضح إستخدام هذا المبتكر كما يأتي في المرتبة الثانية كل من الهاتف الثابت، الفاكس، الإنترنت.

حيث أن معظم المبحوثين يستخدمون الوسائل المذكورة سلفا في حين أن نسبة طفيفة تعتمد على الإنترنت والإكسترنانت، أما فيما يخص الإجتماعات تكون بين المدير ورؤساء الأقسام والمصالح وأهم الموظفين.

ومن الواضح أنه لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل، حيث أنه لكل فرد أو عامل قنوات إتصال معينة وهذا ما يفسر إرتفاع نسبة إستخدام وسائل وإنخفاض إستخدام وسائل أخرى، حيث أن عملية التكيف مع الوسائل الجديدة وتقبل إستخدامها قد يساهم في تفسير إرتفاع أو إنخفاض إستخدامها أيضا، وهذا حسب ما جاء به روجرز « ليست كل الأفكار الجديدة والمستحدثات متكافئة من حيث أوجه ذيوعتها وإنتشارها لأنها ليست متشابهة في الخصائص والصفات التي تجعل بعضها أكثر رواجاً وأسرع تقبلاً من بعضها » .

خلاصة المحور الأول:

لقد أكدت النتائج المتحصل عليها من قبل المبحوثين في المحور الأول أن مؤسسة إتصالات الجزائر تعتمد على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، وهذا ما أكدته نسبة 100% الموضحة من خلال المعطيات المقدمة لنا من قبل المبحوثين المتمثلة في مواكبة المؤسسة لتطورات خدمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة بشتى أنواعها وأشكالها ، إذ قيّمت من قبل المبحوثين بأنها تقنية إتصالية جيدة وفعّالة كونها تساعد وبشكل كبير على تطوير وتحسين المستوى الأدائي للمؤسسة قيد الدراسة، كما أن إدخال هذه التكنولوجيات ساعد على تسهيل عملية الإتصالية ما بين مختلف الأقسام والمصالح والموظفين على الصعيد الداخلي من جهة، ومن جهة أخرى ما بين المؤسسة والمحيط الخارجي، وبالتالي أصبحت التكنولوجيات الحديثة جزء لا يتجزأ من المؤسسة محل الدراسة.

المحور الثاني: مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في فعالية أداء المؤسسة

س5: ماهي مختلف الأنشطة والوظائف الإتصالية التي تقوم بها المؤسسة؟

طرحنا هذا السؤال على معظم المبحوثين وكانت إجابتهم متقاربة نوعا ما فتمثلت أهم الأنشطة والوظائف التي تقوم بها المؤسسة فيما يلي: بيع خطوط الهاتف والإنترنت وخدمة الإنترنت ADSL والجيل الرابع 4G، خدمة الهاتف الثابت، برمجة أبواب مفتوحة للتعريف بالمنتج كذلك القيام بالإشهارات عبر الإذاعة.

وهذا ما ذكره لنا المبحوث "ع.سيد أحمد" « كإين بزاف أنشطة وعروض نقدموها للزبون كيما الإكثار من نقاط بيع المنتج مثلا نوفرنا les cartes لي تعبي الإنترنت وتسهل على les client هذا الخدمة، كيما دارت المؤسسة تحت تصرف المهنيين حل جديد يسموه one click يسمح لكل الزبائن بإنشاء موقع إلكتروني له وهذا من خلال بعض النقرات وبدون معارف خاصة في الإعلام الآلي يعني ما تتطلبش من الزبون يكون متمكن من l'informatique » كما أضافت موظفة الإستقبال السيدة "سبايسي فاطمة الزهراء" عن عدد من العروض المقدمة للزبون كعرض Idoom الإنترنت غير محددة من 1 إلى 8 ميغابت إبتداءا من 1600 دج في الشهر، وسمي هذا العرض بالغير محدود، كذلك عرض الدفع الإلكتروني وهذا من أجل التسهيل على الزبون تعبئة حسابه عن طريق الواب ويتم بواسطة الإنتقال إلى الدفع الإلكتروني، فلا مشقة بعد الآن ولا نسيان بعد الآن ولا تعاملات نقدية بعد هذا العرض، كذلك الإعلان عن العروض والمنتجات في جل وسائل الإعلام وتبني سياسة إقناع المستهلكين لشراء المنتج وإدخال خدمة معينة.

س6: ما هي أهداف الأنشطة الإتصالية للمؤسسة؟

خصصنا هذا السؤال لرؤساء المصالح كونهم المعنيين بالعمل على وضع إستراتيجيات وخطط معينة قصد الوصول إلى أهداف مسطرة سواء على المدى القريب أو البعيد، وقد تمثلت أهداف المؤسسة في ثلاث عناصر رئيسية هي الجودة والفعالية ونوعية الخدمات، ولتحقيق ذلك تسعى المؤسسة إلى تمويل مصالح الإتصالات عن بعد بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية والمعلومات المرئية والمسموعة كما تسعى إلى تطوير وإستمرار وتسيير شبكات الإتصال العامة والخاصة، إضافة إلى إنشاء وإستثمار وتسيير إتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الإتصالات ووضع خطة محكمة من أجل خلق فروع مختصة لها، كذلك مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الإتصالات السلكية واللاسلكية، كما تهدف إلى الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الإتصال لأكبر عدد ممكن من المستعملين خاصة في المناطق الريفية، أيضا الزيادة في الجودة ونوعية الخدمات المعروضة والتشكيلة المقدمة وجعلها أكثر تنمية وتطوير شبكة وطنية للإتصالات وفعالية توصيلها بمختلف الطرق والوسائل، تطوير الخدمات الجديدة عبر الشبكة وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.

