

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات وعامة

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة
الاقتصادية

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز وحدة " مستغانم "

إشراف الأستاذة:

د. لحياني فاطمة

إعداد الطالبتين:

محمودي شهرزاد

كساوي خديجة

اللجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. شبرة صالح فلاق	رئيسا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر
د. لحياني فاطمة	مؤطر ومقررا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر
د. صفاح أمال	مناقشا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر

السنة الجامعية 2019/2018

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات وعامة

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

الاقتصادية

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز وحدة " مستغانم "

إشراف الأستاذة:

د. لحياني فاطمة

إعداد الطالبتين:

محمودي شهرزاد

كساوي خديجة

اللجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. شبرة صالح فلاق	رئيسا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر
د. لحياني فاطمة	مؤطر ومقررا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر
د. صفاح أمال	مناقشا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر

السنة الجامعية 2019/2018

شكر وتقدير

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب
المصطفى بصدد انجاز هذا العمل المتواضع، نشكر الله
سبحانه وتعالى الذي وفقنا لإتمام هذا العمل وأكرمنا
بالتقوى

نتوجه بجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة على ما
قدمته لنا من دعم في انجاز هذا البحث من خلال
توجيهاتها ونصائحها القيّمة التي كانت عوناً في إتمام هذا
المشوار ووفقتنا في إنجاز هذا العمل خاصة الأستاذة
”لحياني فاطمة“.

كما نشكر كل العاملين بوحدة مستغنام لتوزيع
الكهرباء والغاز خاصّة «بن زيدان محمد» على تقديم يد
العون والاستقبال الجيّد “والابتسام في الأوجه
وعمل مجهودات كبيرة في تقديم المعلومات.. فلهم منا
كل الاحترام والتقدير

الإهداء

الحمد لله نحمده ونشكره ونستعين به ونتوكل عليه
أسأل الله العلي القدير أن يوفقي ويجعل عملي هذا خالصا
أهدي هذا العمل إلى الوالدين الغاليين
وإلى كل من يحمل لقب "محمودي"
كما أهدي عملي المتواضع إلى كل أصدقائي خاصة "خديجة"
وإلى كل الزملاء والزميلات وجميع الطلبة.
إلى كل من يعرفني من بعيد أو من قريب
إلى كل من ساندني وساعدني في انجاز بحثي المتواضع.

م. شهرزاد

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى نبع الحب والحنان إلى من تسهر
على راحتي إلى قرّة عيني، بر الأمان والحنان، إلى التفاؤل
الوالدة الكريمة أطال الله في عمرها.

إلى روح والدي الغالي

وإلى كل الأقارب...

إلى أصدقاء دربي أدعو الله أن يوفقنا أجمعين

إلى كل من يعرفني من بعيد أو من قريب

إلى كل الزملاء في نفس التخصص دون استثناء

إلى كل من ساندني وساعدني في انجاز بحثي المتواضع.

ك.خديجة

ملخص:

إنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة أهمية كبيرة في تنمية وتحقيق حياة أفضل للمجتمعات، حيث تعتبر هذه الأخيرة عنصرا مهما في عملية التطوير لمختلف قطاعات المجتمع، وتلعب دورا أساسيا في تحقيق مستوى بين الرفاهية للأفراد والجماعات لذلك شرعت هذه الدول بالفعل في التخطيط لتفعيل هذا الدور وتوظيف تكنولوجيا وسائل الإعلام والاتصال في مختلف القطاعات، وذلك لإعطاء النتائج المرجوة والمخطط لها، حيث يكون توظيف هذه التكنولوجيات الحديثة مختلفا باختلاف الوسائل التي تتبعها كل المؤسسة حسب نشاطها، والمؤسسات الجزائرية أيضا لم تكن بمنأى عن هذا التطور إذ دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى صلب نشاطاتها اليومية، ومن هذا المنطلق وجهت دراستنا هذه إلى التعمق في مدى الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا في مؤسساتنا، ولمعالجة الإشكال المطروح، افترضنا أن هناك علاقة بين المستوى التعليمي وبين مستوى استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك من خلال قيامنا بحساب كا^2 محسوبة معامل الارتباط (كا^2).

كما افترضنا أن هناك علاقة بين المنصب الذي يشغله الموظف وبين مستوى استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

كما افترضنا في الأخير أيضا وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة والتحسين من الإنتاجية ومحيط العمل.

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل نتيجة لعدة أسباب أهمها الرغبة الملحة في دراسة موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع من أجل المهارات والمعارف، ومدى فعاليتها في تحسين إنتاجية المؤسسة.

وكانت أهداف دراستنا كالتالي:

التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة الاقتصادية الخاصة محل الدراسة وهي مؤسسة شركة توزيع الكهرباء والغاز بمستغانم.

إمكانية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومساهمتها في تفعيل العلاقات بين الأفراد المؤسسات، ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة الوصفية على منهج المسح، وذلك للتعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركة سونلغاز وتأثيرها على مردودية ظروف العمل من خلال الاستعانة بأداة رئيسية، وهي استمارة الاستبيان، والتي قسمناها إلى ثلاثة محاور أساسية، المحور الأول يضم بعض السمات العامة، ويجب المحور الثاني عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، بينما يشمل المحور الثالث على أثر استخدام مستوى أداء المؤسسة.

وبعد جمع المعلومات ميدانيا وتحليلها توصلنا إلى جملة من النتائج نختصرها فيما يلي:

- أن هناك علاقة بين المستوى التعليمي وبين مستوى استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- أن هناك علاقة بين المنصب الذي يشغله الموظف وبين مستوى استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.

الكلمات المفتاحية: استخدام- تكنولوجيا الاتصال- المؤسسة الاقتصادية.

فهرس المحتويات

كلمة شكر

إهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

مقدمة..... (أ.ب.ج)

الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة..... (15)
- 2- فرضيات الدراسة..... (17)
- 3- أهمية الدراسة..... (17)
- 4- أهداف الدراسة..... (18)
- 5- الدراسات السابقة..... (18)
- 6- تحديد المفاهيم..... (26)
- 7- منهج الدراسة وأدواتها..... (35)
- 8- مجتمع البحث و العينة..... (38)
- 9- مجالات الدراسة..... (39)

الفصل الثاني: الجانب النظري

المبحث الأول: اتصال المؤسسة

أولاً: اتصال المؤسسة، مفهومه، أهميته، أهدافه، أنواعه..... (42)

تمهيد 44

1- مفهوم اتصال المؤسسة.....(44)

2- أهمية اتصال المؤسسة.....(46)

3- أهداف اتصال المؤسسة.....(47)

4- أنواعه.....(50)

ثانيا: وسائل اتصال المؤسسة ومهامها 57

ثالثا: معوقات الاتصال وأساليب معالجتها في المؤسسة.....(63)

خلاصة 72

المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد: 74

أولا: تحديد مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.....(75)

1- نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....(80)

2- وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.....(82)

3- خصائص ومميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....(89)

4- التأثيرات الاتصالية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة.....(90)

5- سلبيات وإيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....(93)

ثانيا: الحاسب الآلي وشبكات الاتصالية.....(95)

1- الحاسب الآلي.....(95)

2- شبكة الانترنت.....(97)

3-شبكة الأنترنات.....(98)

4-شبكة الإكسترنات.....(98)

100..... خلاصة

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي(الميداني)

المبحث الأول: نبذة حول مديرية عرض نشاطاتها وآفاقها مستقبلية.....(102)

1-مهام مديرية التوزيع الكهرباء و الغاز بمستغانم.....(102)

2- مهام والوظائف التي تقوم بها شركة سونلغاز لتوزيع الكهرباء و الغاز.....(105)

3-انعكاسات استعمال التكنولوجيا على الشركة.....(107)

4-هيكل التنظيمي للمؤسسة وتحليله.....(108)

المبحث الثاني: تحليل البيانات على ضوء الفرضيات.....(113)

خاتمة.....(152)

قائمة المراجع.....(155)

الملاحق.....(161)

مقدمة

يعتبر الاتصال ظاهرة قديمة مارسها الإنسان منذ نشأته وعبر مختلف مراحل تطور المجتمعات البشرية، فهو الميكانيزم الذي يساهم في نمو العلاقات وتطورها ويفضله تحقق التفاعل في العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في المجتمعات المختلفة، كذلك الحال بالنسبة للمؤسسات مهما اختلفت أنواعها وأشكالها وتمايزت خدماتها وأهدافها فإنها لا تستطيع التخلي عن الاتصال باعتباره الضمان الوحيد لاستمرار عملياتها الإدارية وبنائها التنظيمي حيث عرف قطاع الخدمات تطورا ملحوظا في أنماط التسيير والإنتاج والتمويل من أجل الملائمة والتوافق بين المؤسسة وبيئتها الداخلية والخارجية، من هنا لجأت المؤسسات إلى الذهاب في منافسة حادة من أجل إشباع رغبات المستهلكين وتحقيق رضاهم وكسب ثقتهم.

فتعدد القنوات الاتصالية التي تعمل على ضمان الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية للمؤسسة، وكذا تقوية العلاقات أو الروابط بين مختلف المؤسسات ذات الصلة بنشاط المؤسسة المفتوحة في إطارها الخارجي، وهذا يضمن لها البقاء في ظل سوق العمل والمنافسة، وقد تطور اتصال المؤسسة وذلك لتعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال، كما أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تعامل المؤسسات مع هذا الطلب وأخيرا تطور وسائل الاتصال وظهرت تكنولوجيات الاتصال الحديثة، التي فتحت آفاق جديدة من خلال وسائلها الحديثة.

لقد أصبح التطور التكنولوجي عنصرا من العناصر الرئيسية الداخلة في عملية الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، فالتقدم التكنولوجي الهائل الذي أحرزته وسائل الاتصال منذ اختراع آلة الطباعة في القرن الخامس عشر وحتى المرحلة الراهنة له انعكاسات عميقة في إنتاج نشاط وسائل الاتصال من حيث الكم والنوع.