وأخيرا وليس آخرا العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها من خلال تجنب أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.

هذه هي معظم الأهداف الحالية التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.

س7: هل ساهمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحقيق تلك أهداف سواء على المستوى الداخلي والخارجي للمؤسسة؟

إستنتجنا من خلال تصريحات المبحوثين والذين قدر عددهم ب13 مبحوث من مفردات العينة أي بنسبة 65% أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة فعلا ساهمت في تحقيق بعض من أهداف على مستويين الداخلي أو الخارجي.

بالنسبة للمستوى الداخلي يرى المبحوثين أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة إستطاعت تحقيق سهولة الإتصال بين الموظفين، ذلك أن التكنولوجيات الحديثة ومنها الإنترنت ساهمت في الوصول المباشر والسريع للمعلومات وسهولة تبادلها وإسترجاعها، حيث ترى نسبة 76.92% من المبحوثين أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنت من الإتصال الداخلي عن طريق تحقيقها بسرعة تداول المعلومة حيث قضت هاته الأخيرة على عنصر الزمان والمكان وهذا ما أدى بدوره إلى سرعة وصول المعلومة، إضافة إلى أنها تتيح المشاركة في الملفات بحيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات والبيانات المراد الحصول عليها في أي وقت ومتابعة التغيرات التي تطرأ عليها أول بأول، كما انها تتيح نقل وتحويل الملفات من قسم لآخر ومن فرع لآخر دون تحمل عبء التنقل، وهذا ما كان يتم سابقا في وقت طويل.

وبالتالي أدت إلى قضاء على عوائق الإتصال وهذا ما وافقت عليه نسبة 53.85% من المبحوثين المعنيين بهذا السؤال، ذلك أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تسهل سيرورة العمل فهي تجعل المؤسسة أكثر مرونة وتجعل المهام متجددة، حيث تكون إدارة الأعمال مفهومة لجميع المستخدمين إن الغموض يسبب العديد من المشاكل المضرّة بمصالح المؤسسة ولن يتأثر دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تحسين الإتصال الداخلي فقط بل إمتد إلى تحسين الإتصال الخارجي، حيث ترى نسبة 46,15% من المبحوثين أن تكنولوجيا

الإتصال الحديثة تعد من أهم القنوات الحديثة في تحسين صورة المؤسسة لدى الزبائن والمتعاملين بعدما كانت تستعمل الطرق التقليدية كالمعارض والأيام التحسيسية والإعلانات والصور، كما هذه التكنولوجيا زادت من إمكانية التعريف بالمؤسسة وهذا ما أقرته نسبة 69.23 % من المبحوثين، وذلك عن طريق موقعها الإلكتروني www.algerietelcom.dz والذي يضم معلومات حول مجمع الإتصالات الجزائر وكل ما يتعلق به، وهذا بدوره ساهم بربط المؤسسة مع جمهورها الخارجي من خلال تخصيص فضاء معين يسمح فيه بتبادل الإنشغالات ومتابعة الفواتير وإرسال الشكاوي والمقترحات وتقديم بعض النصائح والإرشادات كما سهلت الإتصال مع المؤسسات المتعاملة معها وزادت من حركية الأنشطة التبادلية بينها.

س8: هل تعتقد ان تكنولوجيا الإتصال الحديثة إستطاعت تحسين مستوى إنتاجية العمل؟

من خلال ما صرّح به جل الباحثين ان تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت بدور كبير في تحسين مستوى إنتاجية العمل لما تحمله من مزايا وخصائص تميّزها عن غيرها من الوسائل التقليدية وهذا ما صرحت به المبحوثة "س.فضيلة" موظفة بمصلحة المبيعات قائلة: « بطبيعة الحال تسعى مؤسستنا كغيرها من المؤسسات الإقتصادية إلى رفع من مستوى الإنتاجية، لهذا تعمل على إدخال تقنيات وأساليب متطورة وتكنولوجيات حديثة بغية تحقيق ذلك، كسرعة في الأداء، الرفع من كفاءة العمل، سرعة وصول المنتج إلى الزبون عن طريق الإشهار الإلكتروني، حلول الآلة محل اليد البشرية وبالتالي تقليص العنصر البشري وانخفاض سعر المنتج » .