ومما لا شك فيه أن التكنولوجيا الجديدة اليوم تغيرت بسرعة عن طريق استغلالنا واستخدامنا لوسائل الاتصال وتنشط حياتنا وتقدم لنا وسائل متنوعة للاختيار من بينها بما يخدم ميولنا ورغباتنا ويشبعنا، وسوف تزداد المعلومات المتاحة لنا وعندما ينتقل التحدي للبشر من

كيفية الحصول على المعلومات إلى أسلوب استخدام تلك المعلومات، فالعصر الذي يعيش فيه اليوم يستحق بامتياز تسمية عصر تكنولوجيا الاتصال والمعلوماتية، مما لا شك فيه أن تطور اتصال المؤسسة في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تبعاً لعدة عوامل وظروف كان من أهمها طبيعة وكيفية تبني التكنولوجيا الحديثة من طرف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية سواء عمومية أو خاصة، وكذا المنافسة بين المؤسسات إذ ازدادت الحاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة في نفس النشاط الاقتصادي، مما حتم الاستعانة بهذه الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تضمن الاتصال الأسرع والأقوى، ويعدّ تعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال الثاني عامل هذا التطور إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب.

كما استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها التكنولوجيا الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم، ومنها مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز وحدة مستغانم حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغييرات عميقة في الممارسات الاتصالية، في حين لا زالت أغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال، ومن هنا سنحاول في هذه الدراسة التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية بمؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بمستغانم ولهذا سنتطرق إلى خطة بحثنا هذا والتي قسمت إلى ثلاثة فصول يعرض الفصل الأول الجانب المنهجي منها إشكالية الدراسة، التساؤلات والفرضيات، أهداف الدراسة، مروراً بالدراسات السابقة، تحديد المفاهيم، مجالات الدراسة، مجتمع البحث والعينة، منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات، كما يعرض الفصل الثاني الجانب النظري الذي تناول فيه مبحثين، المبحث الأول فيه ماهية الاتصال المؤسسي: مفهومه، أهميته، أهدافه وأنواعه، الاتصال وفق إلى رسالة الإعلامية وسائل اتصال المؤسسة وفق اتجاهاته واتصالات غير رسمية ثم وائل الاتصال المؤسسة ومهامها، لنختم الفصل بمهام الاتصال لمؤسسة ومعوقات الاتصال وأساليب وتقنيات التغلب على مشكلات الاتصال في المؤسسة، أما المبحث الثاني فيتعلق بماهية تكنولوجيا الاتصال المؤسسة ويتضمن هذا المبحث

بتحديد مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة إضافة إلى نشأة وسائل التكنولوجيا الحديثة مروراً بوسائل وخصائص هذه التكنولوجيا.

ونختم المبحث بتأثيرات هذه التكنولوجيات سلباتها وإيجابياتها دون أن ننسى الحاسب الآلي والشبكات الاتصالية، ويعرض المبحث الثالث الجانب التطبيقي الذي تناولنا فيه أولاً نبذة حول المديرية لعرض نشاطاتها وآفاقها المستقبلية مروراً بمهامها ووظائفها التي تقوم بها مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بمستغانم، كما تناولنا في هذا الفصل هيكل تنظيمي للمؤسسة وتحليله، ثانياً تحليل البيانات على ضوء الفرضيات وصولاً إلى النتائج العامة للدراسة، لتكون آخر مرحلة خاتمة لدراستنا هذه.

ومن الأسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع كثيرة نذكر منها: الرغبة الشخصية في دراسة موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمؤسسة سونلغاز، واهتمامنا الشخصي بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع من أجل كسب المهارات والمعارف سواء تعلق الأمر بالجانب النظري أو التطبيقي، وكذا إدراكنا لأهمية التكنولوجيا ومدى فعاليتها في تحسين إنتاجية المؤسسة.

ومن بين الصعوبات التي واجهتنا من خلال إنجاز بحثنا هذا صعوبة القيام بالبحث الميداني في المؤسسة الاقتصادية التي تحرص على استغلال وقت العمل وليس الدراسة العلمية ولقينا صعوبة القيام بالمقابلات مع العمال والموظفين بالإضافة إلى تحفظ بعض العمال عن ملاقاتنا لذلك ألغينا المقابلة كما واجهتنا صعوبة أخرى عند توزيع الاستمارة من أجل الحصول على المعلومات المسطرة التي نريد الوصول إليها واسترجاعها في الوقت المحدد وقام بعض الموظفين بتضييع الاستمارة مما استوجب علينا وضع نسخ أخرى منها.

الفصل الأول:

الجانب المنهجي
للدراسة

1. إشكالية الدراسة:

يشهد العالم في الآونة الأخيرة من الناحية الاقتصادية انفتاحا على العولمة واقتصاد السوق ومن الناحية الاجتماعية تغير ثقافة المجتمع، ومن الناحية العلمية الاكتشافات والاختراعات التكنولوجية المذهلة، الأمر الذي أدى بالمؤسسة وبصفة حتمية أن تتماشى مع هذه التغيرات وبصفة حتمية لضمان البقاء وتحقيق أهدافها.

إذ يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا ملحوظا في ظل وجود ثورة المعلومات والاتصالات المتميزة عن القطاعات التقليدية أخرى، حيث أصبحت المعلومة عنصر مهم ولها تأثير قوي على مختلف الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات والجماعات وتتجلى قوة المؤسسة في امتلاكها أكبر قدر ممكن من المعلومات والتحكم فيها وتنظيمها وإرسالها ولهذا أصبحت المؤسسة تمارس أو تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث تعمل على نقل الرسائل و المعطيات بأسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة.

حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أهم البنى التحتية للمؤسسات وذلك لظهور الاقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة من أجل تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات.

كما ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتطوير لسمعة المؤسسة وتحسين صورتها أمام المؤسسات المنافسة، بالإضافة إلى الخصائص التي تتمتع بها التكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما نجد بعض المؤسسات أنها تستخدم هذه التكنولوجيا في نشاطاتها اليومية مع التقنيات أو القنوات التقليدية المستخدمة وذلك للتواصل مع الفروع أو الأقسام الأخرى داخل المؤسسة ومنها شبكة الأنترانات، شبكة الأنترنت وهذا للتواصل مع مختلف جماهيرها وزيادة الإنتاج لخدماتها المختلفة.

كما أنّ هذا التطور مس المؤسسات الجزائرية من خلال الفجوة الرقمية التي شهدتها العالم من خلال تأثير الاقتصاد الشبكي الرقمي عليها بالرغم من المجهودات المبذولة من طرف الدولة الجزائرية عن طريق استراتيجية استعمال الحواسيب ونشرها والبحث والتطوير في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، إلا أن هذا التطور لم يمس أغلب المؤسسات الجزائرية التي لازالت تعتمد على طرق التقليدية للاتصال والتواصل مع جمهورها سواء داخلي أو خارجي.

لذلك حاولنا في دراستنا هذه التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على تحسين إنتاجية ومحيط العمل في مؤسسة سونلغاز وحدة مستغانم وهذه المؤسسة تعتبر من أهم المؤسسات الجزائرية، وأعرقها وذلك لأنها وحيدة لتوزيع الكهرباء والغاز بوحدة مستغانم.

وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال الآتي:

ما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية سونلغاز؟ وما تأثيرها على مردودية العمل؟

والذي تتفرع عنه الأسئلة التالية:

1/ هل هناك تباين في استخدام التكنولوجيا الاتصالية الحديثة متمثلة في جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنيت، شبكة الأنترانات وشبكة الإكسترانت لدى الموظفين مؤسسة سونلغاز فرع مستغانم؟

2/ هل للعامل الذاتي للموظفين أثر على استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟.

3/ هل هناك تأثير لتكنولوجيا الاتصال على إنتاجية المؤسسة وتحسين محيط العمل؟.

2. الفرضيات:

1/ هناك علاقة بين المستوى التعليمي ومستوى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

2/ هناك علاقة بين المنصب الذي يشغله الموظف وبين مستوى استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

3/ هناك علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتحسين من الإنتاجية ومحيط العمل.

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية تكنولوجيا الاتصال من خلال:

- محاولة التعرف على التكنولوجيا وكيفية الاستفادة منها في العمل الإداري والاقتصادي.
- أنها الدراسة التي تناولت وسائل التكنولوجيا الحديثة المتمثلة في جهاز الحاسوب، الأنترنت الأنترنات، الإكسترنات... إلخ
- أهمية المؤسسة بحد ذاتها مؤسسة وطنية.
- التعرف أيضا على مدى تركيز المؤسسة الاقتصادية محل لدراسة على تدريب العاملين بها للاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة فيما يخدم مصالح المؤسسة.
- الكشف عن مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وخاصة المؤسسة محل الدراسة مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز.
- التعرف على السلبيات والإيجابيات التي تقدمها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة للمؤسسات الاقتصادية، خاصة في ظل تطور منظومة هذه التكنولوجيا الحديثة والمستجدات الحديثة في مختلف التقنيات والشبكات والأجهزة والمعلومات.

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على أداء المؤسسة الاقتصادية الخاصة محل الدراسة وهي مؤسسة شركة توزيع الكهرباء والغاز بمستغانم.

• إمكانية تكنولوجيا الحديثة ومساهمتها في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات، ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.

5. الدراسات السابقة والمشابهة:

من المهم جدا لأي باحث أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه، حيث تعد البحوث العلمية ذات الصلة بالبحث الذي يعده الباحث حول أي مشكلة بحثية إحدى المصادر العلمية التي ترشده نحو تلك المشكلة، لذا قام الباحث للاستدلال على مشكلته البحثية بمسح الدراسات السابقة في الموضوع للإفادة منها في تحديد معالم مشكلته وصياغة فروضه وطرح مجموعة تساؤلاته، إضافة إلى اختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته فضلا عن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتعيد الباحث على التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره، لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة، وأهم هذه الدراسات التي استفاد الباحث منها في بحثه نذكر ما يلي:

■ **الدراسة الأولى:** "أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية، دراسة ميدانية بإدارة خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة"¹.

تدور 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 استراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان. وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة إشكالياتها في التساؤل الآتي:

"ما هي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير الشؤون الإدارية الجزائرية؟"

¹: خوجة سميرة: أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية، دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة، شهادة الماجستير في علم الاجتماع غير منشورة بتسمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2004م-2005م.

وتهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري والكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها، الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة، بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيا، وقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن، الذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاثة المدروسة.

وقد غطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث وعينة عشوائية بسيطة المتعاملين مع الإدارات، ومن أجل جمع البيانات استعانت الباحثة باستمارة استبيان تشمل على أربعة وعشرين سؤالاً موزعة على أربعة محاور، المحور الأول متعلق بالبيانات الشخصية، المحور الثاني أجاب عن الأسئلة المطروحة حول علاقة الحاسوب بالعمل الإداري، أما المحور الثالث فقد تناول معوقات استغلال المعلوماتية وتنظيم العمل الإداري، واشتمل المحور الرابع على موضوع سياسة الإدارة في رفع الكفاءات البشرية.

وقد توصلت هذه الدراسة قياساً بما شهدته قبل استخدام هذا الجهاز، ولكن تبقى مساهمة لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل.

وتعتبر هذه الدراسة فرعاً من دراستنا، حيث تناولت هذه الدراسة أثر الحاسوب على العمل الإداري، بينما ندرس موضوعاً شاملاً وهو استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال الذي يعتبر الحاسوب تقنية من تقنياتها، كما تناولت هذه الدراسة أثر التكنولوجيا الاتصالية الحديثة، والذي يعد الحاسوب من بينها على المؤسسة ككل وليس على العمل الإداري فحسب.

تلخصت نتائج الدراسة في أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي في العمل الإداري في المؤسسات خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز، ونتجت هذه الدراسة إلى CNAS، بريد الجزائر، التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

- الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري.
- الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها.
- الوقوف على السياسة الإدارية المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيا.

■ **الدراسة الثانية:** استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة الغاز بالشرق ORTGR قسنطينة.¹

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول التكنولوجيا الاتصالية، جهاز الحاسوب، وشبكة الأنترنت، والأنترنت والإكسترنات كمبتكر جديد في المؤسسة بمؤسسة سونلغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق ORTGR قسنطينة، ومدى استخدامها في العمل بالمؤسسة المذكورة وأثر هذا الاستخدام على المؤسسة، من حيث تحسين الاتصال الداخلي والخارجي، وكذا تفعيل عملية الإنتاجية وتحسين محيط المؤسسة محل دراستها، وعلى ضوء ذلك طرحت الإشكالات الآتية: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة سونلغاز؟

ولتحقيق أهداف دراستها اعتمدت في إجراءات هذه الرسالة الوصفية على منهج المسح وضمن منهج المسح استخدمت المسح التحليلي الذي أفادها بتحليل النتائج الكمية حيث لا يكفي بالتكميم بل يضيف له التفسير الكمي، ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث، قد فضلت الباحثة بأن يكون المسح شاملا لجميع الموظفين العاملين في المكاتب والمزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة (جهاز الحاسوب، والشبكات الاتصالية) مستعينة في جمع المعلومات بأداتين ثانويتين هما: الملاحظة في عين المكان، وذلك لكشف بعض الحقائق كظروف الاستخدام عاداته على المقابلة نصف المهيكلة، بهدف جمع المعلومات عن تاريخ المؤسسة ونشاطاتها، وكذا التكنولوجيا المستخدمة والأفراد المستخدمين لها، وقد ساعدتنا

¹: حورية بولعيدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مع دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز ORTGR بقسنطينة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007-2008م.

المعلومات على بناء أداة البحث الأساسية "استمارة الاستبيان"، كما استخدمت المقابلة في التعرف على البعض التي توفرها هذه التقنية والتي أفادتها كثيرا في عملية التحليل على حسب دراستها.

وقد استعانت الاستمارة في جمع البيانات مقسمة على النحو الآتي: المحور الأول يضم بعض البيانات الشخصية، ويجب المحور الثاني عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، بينما يشمل المحور الثالث على أثر هذا الاستخدام على مؤسسة سونلغاز لتسيير الغاز بالشرق ولاية قسنطينة، وقد توصلت في دراستها إلى النتائج التالية:

أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الأربع المدروسة بحيث احتل جهاز الكمبيوتر المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، بينما احتلت شبكة الأنترانات (intranet) المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام، بينما شبكة الأنترنت (internet) المرتبة الثالثة، فيما عادت المرتبة الأخيرة شبكة الإكسترانت (extranet).

إن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي المنصب الاستفادة من التدريب، فيما يمكن الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة تلفزيون) أثر على ذلك.

أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء مؤسسة سونلغاز في حين ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.

■ **الدراسة الثالثة:** "استخدام البرلمانين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم الراشد مع دراسة ميدانية لعينة من أعضاء العهدة التشريعية السادسة (2007-2012)¹

وتدور إشكالية دراسته حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجانب السياسي من خلال الدراسة الميدانية في البرلمان الجزائري، وقد طرحت في دراسته الإشكال الآتي: إلى أي مدى يستخدم البرلمان الجزائري تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترشيد قراراتهم السياسية في تحقيق الجودة الرائدة في الحكم؟

وقد أدرج تحت إشكاله الرئيسي التساؤلات بعدها فرضيات:

- الفرضية الأولى: يعتمد البرلمانيون الجزائريون اعتمادا كبيرا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى رأسها الأنترنت فيصنع قراراتهم بسبب موقعهم المتميز في المجتمع والذي يمكنهم من النفاذ الرقمي بسهولة ويسر، يوفر لهم الاتصالات الضرورية والإشباع المعلوماتي.
- الفرضية الثانية: يقوم أعضاء البرلمان الجزائري في أغلب الأحوال بصنع قراراتهم في غياب المشاركة الواسعة للمواطنين والجهات المعنية بهذه القرارات، مما يحول: دون تحقيق الرشد في الحكم.
- الفرضية الثالثة: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ليست متغلغلة بالقدر الكافي الذي يوفر للمواطنين المعلومات والاتصالات الكافية التي تمكنهم من المشاركة الواسعة مع أعضاء البرلمان في ترشيد القرارات البرلمانية.

¹: قواسم علي: استخدام البرلمانين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم الراشد، دراسة ميدانية لعينة من أعضاء العهدة التشريعية السادسة 2007-2012، رسالة دكتوراه طور ثالث غير منشورة، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 3، 2012-2013م.

وقد استخدم في دراسة المنهج الوصفي وكذا منهج تحليل النظم الذي يمكن الباحث من اكتشاف التفاعل بين صنّاع القرار السياسي الذين يمثلون النظام السياسي، وبين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي يمثل النظام الاتصالي وتحليل العلاقات الداخلية والخارجية بينهما وذلك بالارتكاز على مدخلات النظام السياسي والعمليات والتغذية العكسية، كما استخدم الاستبيان كأداة رئيسية في الدراسة، والذي تتكون من 36 سؤالاً موزعاً على ثلاث محاور رئيسية.

وإضافة إلى أسئلة البيانات الأولى، حيث تضمن المحور الأول من أسئلة عن أنماط استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المبحوثين، أما المحور الثاني فقد احتوى الأسئلة التي تبين استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية صنع القرار السياسي فيما كانت أسئلة المحور الثالث تتركز حول دور هذه التكنولوجيا في تحقيق آليات الحكم الرّاشد وعلاقة هذا المفهوم بعملية صنع القرار السياسي، كما استخدمت المقابلة في الدراسة أيضاً من خلال إجراء مقابلات مع الشخصيات البرلمانية من كلا الغرفتين قصد الحصول على معلومات إضافية، وقد كانت العيّنة متكونة من 68 مفردة من البرلمانيين الجزائريين وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- فيما يخص الفرضية الأولى توصل إلى أنّ هذه الفرضية خاطئة واكتشف أن البرلمانيين الجزائريين لا يعتمدون على الأنترنيت كوسيلة أولية في جمع المعلومات بحيث يعتمد أغلبهم على الصحف والمجلات والقنوات الفضائية والتقارير والجرائد أكثر تفضيلاً واعتماداً من طرف البرلمانيين في عملية صنع القرار. وعلى العموم توصلت دراسة إلى أن اختلاف طبيعة القرارات السياسية التي يتم اتخاذها من قبل القادة السياسيين، فقد تكون على شكل مراسيم رئاسية، أو تعليمات وزارية، كما قد تخرج على شكل قوانين وبعد دراستها ومناقشتها من قبل البرلمان والمصادقة عليها، وهذه القرارات تساهم بشكل كبير ورئيسي في رسم السياسة العامة للدولة وبناء عليه فإنّ الدراسة ارتكزت على كيفية صنع القرار البرلماني في الجزائر ونمط السلوك

الاتصالي الإلكتروني المعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى النائب البرلماني في صنع قراراته الرامية إلى تجسيد آليات الحكم الرّاشد.