وما يمكن ملاحظته أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت بدور كبير في تحسين مستوى الإنتاجية عن طريق السرعة في الأداء بحيث و بالنظر إلى المهام التي تنجزها هذه التكنولوجيا تتم في أقصى وقت وبإمكانيات أقل مقارنة بالوسائل التقليدية التي كانت تكلف كثيرا و تتم في فترة زمنية طويلة، بالإضافة إلى أنها حسّنت من الإنتاجية عن طريق الرفع من كفاءة العمل من حيث طريقة وزمن أدائه بزيادة الدقة في الأداء كذلك خفضت تكاليف الوصول إلى الزبون وسهولة الإتصال به بعدما كانت تستخدم طرق تقليدية بتكاليف أكثر، بحيث أصبحت تعتمد على طرق التسويق الإلكتروني من خلال عرض منتجاتها عبر الإعلانات الإلكترونية وكذا تسهيل التفاوض مع الزبائن والمتعاملين دون اللجوء إلى التنقل وما يكلفه من جهد ووقت ومال.

وفي هذا السياق يعرف "روجرز وشوميكور" الفكرة الحديثة والأسلوب المستحدث بأنها "نمط أو فكرة أو أسلوب يدخل إلى النظام الإجتماعي وتتميز بدرجة تفوّقها على غيرها من الأفكار

والأساليب السابقة، كما يقصد بالميزة النسبية عادة مدى الفائدة الإقتصادية التي تعود على الشخص الذي تبني الفكرة أو الاسلوب الجديد".

ومن هنا يمكن القول ان أهم العناصر الأكثر تنظيماً لعرض منتج مؤسسة معينة هو سعره، ولتقديم الأسعار التنافسية يجب أن تكون للمؤسسة أقل تكاليف مقارنة بتكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعالاً وحتى يكون كذلك لا بد أن تستخدم المؤسسة أقل ما يمكن من الموارد البشرية لإنتاج أكبر كمية من سلع وخدمات.

خلاصة : من خلال الدراسة إتضح أن مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة زادت من فعالية الأداء داخل المؤسسة ويتبين هذا في زيادة عروض وخدمات الإنترنت والهاتف لمختلف الزبائن بأقصى سرعة وأقل جهد وتكلفة من أجل كسب ولاء ورضى العملاء ، إذ تعتبر هذه التكنولوجيات الحديثة العمود الفقري الذي تركز عليه في مختلف أنشطتها وإتصالاتها الداخلية والخارجية حيث ساهمت التكنولوجيا الإتصالية في تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة والمتمثلة في رفع مستوى وزيادة مستوى إنتاجية العمل والخدمات المقدمة من قبلها للحفاظ على ثقة الزبائن الحاليين وكسب الزبائن المرتقبين.

المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة؟

س09: هل ترى أن هناك سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة؟

رغم ما تحمله تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلا أنها كغيرها من الوسائل الأخرى لا تخلو من السلبيات وهذا ما تشير إليه معظم إجابات المبحوثين والذين قدرت نسبتهم بـ 70 % حيث يرون أن لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة سلبيات عديدة كما يصرح السيد "ج.بشير" عامل بمصلحة شبكة المعطيات قائلا: « oui ، حاجة باينة كاين سلبيات مكانتش في الماضي كي كنا نعتمدوا على الوسائل التقليدية على غرار الوسائل الحديثة لي دايم نلقاها فيها صعوبات خصوصا من شي موظفين لي ما يعرفوش يخدموا بيها وكاين سلبيات تتعلق بحفظ المعلومات في العديد من المرات تتلف بسبب الفيروسات لي تصيب les micro ». «

من خلال قول المبحوث نلاحظ أن هناك سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تتمثل في صعوبات تقنية وأخرى لغوية يواجهها الموظفون نظرا لكون المعلومات المدونة في الوسائل التكنولوجية أغلبها باللغة الفرنسية التي لا يجيدها بعض الموظفون وهذا ما يفسر عدم إستخدام هؤلاء لبعض الوسائل نهائيا أو الإستخدام المحدود لها، وفي هذا السياق يرى "روجرز وشوميكر" أن درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والإستخدام من العوامل التي تحدد عملية التبني

كذلك هناك سلبيات تتعلق بالمعلومات حيث تشكل التكنولوجيا خطر على المعلومات من خلال التلوث بالفيروسات التي من شأنها إتلاف البرامج والملفات رغم برامج التحصيل التي يوفرها المسؤول عن الشبكات السيد "ز.عبد الرحمان" كما أفادنا قائلا:

«malgré les effort sait de notre port كين les défficulté et les probléme dant les protéction global les information »

ذلك أن الحماية في الأنظمة الشبكية غير مضمونة خصوصا عن طريق إختراق النظم والشبكات، وفي هذا الصدد عملت المؤسسة على ضمان الحماية عن طريق تأمين شفرة لكل مستخدم.

س10: هل تضمن المؤسسة حصص تدريبية للموظفين؟

من خلال ما صرح به المبحوثين توصلنا إلى أن موظفي المؤسسة (المديرية العملياتية فرع غليزان) يتلقون تدريبات معينة فيما يخص إكتساب الخبرة و المعرفة التامة لإستخدام التكنولوجيات الحديثة حيث أجاب الكل بالإيجاب، أما فيما يخص الطرق التدريبية التي يتلقونها تتمثل في الدورات التكوينية والبرامج التطبيقية والميدانية والعملية حسب ما أفادنا به السيد " أحمد مبارك " رئيس دائرة الموارد البشري « نعم هناك طرق مختلفة لتدريب الموظفين لا ربما أهمها تتمثل في التربصات في المعاهد والجامعات التابعة للمؤسسة لإتصالات الجزائر، كذلك هناك خرجات ميدانية تطبيقية وذلك أثناء مرافقة المؤسسات الخاصة لإنشاء وتركيب مختلف الأجهزة والشبكات، إضافة إلى الدورات التكوينية الطويلة والقصيرة . »

ومن خلال ما صرح به المبحوث رئيس دائرة الموارد البشرية نلاحظ أن المديرية العملياتية للإتصالات فرع غليزان تهتم بضرورة تدريب موظفيها إعتقادا على طرق مختلفة كالتربصات التي تكون خارج المؤسسة في إطار تعاقدتها مع بعض مراكز التكوين والتي تستغرق مدة زمنية طويلة نسبيا بإضافة إلى دورات خاصة، وهذا يدل على أهمية التدريب كونه العامل الرئيسي في مساعدة الموارد البشرية على مواكبة التطورات والإستجابة لمتطلبات التغيير سواء كانت برامج أو أجهزة من شأنها التأثير على أداء العمل وبالتالي فهي تساهم في

مرونة العمل من خلال تمكين الأفراد من التحكم في التكنولوجيات والتقنيات المتطورة أكثر، وكذا الأساليب العمل الحديثة.

س11: ماهي العوائق التي تواجهها المؤسسة في ظل تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟

توصلنا من خلال إجابات المبحوثين أن نسبة 40 كانت إجاباتهم هي لا أي لا توجد أي عوائق في الساحة وتبرير إجاباتهم هو إن نشاطهم يتم تداوله فقط في المكتب أي ليست لهم علاقة أو صلة بالميدان وهذا ما إتضح لنا من خلال الموظف السيد " بن حليلة عبد الرحيم "عامل بمصلحة المحاسبة وقائل « خدمتي أنا في bureau مع les factures ونتعامل مع مختلف الزبائن ومنقدرش نقولك ولا نذكرك العوائق puisque كايين مختصين في هاد المجال هوما يجوبوك ويفيدوك خير مني حتى إذا كايين أنا منعرفهاش...هاذي هي » .

معنى كلام المبحوث أنه على غير دراية بالعوائق الميدانية التي من شأنها تعطيل أعمال المؤسسة وهذا ما يؤكد أن أفراد المؤسسة يتقاسمون الأدوار أي كل في إختصاصه ومجال عمله على عكس بعض المؤسسات.

أما نسبة باقية ومقدرة بالنسبة 60 % كانت إجاباتهم بنعم فالبعض منهم إكتفوا بكلمة نعم دون تعداد العوائق والبعض الآخر صرح بعدد منها والمتمثلة حسب قول السيد "خ.أمين" عامل بمصلحة الهياكل القاعدية « كايين عوائق وعوائق، أول حاجة ماهيش مساعدتنا لحفر ياك شفتي غليزان حفروها وخسروا لنا قاع الطرقات وهاد شي ماهوش من مصلحتنا parceque يآثر على إنجازات إستثمارات المسطرة ويعرقل خدمتنا كيما التأثير على الذبذبات تاع الهاتف لي تسبب قطع خطوطه تاني إتلاف الألياف البصرية والقطع المتواصل للإنترنت وهذا الشي يديرونجي les client ويخليهم يكتروا علينا شكاوي وبلا ما يفهموا يحصلو فينا ويحملونا المسؤولية malgré حنا خطينا » .

من خلال حديث الموظف تبين لنا أن هناك عوائق ميدانية كانت نتيجة رخص حفر الطرقات قصد إنجاز مختلف الشبكات الحضرية والألياف البصرية وكذا الأضرار المتعمدة وغير المتعمدة المتسببة في إتلاف وقطع مختلف شبكات المؤسسة المخصصة للزبائن، إضافة إلى عمليات السرقة والنهب التي تطل هذه الشبكات أيضا هنالك مشاكل إدارية متمثلة في بطء عمليات إختيار الأرضيات المناسبة لوضع المراكز التقنية والتجارية.

بمعنى انه توجد عوائق عديدة تزعج عمال المؤسسة و تعرقل أنشطتها وهذا التعطيل يشعر به الزبون ليتولد عنده شعور الإنزعاج وعدم الرضا بالخدمات المقدّمة له من طرف المؤسسة.

س12: ماهي الآفاق المستقبلية التي تتطلع إليها المؤسسة؟

تسعى المؤسسة إلى تحقيق آفاق مستقبلية من شأنها تطوير خدماتها بطرق وأساليب ومخططات مختلفة وهذا ما أقر به بعض الموظفين حيث صرح السيد "ضريف عدة" بخلية الإتصالات قائلا « بطبع هناك آفاق مستقبلية أهمها فتح مراكز تجارية وتقنية، تعميم الخدمة إلى أقصى حد ممكن، وضع التكنولوجيا في متناول الجميع وبخصوص هياكل الدولة لتسهيل مهامها » .