■ **الدراسة الرابعة:** "استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة"، مع دراسة ميدانية بمؤسسة كندور إلكترونيكس، برج بوعريريج 2016-2017¹. وتدور إشكالية الدراسة حول استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة كوندور إلكترونيكس من خلال دراسة ميدانية في مؤسسة كوندور إلكترونيكس (condor) وقد طرحت في الدراسة الإشكال الآتي: ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على مؤسسة كوندور إلكترونيكس؟ وبعد البحث الذي أجراه في هذه المؤسسة توصل إلى فرضيات ومن بين هذه الفروض نذكر منها:

- الفرضية الأولى: أن هناك تبايناً في استخدام التكنولوجيا الاتصالية الحديثة متمثلة في (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، الإكسترنات، وشبكة الأنترنت، وشبكات التواصل الاجتماعي، فيسبوك، البريد الإلكتروني).
- الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور إلكترونيكس تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 0,05.
- الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة كوندور إلكترونيكس تعزى لمتغير العمر مستوى الدلالة 0,05.

¹ دبدوش الهاشمي: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة، أطروحة دكتوراه منشورة دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس، برج بوعريريج، الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2016م-2017م.

وقد استخدم في دراسة المنهج الوصفي وذلك وفقا لما تتطلبه دراسة واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، وأثر هذا الاستخدام على المؤسسة والاتصال فقام، بجمع وجرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع، وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة فقد استخدم ضمن المنهج الوصفي "المنهج التحليلي" للوصول إلى تغيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية للدراسة كما استخدم استمارة كأداة رئيسية في الدراسة، وقد جاءت الاستمارة بالدراسة مقسمة إلى ثلاث محاور رئيسية تمثل الأسئلة المطروحة من خلال المبحوثين في مؤسسة كوندور ببرج بوعرييج، وقد تناول البحث في المحور الأول: البيانات السوسيوثقافية لعينة البحث، أما في المحور الثاني تم التطرق إلى مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور، وفي المحور الثالث تطرق الباحث إلى أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على مستوى أداء مؤسسة كوندور وجاءت ملمة بجميع جوانب وأسئلة الدراسة.

لقد توصلت الباحث إلى مجموعة من النتائج ساهمت في الإجابة على التساؤلات المطروحة من طرف الباحث، ويمكن حصر النتائج المتحصل عليها على ضوء الفرضيات ومنها:

- هناك تباين في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة الآتية (جهاز الحاسوب شبكة الأنترنت، شبكة الإكسترنات، البريد الإلكتروني، موقع التواصل الاجتماعي، الفيسبوك) في مؤسسة كوندور إلكترونيكس.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور إلكترونيكس تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 0,05.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور إلكترونيكس تعزى لمتغير العمر عند مستوى الدلالة 0,05.

وجب أيضا على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مهما كان نوعها ونشاطها أن تتوجه إلى استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة من أجل النهوض بالمؤسسات الاقتصادية في ظل الاقتصاد الرقمي والثورة التكنولوجية المعلومات.

6. تحديد المفاهيم والمصطلحات:

إن المفهوم مطلب ضروري وحتمي في جميع البحوث الأكاديمية العلمية إذ يعتبر خطوة أساسية قاعدية في تحديد موضوع البحث وتبيان مساره ومرجعياته وأهدافه.

الاستخدام لغة: استخدام: مصدر استخدم.

استخدم آلة: استعمالها.

استخدم كل الإمكانيات: استغلالها.¹

في اللغة العربية مأخوذة من استخدم الرجل غيره، استخدمه استخداما فهو مستخدم، والآخر مستخدم أي اتخذه خادما، طلب منه أن يخدمه، واستخدم الإنسان الآلة، أو السيارة استعمالها في خدمة نفسه.²

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

اصطلاحا: إن مع تطور التكنولوجيا بصفة عامة وتكنولوجيا الاتصال بصفة خاصة غلبت وتوظيف مصطلح استخدم، واستعمال في أحيان أخرى، وهذا لتجسيد العلاقة بين الإنسان المستخدم للآلة أو التقنية وما يطبع هذه العلاقة من تفاعل ومشاركة، وما قد يؤدي في المستقبل من اندماج بين الآلة والإنسان، ويعرف الاستخدام بأنه: "ما يستخدمه الفرد فعليا من معلومات

¹ عبد الحميد بلعباس: إتاحة واستخدام مصادر المعلومات من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة الجامعية محمد

بوضياف، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، قسم علم المكتبات والتوثيق، جامعة مسيلة، 2005-2006، ص.07.

² عصام نور الدين: معجم الدين الوسيط، عربي-عربي، دار الكتب العلمية، بيروت، 2005، ص.12.

³ المنجد في لغة الإعلام : ط7، دار المشرق، بيروت، لبنان، 1984م، ص.203.

أي أنه الاستخدام عقلي للمعلومات التي يحتاجها بالفعل إضافة إلى أنّ الاستخدام ربما يرضي احتياجات المستفيد أو لا يرضيها". وذلك عندما لا يجد المعلومات التي يحتاجها بالفعل.¹

ومفهوم الاستخدام من النظرة الأولى مفهوما واضحا وبسيط المعنى غير ذي حاجة أو نشاط يتوخى ضبطه، غير أن أية محاولة تستهدف ضبط المعاني والدلالات النظرية والتطبيقية تصطدم بمفهوم غامض ومتنوع يحتمل الكثير من الدلالات المختلفة باختلاف ما هو اجتماعي وما هو تقني، فالغموض الذي لا يحيط باللفظ مراده إلى استعماله في تعيين وتقرير، وتحليل من السلوكيات، والمظاهر المرتبطة بتكنولوجيا الاتصال.²

قد ينصرف معنى الاستخدام إلى الأداء التقني فيصبح المعنى معلق على التحكم واستعمال وسائل الاتصال من تشغيل والقدرة على انتقاده المحتوى المتوقع خلف العقد والروابط ثم القدرة على معالجته تخزينا واسترجاعها أو إنتاجا للمحتوى وكذا إعادة إنتاجه. كما يمكن أن يعالج المفهوم، كنشاط ذو طابع اجتماعي وثقافي داخل المنظومة السلوكية السابقة الوجود حينئذ لا يصبح الاستخدام مجرد فعل عابر منفصل عن التكوين النفسي والمادي لشخصية الفرد المستخدم، بل يتخذ شكل نماذج استخدامه تتجلى أساسا في التكرار والاستمرار والذي يحيلها إلى عادات ضبطه متكاملة مع باقي ممارسات الحياة اليومية للمستخدم يهدف فرضها ودمجها واقعا في الإطارات الثقافية المسبقة كممارسة نوعية قد تندمج فيها أو تتباين عنها في مقابل ممارسات أخرى منافسة أو متصلة بها.³

¹ عبد الحميد بلعباس: مرجع سابق، ص.07.

² عصام نو الدين: مرجع سابق، ص.12.

³ أحمد عبد لي: **مستخدمو الانترنت**، دراسة ميدانية بولاية سطيف وقسنطينة، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم الإعلام والاتصال، كلية الدين والشريعة، والحضارة الإسلامية، جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة، 2002م-2003م، ص.4.

- إجرائيا:

ويقصد بالاستخدام في هذه الدراسة هو استخدام المؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بمستغانم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، منها جهاز الحاسوب، والشبكات المنظومة، الانترنت الأنترنيت، الإكسترانت.

التكنولوجيا لغة:

اشتقت كلمة تكنولوجيا (technology) وقد عريت تقنيات من الكلمة اليونانية (teche) وتعني فنا أو مهارة والكلمة اللاتينية (texore) وتعني تركيبا أو نسجا، والكلمة (logos) وتعني علما أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.

اصطلاحا: التكنولوجيا وضع أساليب وتصميم معدات ووسائل الاتصال والتنقل والكتابة وإكساب وزيادة فاعلية المنظومات وإمكانيات السيطرة والتكامل ومن ثم تطبيق للمعرفة بنوعها المختلفة التكنولوجيا مثلها مثل المعرفة كانت في البداية لا تعتمد على أسس علمية بل تتكون التقنية بذاتها فقط، وهناك تقييم آخر وهو التكنولوجيا الملموسة والتكنولوجيا غير المرئية أو غير الملموسة وفي ضوء ما تقدم يمكن الاستنتاج بأن التكنولوجيا طريقة نظامية تسيير على وفق المعارف المنظمة، ويستخدم جميع الإمكانيات المتاحة مادية كانت أو غير مادية، بأسلوب فعال لإنجاز العمل المرغوب فيه إلى درجة عالية من الإتقان أو الكفاية، فإن التكنولوجيا ثلاثة معان منها:

- التكنولوجيا كعمليات (processes) وتعني التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو معرفة منظمة لأجل مهمات أو أغراض علمية.
- التكنولوجيا كنواتج (Product) تعني الأدوات والأجهزة والمواد الناتجة من تطبيق المعرفة العلمية.

- التكنولوجيا كعملية ونواتج معا، وتستعمل بهذا المعنى عندما يشير النص إلى العمليات ونواتجها معا، مثل تقنيات الحاسوب.¹

التكنولوجيا إجرائيا:

هي تلك الوسائل والأدوات التي تستخدمها مؤسسة سونلغاز لتوزيع الغاز والكهرباء بمستغانم لتبادل ونقل المعلومات الخاصة بالمؤسسة.

- تكنولوجيا الاتصال:

Communication technologie وفقا لرؤية "برنت" و"روبين" هي أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع، تخزين، استقبال وعرض البيانات، أيضا هي مجموع التقنيات، الأدوات، الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي، التنظيمي، الجمعي الواسطي التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية، المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها وقد تكون تلك التقنيات يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.²

وهناك من يخص مفهوم التكنولوجيا "الاتصال" (TC) دون "الإعلام" جاعلا إياه يشمل مجموع وسائل ومعدات الاتصال الآلية الإلكترونية أو الكهربائية، وذلك على غرار ما أورده

¹ مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري: مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، ط1، درأ أسامة

للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2012، ص ص 44-46

² حسن عماد مكايي: محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جميع حقوق الطبع محفوظة

للمركز، 2000، ص ص 63-79.