كما صرحت المبحوثة "ق عبلة" رئيسة مصلحة قائلة « أكيد هناك آفاق مستقبلية سواء على المدى القصير أو البعيد، من بينها تسهيل الإتصال، رفع تدفق الإنترنت، حد من تعطيل الهاتف، تاني تعميم تكنولوجيا الألياف البصرية » .

كما أضافت المبحوثة "بن هادي سارة" قائلة « نورمالمو كاين آفاق كيما مثلا rapidité، فك العزلة، تسهيل التعامل مع الزبون ومحاولة إرضائه épargne des moyens moderns

نخلص إلى أن أهم الآفاق التي تسعى المؤسسة لبلوغها تكمن في التحديث المستمر للإتصالات ومواكبة التطورات التكنولوجية، وجود خدمات إلكترونية داخل المؤسسة، إستقطاب خبرات وكفاءات في مجال التكنولوجيا وتحفيز كل موظف يبدع فيه

خلاصة: إستنتجنا من خلال تحليل إجابات المبحوثين في المحور الثالث أن المديرية العملياتية للإتصالات فرع غليزان تعاني من سلبيات في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة كالقطع المتواصل للإنترنت وعدم تمكن بعض الموظفين من إتقان اللغة الفرنسية التي تعتمد عليها التكنولوجيا إضافة إلى قلة الخبرة في التعامل مع هذه التقنيات، وهذا ما أكدته نسبة 70% من المبحوثين من أجل ذلك برمجت المؤسسة حصص تدريبية للموظفين بغية تتبع آخر التطورات التكنولوجية والقدرة على التحكم بها، كما تواجه المؤسسة صعوبات ميدانية

في تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة كأشغال الطرقات وغيرها، ولتجاوز ذلك تسعى المؤسسة لبلوغ آفاق مستقبلية سواءا على المدى القريب أو المتوسط أو البعيد والتي من شأنها التخفيف من حدة تلك العوائق.

-إختبار الفرضيات

إعتمدت الدراسة على إختبار ثلاث فرضيات، الأولى ترمي إلى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع غليزان(الحاسوب، الفاكس، الإنترنت ، الإنترنت، الهاتف بنوعيه، الإكسترنترنت)، أما الفرضية الثانية ترمي إلى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الأداء داخل المؤسسة إنطلاقا من نسبة إستخدام كل شكل من أشكال التكنولوجيا الحديثة في نشاط المؤسسة، أما بالنسبة للفرضية الثالثة تشير إلى أثر هذه التكنولوجيا على مؤسسة إتصالات الجزائر.

وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية من خلال إجراء المقابلة مع المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة أن الفرضية الأولى تحققت كليًا، حيث إحتل الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الإستخدام، بينما إحتلت الإنترنت المرتبة الثانية، يليها الفاكس والهاتف بنوعيه ثم الإنترنت والإكسترنترنت إحتلًا المرتبة الأخيرة وتعود قلة إستخدامهما لإحتكارهما من طرف موظفين معينين، بينما الفرضيتان الثانية والثالثة تحققتا نسبيًا حيث أن إستخدام هذه التكنولوجيا في مؤسسة إتصالات الجزائر تركز أساسا في الحصول على المعلومات ونقل الملفات إضافة إلى تحسين الإتصال الداخلي والخارجي، كما شكل التغيير الحاصل في مؤسسة إتصالات الجزائر يعود بالأساس إلى أساليب العمل بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة حيث

ساهمت هذه الأخيرة في تحسين إنتاجية العمل من خلال السرعة في الأداء ولعل أهم أثر لإستخدام هذه التكنولوجيا هو تقليص الوظائف.

-النتائج العامة للدراسة:

- تمتاز مؤسسة إتصالات الجزائر كونها مؤسسة إقتصادية ذات طابع خدماتي بخدماتها المتميزة في سوق الإتصالات الإلكترونية ذات الطابع التساهمي التي تهدف إلى تحقيق مستوى عالي من التحكم في التقنيات التي أصبحت رائدة في هذا المجال، إضافة إلى توفير مختلف الخدمات الإتصالية ذات مستوى عالي ويساعدها بشكل كبير في تسويق منتجاتها بتواجدها على مستوى 48 ولاية وكونها المتعامل الوحيد الذي ينشط في مجال الهاتف الثابت واللاسلكي والإنترنت مما يجعلها الرائدة في توفير خدماتها المتنوعة والمتمثلة في خدمات الإنترنت (جواب، إيزي،فوري، أنيس..) بالإضافة إلى بطاقات التعبئة المختلفة(آمال ، حرية ، جواب،).

أما عن حركية الخدمات فتكون حسب الطلب، فكلما زاد كلما إرتفعت نسبة الحركية، وكلما قل إنخفضت نسبة حركية، وفيما يخص متعاملي الإتصالات الجزائر فهم متعددين بمختلف الطبقات(زبائن عاديين أي مشتركين في خطوط الهاتف والإنترنت، الحسابات الكبرى كسونلغاز، مؤسسات مختلفة الصغيرة والكبيرة، الجماعات المحلية كالدوائر والبلدية، الهياكل التربوية كالمدارس والمكتبات، البنوك والمؤسسات البريد والمواصلات،الأعوان الأمن من الشرطة والدرك الوطني والحماية المدنية، موظفي إتصالات الجزائر).

-أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة إتصالات الجزائر لها عدّة أوجه لكن يمكن أن تتمثل بشكل أساسي في شبكة الإنترنت والإنترنت وإستخداماتها المتعددة والتي تسعى إلى تسهيل إيصال ونقل وحفظ المعلومات بأسرع وقت وبأقل تكلفة سواء للموظف أو الزبون

ناهيك عن الإتصالات بين الأشخاص والأجهزة للمشاركة في إتخاذ القرار، أما الغرض من إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى النظام المؤسسي هو النهوض بالمؤسسة وتطويرها وبالتالي كسب رضى الزبائن عبر سهولة قضاء مصالحهم وتلبية خدماتهم بأقل الوقت والجهد وتكاليف لأجل ذلك تلجأ المؤسسة في الكثير من الأحيان إلى تخفيضات وتقديم تسهيلات معينة وللمحافظة على عملائها، كما تهتم بالإتصال الداخلي لتحسين سير العمل فيها وتغيير سلوك الأفراد والمساعدة والمشاركة في إتخاذ القرارات بشكل مباشر فأصبح هناك نوع من تبادل الأدوار، بالتالي تحقيق فكرة تقسيم العمل التي تساهم في زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.

- تسعى مؤسسة إتصالات الجزائر فرع غليزان من خلال إستخدامها للتكنولوجيا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها التخطيط لإنشاء وتطوير بنى تحتية تكنولوجية حيث أصبحت الأخيرة ضرورة ملحة للعمل من خلال تقوية وتدعيم نظم الإتصالات وللمساهمة في تحسين الإتصال المؤسسي، العمل على إعتماد إستراتيجية الإتصالات ذات الكفاءة العالية مع إعطاء أولوية للكم والنوع، والحرص على إستخدام التطبيقات كما تحاول تفعيل وتوسيع إستخدامات الشبكات وإستغلالها بشكل كلي، هذه الشبكات المعلوماتية ساهمت في تحقيق النمو والإستدامة من خلال كم المعلومات المخزنة على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل وكذلك سهولة الوصول والولوج إلى المعلومات في وقت سريع مع قلّة التكاليف والحدّ من الإستهلاك الكبير للطاقة.

- إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة إلى إعادة التعريف بالمهام والإجراءات حيث عملت على تحسين جودة العمل عن طريق إستخدام أساليب جديدة تتسم بالفعالية والسرعة والكفاءة، حيث مكنت بدورها من إختصار الوقت والجهد والتكلفة، كما ألغت حدود الزمان والمكان.

- لكل مؤسسة مهما كانت ناجحة ومتطورة في أنشطتها نقائص أو نقاط البيع كنقص إمكانيات البشرية والمادية منها أدوات المكتبية وأجهزة الحاسوب، كذلك الإنقطاع المتواصل للإنترنت وعدم تعويضها للزبائن كما أنها تعاني من عوائق على المستوى الخارجي تكون فوق إرادتها ما يعرقل في كثير من الأحيان أنشطتها وإنجازاتها.

-من متطلبات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة قيام المؤسسة بتوفير حصص تدريبية للموظفين بغية التعامل والتحكم في هذه الوسائل بالإضافة إلى توعية الأفراد بأهمية ودور هذه التكنولوجيا وضرورة التمكن من إستعمالها.

-شهدت مؤسسة إتصالات الجزائر تطورا في إستعمال تقنيات الإتصال وقد نمت هذه السوق في السنوات الأخيرة إلا أنها مازالت تعاني من نقص في الإستثمارات مقارنة بدول شمال إفريقيا كتونس والمغرب، إلا أنها تسير بجدية لتحقيق مجتمع رقمي من خلال إدخال التكنولوجيا في مختلف أنماط الحياة اليومية المواطن.

-من الجلي أن كل مؤسسة أو هيئة أو شركة أو منظمة تهدف إلى طموحات أو آفاق من شأنها الرفع من مستواها وهذا ينطبق على مؤسسة إتصالات الجزائر كالتوسع في نشاطاتها ومحاولة إحتلالها المرتبة الأولى إقتصاديا على مستوى الوطن، والقضاء على المنافسة من خلال السعي إلى مواكبة التطورات وإستقطاب خبراء وتقنيين في مجال التكنولوجيا ومحاولة الإستفادة من خبراتهم.

خاتمة

تحتل تكنولوجيا الإتصال الحديثة قاسما مشتركا في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، حيث بات من الواضح أن المؤسسات الإقتصادية في الوقت الحالي تستمد قوتها من كفاءة العنصر البشري الأكثر إستخداما وممارسة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، فعملت جاهدة على تحقيق التكامل بين هذين المتغيرين بحيث توفر للمورد البشري من خلال هذه الشبكات جميع التسهيلات من أجل التعلم والتدريب والتكوين حتى يضمن تحقيق أهداف المؤسسة الإقتصادية المتمثلة في زيادة الأرباح بأقل التكاليف، والإجتماعية التي تتعلق بتنمية المورد البشري بالمؤسسة عن طريق تطوير المهارات والكفاءات المهنية لديه.