"عبد الباسط محمد عبد الوهاب محمد"¹ (2005- 85) على لسان ج ف بافليك (Pavlik.J.V 1996) الذي حددها في تلك الأدوات أو المعدات أو الأجهزة التي تخص بجمع وتخزين واسترجاع وإرسال وعرض المعلومات والبيانات سواء كانت مرئية أو مصورة أو بيانية أو مكتوبة أو مسموعة أو مرسومة، ليستفيد منها الفرد أو المجتمع، وذلك في اختياره مما تتضمنه من معلومات وبيانات يحتاج إليها وتسهل عليها ذلك الاختيار، أما عبد المجيد شكري (1996-11) فيضيف إليها المعارف والوسائل التنظيمية والإدارية، حيث يرى أنها "مجلد المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.

كما تعرف أيضا تكنولوجيا الاتصال بأنها أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج وتوزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات أو هي الآلات والأجهزة والوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها، كما عرفت بأنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها.²

كما يستخدم مصطلح تكنولوجيا الاتصال الحديثة يشير إل التلفزيون والهاتف المعتمد على الأقمار الصناعية ومسجلات الفيديو كاسيت والتكنولوجيا التفاعلية المستعينة بالحاسب (Basedtntaractire technologie) والتراسل الإلكتروني التيليتكس (télétexte) والفيديوتكست (videotext)³.

¹ فوضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال: المفهوم - الاستعمالات - الأفاق، ط1، دار الثقافة للنشر

والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص.26.

² المرجع نفسه: ص.27.

³ منال هلال المزاهرة: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن،

2014، ص.24.

كما تعرف التكنولوجيا الاتصال: هي مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.¹

وتعريف آخر لتكنولوجيا الاتصال هو أيضا آلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها.²

وهي مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.

وتجربة تطبيق ذلك عمليا، وبذلك يمكن القول بأن تكنولوجيا الاتصال جانبان:

أ. الأول: فكري معرفي ويتمثل في علم الاتصال طلب العلم الذي يعني بدراسة وسائل الاتصال ومجالاتها ومستوياتها (الذاتي، الشخصي، الجمعي، الجماهيري، التنظيمي)، ودراسة الجوانب الأكاديمية الأخرى فيما يتعلق بالأنشطة الاتصالية أو الوسائل أو الجوانب البيئية المؤثرة على الموقف الاتصالي.

ب. الثاني: مادي أو تقني ويتمثل في التطبيق العلمي للاكتشافات والاختراعات والتجارب في مجال المعلومات ونقلها وتبادلها كالتصوير الفوتوغرافي والطباعة وأساليب أيضا لمعالجة النصوص والصور والإرسال والاتصالات السلكية واللاسلكية بكل أشكالها.³

¹ محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص.166.

² محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010، ص.105.

³ محمد منير حجاب: الموسوعة الإعلامية، المجلد الثاني، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص.800.

مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال (Tics):

تمثل تكنولوجيا الاتصال **Tic** ومنجزاتها المستمرة وسريعة التطور وما يتصل بها من تكنولوجيا للمعلومات، ثورة حقيقة انطلقت مع تصاعد الإحساس بأن الواقع الاتصالي القائم لم يعد كافيا للوفاء بمستلزمات القرن الواحد والعشرين وتجدر الإشارة إلى أن الرمز (**Tic**) ليس مفهوما وحيد المعنى والتخصص، فهو من اهتمامات عدة تخصصات: الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الاجتماع، علم النفس، هندسة الاتصالات، الفلسفة... ولقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم تكنولوجيا الإعلام الناتج عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية، وفي اليابان باسم الكمبيوتر والاتصال، وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا، فرنسا) باسم الاتصال عن بعد والمعلوماتية ثم لاحقا وبتأثير عن علوم الإعلام شاع في أوروبا المصطلح الحالي **Tic**.

فتكنولوجيا الإعلام والاتصال معا فمفهومها بالنسبة للمقاربة الاتصالية لـ (موتشكلي) عبارة عن مادة إدراكية أو عنصر سديد وملائم من الواقع يقدم معطيات أو رسائل دالة تستوجب الشرح والتبيين.¹

تكنولوجيا الاتصال الحديثة إجرائيا:

هي كل التكنولوجيا الحديثة والمتعلقة بتبادل المعلومات، والتي تساهم في تسهيل اتصال مؤسسة سونلغاز لتوزيع الغاز والكهرباء بمستغانم داخليا وخارجيا وتتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة شبكات الأنترنت، الأنترنت، الإكسترانت.

مفهوم المؤسسة الاقتصادية:

يمكن تعريف المؤسسة على أنها كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج، أو تبادل السلع أو خدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين أو القيام بكليهما معا (إنتاج، نبادل) بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط

¹ فضيل دليو: مرجع سابق، ص ص 26-27.

اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني، الذي يوجد فيه، وتبعاً لحجم ونوع نشاطه وحسب هذا التعريف تعد المؤسسة الاقتصادية نظام مستقل ومحكم، يهدف إلى الربح بغض النظر عن نشاطه سواء سلعيًا أو إنتاجيًا، أو خدماتيًا، ولأن المؤسسة تعتبر عنصرًا هامًا في الدورة الاقتصادية، وهي منظمة اقتصادية مستقلة تستعمل الوسائل البشرية والمادية والموضوعية تحت تصرفها، قصد إنتاج السلع والخدمات مخصصة للسوق أو البيع.¹

وأيضًا المؤسسة هي جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة ماليًا، هدفها توفير الإنتاج لغرض التسويق وهي منظمة ومجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات، ويمكن أن تعرف بأنها وحدة اقتصادية تتجمع فيها المواد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي.²

المؤسسة هي الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الإنتاجي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء وبيع من أجل تحقيق الأهداف التي أوجدت المؤسسة من أجلها.

المؤسسة كما يعرفها مكتب العمل الدولي هي كل مكان مزاول نشاط اقتصادي ولهذا المكان سجلات مستقلة.³

المؤسسة كمنظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعاً ما، تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المادية، المالية، والإعلامية، بغية خلق قيمة مضاف حسب الأهداف.⁴

وأيضًا الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الإنتاجي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء وبيع وأيضًا من أجل تحقيق الأهداف التي أوجدت المؤسسة من أجلها، والمؤسسة الاقتصادية أيضًا كيان ميسر بطريقة فعالة بواسطة ميكانيزمات محكمة وهذا ما ذهب إليه

¹ عزيزة بن سميحة: اقتصادية المؤسسة، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص ص 15-17.

² إسماعيل عراجي: اقتصاد المؤسسة، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر 1996، ص.11.

³ عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، 2006، ص.24..

⁴ عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، ط4، ديوان المطبوعات، بدون بلد النشر، 2009، ص.28.

التعريف الآتي المؤسسة الاقتصادية هي مجموعة عناصر الانتاج البشرية والمادية والمالية والتي تستخدم في تسيير وتنظيم بهدف إنتاج السلع أو خدمات موجهة للبيع، وتعرف أيضا هي الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية المادية اللازمة لإنتاج الاقتصادية.¹

كما هناك تعريف آخر للمؤسسة الاقتصادية هي شكل اقتصادي وتقني وقانوني واجتماعي لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها، وتشغيل أدوات الإنتاج وفن أسلوب محدد لتقييم العمل الاجتماعي بغية إنتاج وسائل الإنتاج، وإنتاج سلع الاستهلاك، أو تقديم الخدمات في مجال النقل والتجارة.²

المؤسسة الاقتصادية كما حدد مفهومها "ناصر دادي عدون" هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو تبادل سلع أو خدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني، والزمني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطه.³

المؤسسة الاقتصادية إجرائيا:

هي المؤسسة التي تهدف إلى تبادل السلع والخدمات مع ذلك من أجل الحصول على الأرباح من خلال تعاملها مع البيئة الداخلية والخارجية، وتتمثل في مؤسسة سونلغاز لتوزيع الغاز والكهرباء بمستغانم.

¹ عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، 1985، ص24.

² صمويل عبود: اقتصاد المؤسسة، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 1984، ص58.

³ ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، ط2، دار الحمديّة العامة، الجزائر، 1998، ص10.

7- مجال الدراسة:

○ **المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة بمقر الشركة لتوزيع الكهرباء والغاز لمديرية التوزيع مستغانم، مقرها ولاية مستغانم، وهي إحدى الفروع المهنية لمؤسسة سونلغاز، تتمثل مهامها في السهر على ضمان التموين بالطاقة الكهربائية والغازية لزيائننا الكرام وذلك ضمن شروط الأمان والاستمرارية والنوعية، وتضم هذه المؤسسة العديد من المصالح والأقسام كما تتولى تسيير عديد الوكالات التجارية وهي: مستغانم شرق، مستغانم غرب، عين تادلس حاسي ماماش، سيدي علي، ماسرى، عشعاشة، وتضم أربعة نقاط استقبال: بوقيراط خيرالدين، سيدي لخضر، تيجديت، وأربع مقاطعات كهربائية وهي: مستغانم، عين تادلس حاسي ماماش، سيدي علي، ومقاطعتين غازيتين وهي: مستغانم، حاسي ماماش، واستغلال الغاز سيدي علي، وقد اختيرت هذه المؤسسة بالذات كمجال للدراسة لأنها مؤسسة اقتصادية تتوفر على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المدروسة جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الإكسترانت.