ولتكنولوجيا الإتصال الحديثة العديد من المميزات التي تتمتع بها، على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحقيق صورة وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ويحدث تطبيق هذه التكنولوجيا في وسائل الإتصال الداخلي والخارجي بالمؤسسة تغييرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في إتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات وضمان الوصول إلى المعلومة بأقل وقت، والعمل على إحساس الفرد بمكانته الإجتماعية كعنصر منتج وفعال ومبدع في مؤسسته ووطنه، كما يحدث تحولا تدريجيا من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، فتطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة يستلزم على المؤسسة العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة .

وفي الأخير يمكن القول أن مؤسسة إتصالات الجزائر تتمثل غايتها في مدى قدرتها على الإستغلال الكلي لفوائد تكنولوجيا الإتصال الحديثة وتسخيرها لصالح الفرد، وبالتالي أصبح لزاما عليها في إطار المنافسة في قطاع الإتصال العمل على إعطاء أولوية وأهمية كبيرة لإدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في جميع دوائرها ومصالحها لما لها من دور وأثر إيجابي في تحسين مردودية الفرد والمؤسسة على حد سواء، حيث يبقى الفرد هو المحرك الأساسي للتكنولوجيا مهما بلغت من تطور فلا يمكن الإستغناء عنه خاصة في مجال التعليم والتكوين

وحتى العلاقات مع الزبائن والموردين هي الأخرى لا تحققها الشبكات وحدها ما لم يتدخل المورد البشري.

➤ المعاجم والموسوعات:

- 1- إبن منظور، لسان العرب، [ط₁]، مصر، دار الكتب العربية، 2003.
- 2- بن خرف الله الطاهر، ، [ج₄]، الجزائر، الوسيط في الدراسات الجامعية، 2003.
- 3- جمال الفار محمد، المعجم الإعلامي، [ط₁] عمان، دار أسامة، 2006 .
- 4- حجاب محمد منير، الموسوعة الإعلامية، ج₂، القاهرة، دار الفجر، 2003 .
- 5- حجاب محمد منير، المعجم الإعلامي، القاهرة، دار الفجر، 2004 .
- 6- قنديلجي عامر إبراهيم، المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت، [ط₁] عمان، دار المسيرة، 2003 .

➤ الكتب:

- 7- أبو سمرة محمد، الإتصال الإداري والإعلامي، [ط₁]، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011.
- 8- أحمد عسكر سمير، مدخل إدارة الأعمال، القاهرة، دار النهضة العربية، 1994.
- 9- أنجرس موريس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، (ت، بوزيد صحراوي وآخرون)، [ط₂]، الجزائر، دار القصبية، 2006.
- 10- الأحمد عبد الله، الإنترنت والإنترنت، [ط₁]، دمشق، مركز الرضا للكمبيوتر، 1998.
- 11- الخياط ماجد محمد، أساليب البحث العلمي، [ط₁]، عمان، دار الراية، 2011.
- 12- العطروزي محمد فهمي، العلاقات الإدارية في المؤسسة والشركات، القاهرة، [ب.ن.]، 1969.
- 13- القاضي دلال ، البياتي محمود، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss ، عمان، دار الحامد، 2008.
- 14- القوزي محمد علي، نشأة وسائل الإعلام وتطورها، القاهرة، دار النهضة العربية، 2007.
- 15- المشاقبة بسام عبد الرحمان، نظريات الإتصال، عمان، دار أسامة، [ط₁]، 2011.

- 16- الهاشمي ماجد، تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري، عمان، دار أسامة، 2012.
- 17- بن حبيب عبد الرزاق، إقتصاد المؤسسة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002.
- 18- بن مرسللي أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال، [ط3]، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007.
- 19- حجازي مصطفى، الإتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية، [ط2]، بيروت، دار الطليعة، 1992.
- 20- خليل الجملي خيري، الإتصال ووسائله في الخدمة الإجتماعية، [ط1]، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2002.
- 21- حمدي محمد الفتاح وآخرون، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، [ط1]، الجزائر، مؤسسة كنوز الحكمة، 2011.
- 22- دادلي عدون ناصر، إقتصاد المؤسسة، الجزائر، دار المحمدية العامة، 1998.
- 23- دادلي عدون ناصر، الإتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الإقتصادية، دراسة نظرية تطبيقية، [د.س، د.م.]، 2004.
- 24- دليو فضيل، إتصال المؤسسة، القاهرة، دار الفجر، 2003.
- 25- دليو فضيل، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال، [ط1]، عمان، دار الثقافة، 2010.
- 26- ريمان الدناني عبد المالك، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، بيروت، دار الراتب الجامعية، 2001.
- 27- شيحا عبد العزيز إبراهيم، أصول الإدارة العامة، الإسكندرية، منشأة المعارف، 1993.
- 28- شادي محمد شوقي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بيروت، دار النهضة، 1983.
- 29- صخري عمر، إقتصاد المؤسسة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1993.