○ **المجال الزمني:** تم توزيع أداة جمع البيانات والمتمثلة في استمارة الاستبيان يوم 06 / 05 / 2019 واسترجعت في يوم 12 / 05 / 2019 بالإضافة إلى التّربص والملاحظات الميدانية التي قامت الباحثين بها في فترة ممتدة من 19 / 02 / 2019 إلى غاية إرجاع الاستمارة من طرف الموظفين في المؤسسة المدروسة وكان ذلك يوم 12 / 03 / 2019، بحيث لم تكن زيارتنا للمؤسسة بشكل يومي بل كان اليوم مخصص لإجراء التّربص يوم الأربعاء في الفترة المسائية فقط. لهذا طال علينا جمع المعلومات الضرورية والمفيدة لبحثنا هذا وأيضا الظروف الأخرى.¹

¹: مقابلة أجريت مع المكلف بالإعلام السيد: بن زيدان محمد يوم: 10 / 02 / 2019 على الساعة 10:00 صباحا في مقر المؤسسة للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، مديرية التوزيع، مستغانم.

8- منهج الدراسة وأدواتها:

القيام بأي دراسة علمية لا بد من إتباع الخطوات فكرية ومنظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق إليها.

- المنهج: إن كلمة المنهج ليس مصطلح أحادي المعنى في العالم (crawitz 1986) فقد يسعى إلى تجنبها (crauthier 1992)، ولكننا لا نستطيع تجاهلها طالما هي مستعملة، إن استعمالها عادة ما يكون مقرونا بنعت يحدد ما هو المنهج المأخوذ بعين الاعتبار، مناهج كمية، كيفية، منهج علمي، تجريبي، تاريخي، أو تحقيق ميداني، وذلك على سبيل ذكر البعض منها فقط.¹

المنهج: قد عرف المنهج الباحث محمد زيان عمر بأنه: "فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن حقيقة مجهولة، أو من أجل البرهنة على حقيقة لا يعرفها الآخرون.

فقد عرف المنهج أيضا بأنه: "الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة مشكلة لموضوع البحث.²

وبما أن دراستنا تتمحور حول: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال، والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها بهدف الانتماء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبة فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه الدراسة، فالقيام بجمع وجرد

¹ موريس أنجرس: تر: بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ط1، دار القصبية للنشر الجزائر، 2004، ص98.

² أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص2003.

المعلومات المتعلقة بالموضوع، وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام المنهج المسحي الذي عرفه العديد من الباحثين، مثل الباحثين حلمي محمود فوده، وعبد الرحمان صالح عند الله بالمنهج الوصفي، الذي يقوم لدهما على: وصف ظاهرة معينة ماثلة في الموقف الراهن، فيقوم بتحليل خصائص تلك الظاهرة والعوامل المؤثرة فيها.¹

لهذا فقد استخدمنا المنهج المسحي للتعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركة سونلغاز وتأثيرها على مردودية ظروف العمل من خلال مدى استخدام استمارة الاستبيان وتوزيعها على عينة من الموظفين لمؤسسة سونلغاز - وحدة مستغانم.

أدوات جمع البيانات:

إن طبيعة الموضوع المدروس يتطلب من الاستعانة بأكثر من أداة منهجية وهذا الإلمام بالموضوع ولهذا الغرض اعتمدنا على الأدوات المنهجية الآتية:

- استمارة أو الاستبيان: يعتبر الاستبيان أكثر الأدوات استعمالاً في البحوث العلمية وينظر له أغلب الناس بأنه وسيلة بسيطة وسريعة لجمع البيانات، وربما كان الاستبيان أكثر أداة من أدوات البحث العلمي تعرضاً لسوء الاستعمال للسبب نفسه.²
- المقابلة: حسب الباحث Maurice Angers، فإن المقابلة هي أداة بحث مباشر تستخدم في مسائلة الأشخاص المبحوثين فردياً أو جماعياً، قصد الحصول على المعلومات كيفية ذات علاقة باستكشاف العلل العميقة لدى الأفراد، أو ذات العلاقة بالتعرف من خلال الحالة الفردية لكل مقابلة، على الأسباب المشتركة على مستوى سلوك المبحوثين.³

¹ عمار بوحوش: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص29.

² موفق حمداني وآخرون: مناهج البحث العلمي: أساسيات البحث العلمي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص ص 236 - 237.

³ أحمد بن مرسلبي: المرجع السابق، ص214.

• المقابلة: Interview المقابلة عبارة عن حوار بين الباحث والمشارك، في المقابلة يحاول فيه الباحث جمع البيانات عن أحداث أو سلوك أو اتجاهات أو حقائق معينة ولا يختلف بناء أسئلة المقابلة عن أسئلة الاستبيان.¹

ولقد حاولنا ربط محاور وأسئلة الاستمارة بإشكالية وفروض الدراسة، وكان الهدف هو معرفة مدى الاستخدام التكنولوجي للاتصال الحديثة (جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الأنترنت، الإكسترنانت) من خلال فروق في استخدام الوسائل التكنولوجية الأربعة المدروسة والعوامل التي تتحكم في زيادة نسبة الاستخدام، وفي الأخير تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إنتاجية المؤسسة وتحسين محيط العمل ومنها مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز وحدة مستغانم، بحيث تنوعت أسئلة الاستبيان منها المغلقة، والأسئلة المفتوحة، وقمنا بطرح هذه الأسئلة في ثلاثة محاور تجيب عن فرضيات الدراسة وهي:

▪ المحور الأول: ويتضمن بيانات شخصية للمبحوثين، وهي الجنس، المستوى التعليمي المنصب، الخبرة المهنية.

▪ المحور الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة.

▪ المحور الثالث: ويتضمن على أسئلة خاصة بأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

وبعد إنجاز أسئلة الاستمارة تم عرضها على بعض الأساتذة* لتحكيمها وقد تم أخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار بعد عرضها على الأستاذة المشرفة²

¹ موفق حمداني وآخرون: المرجع السابق، ص 226-227.

* 2 - أ/ صفاح أمال: أستاذة محاضرة قسم "أ" بكلية الإعلام والاتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم

* 2- أ/ رقاد حليلة: أستاذة مساعدة قسم "ب" بكلية الإعلام والاتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم.

10. مجتمع البحث:**أ/ مجتمع البحث:**

يعرف مجتمع البحث حسب "مادلين قرافيت gravity" أنه مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر.¹ ولما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة مدى استخدام للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، الأنترنت، الإكسترنات) وذلك من أجل التعرف على ترتيبات هذه التكنولوجيات انطلاقا من سبب استخدامها من طرف الموظفين في المؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بمستغانم وأيضا معرفة للعامل الذاتي للموظفين أو المبحوثين أثر على استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وكذا أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، فتمثل مجتمع البحث على الذين يعملون بمؤسسة سونلغاز التوزيع الكهرباء والغاز بوحدة مستغانم والمقدر عددهم ب437 موظف.*

ويتضح من خلال الجدول التالي توزيع مفردات عينة البحث حسب المصالح والأقسام التي يعملون بها.

¹ موريس انجرس: تر بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث في العلمي في العلوم الإنسانية - ط2- دار القصة- الجزائر - 2006 - ص62.

* حسب الإحصائيات المقدمة من طرف المكلف بالإعلام السيد بن زيدان محمد.

العدد	المصالح والأقسام
09	مصلحة المالية والمحاسبة DFC
13	مصلحة التجارية
11	قسم التقني للكهرباء DTE
04	قسم التقني للغاز DTG
07	قسم الموارد البشرية DRH
04	قسم الإدارة ومتابعة الصفقات
01	مكلف بالإعلام
01	المكلف بالشؤون القانونية (ممثل القانون)
50	المجموع

ب/ العينة:

بعد تحديد مجتمع البحث الدراسة فإنه من الصعب على الباحث أن يطبق دراسته على الجميع أفراد المجتمع الدراسة لأسباب عديدة غالبا ما ترتبط بالإمكانيات المادية وضيق الوقت المتاح لإنجاز الدراسة بالإضافة إلى تدخل المكلف بالإعلام في تحديد حجم ونوع العينة، بحيث لم يترك لنا الحرية في تحديدها وحتى نوع العينة التي تعتبر أهم شيء في البحوث أي الدراسة التي يقوم بها الباحث، فإنه من الضروري أيضا اللجوء إلى أسلوب العينات التي تمثل المجتمع الأصلي، حيث يستطيع أن يأخذ صورة مصغرة عن الواقع العام،

نوع العينة: العينة المتاحة.

المبحث الأول: ماهية الاتصال المؤسسي.

تمهيد

أولاً: اتصال المؤسسة: مفهومه، أهميته، أهدافه، أنواعه.

1- مفهوم اتصال المؤسسة.

2- أهمية اتصال المؤسسة.

3- أهداف اتصال المؤسسة.

4- أنواع الاتصال في المؤسسة.

1.4 الاتصال وفق الرسالة الإعلامية.

1.1.4 الاتصالات الشفوية.

2.1.4 الاتصالات المكتوبة.

3.1.4 الاتصالات الإلكترونية.

4.1.4 الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد).

5.1.4 الاتصالات البصرية.

2.4 الاتصال وفق اتجاهاته.

1.2.4 الاتصالات الصاعدة.

2.2.4 الاتصالات النازلة.

3.2.4 الاتصالات الأفقية.

ثانياً: وسائل الاتصال المؤسسة ومهامه.

1- وسائل اتصال المؤسسة.

2- مهام اتصال المؤسسة.

ثالثاً: معوقات الاتصال وأساليب معالجتها في المؤسسة.

1- معوقات الاتصال وعقباته.

1-1- المعوقات والمشاكل المرتبطة بالمرسل.

1-2- المعوقات والمشاكل المرتبطة بوسيلة الاتصال.

1-3- المعوقات والمشاكل المرتبطة بمضمون الرسالة.

1-4- المعوقات والمشاكل المرتبطة بالتغذية العكسية.

1-5- معوقات مشتركة عامة.

2- أساليب وتقنيات التغلب على مشكلات الاتصال:

2-1- حلقة المرسل.

2-2- حلقة الرسالة ومضمونها.

2-3- حلقة الوسيلة (قناة) الاتصال.

2-4- حلقة التغذية العكسية.

- خلاصة.

تمهيد:

يعتبر الاتصال من المفاهيم المهمة في الإدارة والأكثر تداولاً في المؤسسات عندما يتعلق الأمر بالحديث عن الخدمة والرعاية التي يخصصها الأفراد، وكذلك من خلال تبادل المعلومات والأفكار فهو ركيزة تعتمد على المؤسسة في ربط وتنظيم علاقات العمل بين الموظفين كما أن طبيعة عمل المؤسسة تعرض على الموظفين الاعتماد للاتصال بشكل كبير في إنجاز الأعمال الإدارية ومن هذا المنطلق نذكر في هذا المبحث مفهوم اتصال المؤسسة، الأهمية، الأهداف، الأنواع، معوقات الاتصال وأساليب معالجتها في المؤسسة.

1- مفهوم اتصال المؤسسة:

هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الرسائل بين الطرفين أو أكثر بحيث يتفاعلون بمقتضاها فيما بينهم من خلال منبهات مختلفة يتم الرد عليها برموز متفق عليها سلفاً، ويكون موضوع الاتصال قضية معينة أو معنى مجرداً وواقعاً معيناً.¹

إن اتصال المؤسسة يقصد به عادة تلك العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات (هابطة، صاعدة، أفقية) داخل الهيكل التنظيمي بحيث تسير عملية التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين.

ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب (1993-136) بأنه عبارة عن "الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين"، وكما هو معروف إما اتصالاً رسمياً (هابطاً، صاعداً، أفقياً) أو غير رسمي.

ومن أهم وسائله التقليدية: الوثائق المكتوبة (المذكرات المصلحية، التعليمات الإدارية، لوحة الإعلانات، جريدة المؤسسة...) الاجتماعات المباشرة، الدورية والطارئة... وأما وسائله المعاصرة

¹ ناصر قاسمي: الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص.08.

فتتمثل أساسا في الهاتف، التلكس، الفاكس، الاجتماعات بالحاسوب، المحاضرة عن بعد، الأنترنت (شبكة معلوماتية خاصة بالمؤسسة intrant) والاكسترنات، والأنترنت العالمية، وهذا التعريف يركز على البعد الوظيفي والداخلي للاتصال المؤسسة، وهناك تعاريف أخرى تركز على البعد الخارجي الخاص بتنظيم المؤسسة لعلاقتها بمحيطها، ومنه أن اتصال المؤسسة عبارة عن "دراسة وتطبيق مجموع المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها".

كما يقترح "لوصادا فاكس" تعريفا مفصلا مشخضا اتصال المؤسسة في: "مجموع العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي والتي تتم في شكل تغيير رسمي ومقصود للمؤسسة، وذلك بإدماج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي وتيسير تكوين صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تتسجم مع واقعها وانتظاراتها وأهدافها وأحاسيس أعضائها وطلبات محيطها".¹

حيث يقول "روجرز Rogers" اتصال المؤسسة عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء وللتأثير في المواقف والاتجاهات.²

ويقول أيضا: هو إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية ونقلها وتبادلها أو إذاعتها، بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر أو أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد والجماعات أو التغيير والتعديل هي هذا السلوك وتوجيهه.³

¹ فضيل دلبو: "اتصال المؤسسة" إشهار - علاقات عامة - علاقات مع الصحافة"، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003 ص ص 28-30.

² عبد الرحمان عزي ومجموعة من الأساتذة: عالم الاتصال، د. ط، عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1992، ص 19.

³ مصطفى حجازي: الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية، ط2، دار الطليعة، بيروت 1992، ص 19.

2- أهمية الاتصال في تسيير المؤسسة:

الاتصال الفعال في المؤسسة هو الاتصال الذي يؤدي إلى خلق نوع من الاستجابة اتجاه أهداف المؤسسة، حتى تحقق هذه الأهداف بأحسن الوسائل وأقل التكاليف، وهو بالنسبة لأعضاء المنشأة يعد السبيل الوحيد لديناميكية الجماعة والتغلب على النزاع الذي ينشأ بين الأفراد، التنظيم على كل المستويات ولذلك يعد الاتصال أهم العمليات الإدارية.

والالاتصال الفعال في المؤسسة وسيلة وليس غاية، إذ يجعل العملية الإدارية تتم ببسر وسهولة، إلى جانب أنه يساعد على الإنجاز للتخطيط الإداري بفعالية، ويساعد الاتصال على التنفيذ الفعال لبرامج المؤسسة.

والالاتصال السليم جزء من كل ما تقوم به الإدارة، ويجب على مدير المؤسسة ألا ينظر إليه كعمل أساسي يهتم به فقط بل يجب أن ينظر إليه كجزء مهم من عملية إذ لا يعيق الإدارة الجيدة إلا صعوبة الاتصال.

يساعد الاتصال في المؤسسة من خلال الرقابة والمتابعة على رفع مستوى الأداء كما يؤثر على اتجاهات وسلوك العاملين ودوافعهم للعمل من خلال توفير المعلومات الواقعية للعاملين عن الأهداف والسياسات والخطط والنظم والإجراءات والتوجيهات والتعليمات والأوامر، إذ أنه من خلال ضمان الاتصال الفعال يمكن للإدارة أن تحفز العاملين على العمل بجد وإخلاص وتتمى لديهم الشعور بالانتماء نحو المؤسسة وتحفزهم على تحمل المسؤوليات والمشاركة في اتخاذ القرار وفي مراقبة إنتاج الأعمال، فيسموا إدراكهم لأهمية الاتصال مع توضيح مصلحتهم في إتباع أصوله وقواعده.¹

ويرى باحثون آخرون مثل "كولد هيبير" و"بورترز" و"ويتس" و"لرنيك" 1984 بأن البحوث الميدانية قد بيّنت إمكانية إسهام الاتصال المؤسساتي في حل مشاكل التنسيق والتخطيط

¹ محمد منير حجاب: "الاتصال الفعال للعلاقات العامة"، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007،

والعلاقات الإنسانية، إلى جانب تنمية المصادر البشرية للمنظمة، وفيما يلي تفصيل أكثر للوظائف التي يمكن أن يسهم فيها الاتصال المؤسساتي وذلك من خلال منظور مدرسة الإنسان المفتوحة بصفة خاصة.¹

إن أهمية الاتصال تزداد وتتسع وتكبر كلما ازداد واتسع حجم التنظيم وتتعددت فروعته المختلفة، وذلك لطول مسافة الاتصال، وأحيانا سيطرة البيروقراطية على الاتصال في تنظيم كبير معقد.²

3- أهداف الاتصال بالنسبة للمؤسسة:

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

ومن أهم أهداف الاتصال البحث عن آليات تنشيط المؤسسة وتوجيهها نحو أهدافها المختلفة، ويقوم الاتصال بربط قنواته الفرعية، داخل المؤسسة ضمن أنساق المهام المختلفة بحيث تنظم شبكات الاتصال الفرعية بناء على طبيعة المهام ليعاد ربط منه الأنساق الفرعية ضمن النسق الاتصالي الكلي للمؤسسة.

¹ عزي عبد الرحمان: مرجع سبق ذكره، ص 18.

² محمد أبو سمرة: الاتصال الإداري والإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008، ص.64.

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

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

ويهدف الاتصال أيضا إلى إشراك العاملين في كل ما يجري داخل المؤسسة واستشارتهم بطريقة تبني علاقات الثقة والتفاهم وتزيل الشكوك والعوائق النفسية التي يمكن أن تكون بين الدرجات السلبية المختلفة التي يمكن أن تؤثر في مستوى الإنتاج في وقت لاحق، فدور الاتصال في هذا الحال هو استباق المشاكل قبل حدوثها وإزالة كل أسباب عدم التفاهم وتقديم التوضيحات والمعلومات في وقتها المناسب، كما يهدف الاتصال إلى متابعة ومراقبة سير العمل واحترام تنفيذ المهام والبحث عن الخطط الجديدة وعن التحسين من خلال متابعة عملية الرجوع التي تضمن تقييما مستمرا لخطط الإدارة، وهناك أهداف عديدة للاتصال منها زيادة درجة قبول الأدوار التنظيمية من خلال التركيز على معالجة الصراع وتخفيف التوتر وتحديد الأدوار ومن خلال التوجه نحو المشاعر وهناك هدف تحقيق الالتزام بأهداف المؤسسة من خلال التركيز على النفوذ والسلطة والتعزيز ونظرية توقع وتعديل السلوك التعلم ويتحقق ذلك من خلال أحد وظائف الاتصال التي تكمن في دفع وتوجيه وتقويم أداء العاملين¹، وهناك هدف التركيز على توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات من خلال التركيز على معالجة المعلومات ونظرية اتخاذ القرار، وهناك هدف توضيح الواجبات والسلطة والمسؤولية من خلال التركيز على التصميم التنظيمي وهذا يبدو خاصة في وظيفة الرقابة.²

¹ ناصر قاسمي: مرجع سابق، ص. 16.

² مرجع نفسه، ص ص 16-17.

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

- إبلاغ التعليمات والتوجيهات والأوامر إلى العاملين.
- توضيح التغييرات والتجديدات والإنجازات.
- إعلام أعضاء المؤسسة بخطط المؤسسة وإمكانياتها وتطلعاتها.
- تطوير الأفكار، تعديل الاتجاهات واستنقضاء ردود الأفعال.¹

إن أهداف الاتصال الإداري تشق من أهداف التوجيه لان الاتصال في الإدارة ما هو إلا أحد أدوات التوجيه، إلا أن وجود الهدف غير كاف وإنما لا بد من تحديد وتفصيله حتى يسهل تنفيذه ومتابعته، كما أن أهداف التوجيه وحدها لا تكفي لتحديد أهداف الاتصال.