- 30-طرطار أحمد، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،2002.
- 31-طلعت منال، مدخل إلى علم الإتصال، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث،2002.
- 32-عبد الباسط محمد عبد الوهاب، إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث،2005.
- 33- عبد الله مي، نظريات الإتصال، الإسكندرية، مكتبة الإشعاع، 2001.
- 34-عبود صمويل، إقتصاد المؤسسة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1982.
- 35-عثمان الصديقي سلوى، حافظ بدوي هناء، العملية الإتصالية، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث، 2008.
- 36- عرياجي إسماعيل، إقتصاد المؤسسة:أهمية التنظيم ودينامكية الهياكل،[ط₂]،الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،1996.
- 37-عزي عبد الرحمان وآخرون، علم الإتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،1992.
- 38- عسري مصطفى،أسس علم النفس الإصطناعي التنظيمي، الجزائر،المؤسسات الوطنية للكتاب،1992.
- 39- عليان ربحي مصطفى، عبد الدبس محمد، وسائل الإتصال وتكنولوجيا التعليم، عمان، دار الصفاء، 1999.
- 40- علم الدين محمود ، تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومستقبل صناعة الصحافة، [ط₁]، القاهرة، دار الرحاب،2005.
- 41- قاسم داود اللاوي غسان، شكرولي البياتي،تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال:الإستخدامات والتطبيقات،عمان، مؤسسة الوراق،2010.
- 42-محفوظ محمد، تكنولوجيا الإتصال:دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الإتصال، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2005.

- 43- محمد الهادي محمد، تكنولوجيا الإتصالات وشبكات المعلومات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2001 .
- 44- محمد رحومة علي، الإنترنت والعولمة التكنو- إجتماعية، بيروت، منشورات مركز دراسات للوحدة العربية، 2001 .
- 45- محمد سلامة عبد الحافظ، أبو مغلي وائل، تطبيقات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات، [ط1]، عمان، دار صفاء، 2002 .
- 46- محمد عمر الطنوبي محمد، نظريات الإتصال، الإسكندرية، مكتبة الإشعاع، 2001.
- 47- مكايي حسن عماد ، تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات، [ط2]، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997 .
- 48- مكايي حسن عماد ،حسين السيد ليلي، الإتصال ونظرياته المعاصرة، [ط6]، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2006.
- 49- هلال المزاهرة منال، تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، [ط1]، عمان، دار المسيرة، 2014.
- 50- يس عامر، الإتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، الرياض، دار المريخ، 1986.
- **المجلات:**
- 51- بن بريكة عبد الوهاب، أثر تكنولوجيا الإعلام والإتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، ع7، 2009.
- 52- محمد كلو صباح، تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وانعكاساتها على المؤسسات العمومية، مجلة مكتبة فهد الوطنية، [ع2، ج6]، 2001 .
- **الرسائل الجامعية:**
- 53- بركان دليلة، واقع ممارسة الإتصال في المشأة الجزائرية، رسالة ماجستر في تسيير المؤسسات الصناعية، قسم علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2005-2006 .

- 54- بن عزة إبراهيم الخليل، وسائط الإتصال الجديدة في المؤسسات السياحية ودورها في تنمية الثقافة السياحية، دراسة حالة المؤسسات السياحية لولاية الشلف، 2014-2015.
- 55- طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2004-2005 .

➤ المواقع الإلكترونية:

- 56- بوريش نصر الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كدعامة للميزة التنافسية وكأداة للتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديد مثال: الجزائر،
[http:// :www.univ chelf.dz](http://www.univ chelf.dz)
- 57- حداد عبد المالك، واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر،
[http:// :www.chihab.net](http://www.chihab.net)
- 58- يحيى محمد، واقع تكنولوجيا الإتصال في الجزائر [http:// :www.staralgeria.net](http://www.staralgeria.net)
- 59- (30 :14 /04/1016-24) [http:// :www.Alger télécom.com](http://www.Alger_télécom.com)

المحاضرات

دليل المقابلة

المحور الأول: مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة إتصالات الجزائر

- س1: هل تعتمد مؤسستكم على تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟
- س2: ماهي أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة؟
- س3: ماهو الغرض من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة؟
- س4: ما هي طبيعة الإتصالات التي تقوم بها المؤسسة؟ وما هي الوسائل المستخدمة في ذلك.

المحور الثاني: مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في فعالية أداء المؤسسة

- س5: ماهي مختلف الأنشطة والوظائف الإتصالية التي تقوم بها المؤسسة؟
- س6: ما هي أهداف الأنشطة الإتصالية في المؤسسة؟
- س7: مل ساهمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحقيق تلك الأهداف سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي للمؤسسة؟

س8: هل تعتقد أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة إستطاعت تحسين مستوى إنتاجية العمل.

المحور الثالث: أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة

- س9: هل ترى أن هناك سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة؟
- س10: هل تضمن المؤسسة حصص تدريبية للموظفين؟
- س11: ما هي العوائق التي تواجهها المؤسسة في ظل تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟
- س12: ما هي الآفاق المستقبلية لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