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

- الأهداف الوظيفية.
- الأهداف التوجيهية.
- الأهداف الحسية.²

"إن الأهداف الوظيفية هي الأهداف الرسمية التي تربط بعملية الاتصال، بمعنى أنها تختص بالهدف المطلوب تحقيقه، وتختلف الأهداف الوظيفية من عملية إلى أخرى، ولكنها تشترك جميعها في أنها ترتبط بالأهداف التنظيمية فمثلا عندما يقوم المدير بالاتصال برجل البيع لتغيير سياسة البيع واختياره بالموافقة على صفقة، فإن هدف الاتصال في هذه الحالة يصبح هدفا وظيفيا".³

¹ هالة منصور: الاتصال الفعال: مفاهيمه، أساليبه، ومهاراته، د. ط، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص.54.

² علي الشرقاوي: العملية الإدارية، وظائف المديرين، ط3، دار الجامعية الجديد، القاهرة، 2002، ص.424.

³ المرجع نفسه: ص424.

"أما الأهداف التوجيهية فهي تشير إلى أهداف الاتصال الذي يسعى استجابة الغير لقبول فكرة معينة بصرف النظر عن مدى ارتباط هذه الفكرة باتجاهاتهم وقيمهم، فمثلا تتضمن الرسالة الإعلانية في الصحف أو المجلات والتلفزيون اتصالا له أهداف استمالة توجيه"¹.

"وتشير الأهداف الحسية إلى أهداف الاتصال ذو الطبيعة الخلاقة، فهي تتضمن الأفكار وتعكس الوصفية والجمالية التي تمكن المدير من التعبير على حساسية اتجاهها الواقع، وتعكس القيم التي يؤمن بها، فمثلا تجد أن الأوامر التي يؤمر بها تصدر في إطار القيم والأخلاقيات السائدة مراقبة النظام العام والآداب"².

بعد أن استعرضنا مفهوم الاتصال المؤسسة أهميته وأهدافه، نجد من الضروري في هذه المرحلة تسليط الضوء على أنواع الاتصال داخل المؤسسة.

- أنواع الاتصال في المؤسسة:

أولا/ الاتصال وفق نوع الرسالة الاتصالية:

يمكن تصنيف هذا النوع من الاتصالات إلى الاتصالات الشفوية، والاتصالات المكتوبة (أو التحريرية)، والاتصالات غير اللفظية، والاتصالات البصرية، وسنحاول تسليط الضوء على هذه الأنواع المهمة من أساليب الاتصال والتواصل مع الآخرين من بينها:

1-الاتصالات الشفوية:

ينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على تبادل البيانات والأفكار والمعلومات والأطروحات والآراء بين المرسل والمستلم باستخدام الكلمات المنطوقة ومن أمثلة عن هذا النوع:

أ- المقابلات الشخصية التي تتم وجها لوجه.

¹ علي الشرفاوي، مرجع سابق: ص.424.

² المرجع نفسه: ص.425.

ب- المناقشات على اختلاف أنواعها والتي تشتمل على اللقاءات والندوات والمحاضرات والاجتماعات.....الخ.

ج- الاتصالات الهاتفية كافة.

والواقع أن الاتصالات الشفوية تعد أكثر استخداما وشيوعا بين المدراء في المنظمات المختلفة بشكل خاص، وبين الناس بشكل عام، حيث تبين من إحدى الدراسات الميدانية أن الاتصالات الشفوية تستحوذ على أكثر من 80% من إجمالي الوقت المخصص للاتصال من قبل المدير، بينما تكون النسبة بحدود 95% من إجمالي الوقت المخصص للاتصال من قبل مزودي الخدمات أو رعاية الزبائن.¹

2- الاتصالات المكتوبة:

ينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على نقل، أو إرسال الرسائل، والمعاني المطلوب إرسالها للآخرين كتابيا، سواء بشكل تقارير أو وثائق أو مستندات أو ملاحظات أو غير ذلك، ولهذا النوع من أساليب الاتصال عدة مزايا أهمها كالآتي:

أ. سهولة التدوين والتوثيق: حيث أن الاتصالات المكتوبة تستجيب بشكل أكبر لمستلزمات وتقنيات التوثيق باعتبارها اتصالات مرئية وملموسة كما أن بعض المؤسسات والمنظمات تعترف إلا بالوثائق المصدقة لدرجة أنها رفضت الوثائق المستسخة وتفضل الوثائق الأصلية.

ب. مكانية وسهولة بثها أو إرسالها إلى عدد كبير من الأفراد والمؤسسات دون أن يحصل أي تغيير أو تشويش فيها.

ج- إمكانية الرجوع إلى الوثائق والاتصالات التحريرية الأخرى في المستقبل.

د- إمكانية تقديم الكثير من التفاصيل والشواهد والأدلة في الاتصالات التحريرية، مع

¹ بشير العلق: الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص ص 88-89.

إمكانية استخدام الصور والرسوم والجداول وغيرها بشكل متقن للغاية.

3. الاتصالات الإلكترونية:¹

أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولاً كبيراً في أساليب الاتصال والتواصل مع الآخرين، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات.

فقد أتاح عصر الأنترنت والاقتصاد الرقمي، ومن بعده اقتصاد المعرفة، أساليب وطرق مبتكرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات والوثائق بين الناس، فقد برزت تقنيات اتصال فعالة وسريعة مثل شبكات الانترنت، والأنترانات، والإكسترانات، أجهزة الهواتف النقالة، والبريد الصوتي والإلكتروني، ومؤتمرات، الفيديو، والشبكات التلفزيونية التفاعلية، والفضائية، وغيرها كثيرة، حيث أسهمت جميع هذه التطورات النوعية في مجال الاتصال في تمكين الأفراد والمؤسسات من تبادل كميات هائلة من البيانات والمعلومات بالوقت الحقيقي، ما وفر المال والجهد للأفراد والمنظمات.

فشبكات الأنترنت وغيرها مكنت من الاتصال الفوري بالناس وتبادل المعلومات والبيانات على نطاق كوني دون تكاليف سفرا ووقت.

4. الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد):

يشار إلى هذا النوع من الاتصالات بلغة الجسد، أو لغة الإشارة وتتطوي هذه الاتصالات على نقل المعلومات والأخبار والانطباعات باستخدام الإشارات أو الإيماءات أو جوانب سلوكية تعبيرية معينة، ومن الجدير بالإشارة أن هذا النوع من الاتصالات يعدّ الأقدم تاريخياً، حيث استخدمته الشعوب منذ ملايين السنين كلغة الاتصال وحيدة، مازالت هذه اللغة تستخدم اليوم في بعض مناطق العالم النائية، وهي غابات الأمازون، والأجزاء من القارة الهندية، كلغة اتصال وحيدة أثبتت فعاليتها في مجال الاتصال والتواصل.

¹ بشير العلق، مرجع سابق: ص ص 92-93.

وتعتمد الاتصالات غير اللفظية على الاستخدام المقصود أو غير المقصود لتعابير الوجه والجسد لنقل إشارات توحى برسالة أو معنى معين، وتقدر بعض الدراسات أن نسبة استخدام الإشارات والإيماءات في الاتصال تفوق 99% في حالات معينة، وبصفة خاصة فيما يتعلق بالاتصالات غير الرسمية وسمي هذا الاتصال بهذا النوع لأن غالباً ما تفهم من قبل المستلم اعتماداً على تعبيرات الوجه أو طبيعة وقوف أو جلوس مرسل الرسالة التعبيرية، أو من خلال نبرة صوتية، أو حركة جسده، أو إشاراته وإيماءاته.

ونلخص في الجدول التالي بعض الرسائل والمعاني التي تحملها لغة الجسد:¹

الرسالة عبر لغة الجسد	السلوك (تعبيرات الوجه أو الوقوف أو حركات اليدين.... إلخ)
♦ أريد أن أكون متعاوناً	<ul style="list-style-type: none"> - عدم مقاطعة الأرجل. - فك أزرار (السترة أو الجاكيت) - عدم تحريك اليدين بشكل مستمر. - التحرك بالقرب من الشخص الآخر. - وجه مبتسم - استخراج اليدين من الجيوب - عدم مقاطعة الأيدي على الصدر.
♦ أنا واثق	<ul style="list-style-type: none"> - عدم تحريك اليدين بالقرب من الوجه. - الوقوف وباستقامة. - نظرة ثابتة للمقابل.

¹ المرجع نفسه: ص ص 94-96.

<ul style="list-style-type: none"> - التأفف والتشكي. - تضخيم نبرة الأصوات. - حركة اليدين أثناء الحديث بشكل غير منتظم وعشوائي. - التدخين بشكل متزايد. 	<p style="text-align: center;">♦ أنا عصبي</p>
<ul style="list-style-type: none"> - النظر من فوق النظارات. - الإشارة بالأصابع تجاه المقابل. - الوقوف خلف المكتب. - العبث بطية البدلة أثناء الحديث. 	<p style="text-align: center;">♦ أنا أفضل منك</p>

5. الاتصالات البصرية:

ينطوي هذا النوع من الاتصالات على استخدام الصور وأشكال الجرافيك المختلفة، والرسوم والمخططات البيانية لإيصال رسائل إلى الجمهور المستهدف، وتشير إحدى الدراسات في هذا المجال أن الاتصالات البصرية لها تأثير كبير على الجمهور المستهدف وقد يفوق بكثير التأثير الذي تحدثه وسائل الاتصال الأخرى، وذلك للأسباب التالية:

- أ . قوة تأثير الصور والرسوم على الجمهور المستهدف، حيث ثبت علمياً أن الصور والجرافيك تدخل إلى الذاكرة بطريقة أسهل من الكلام أو العبارات المكتوبة.
- ب . سهولة تمييز الرسالة الصورية واستيعابها ومنهم مدلولاتها مقارنة بالاتصالات المكتوبة أو اللفظية، أو حتى الاتصالات غير اللفظية.
- ج . استخدام الألوان والرموز لجذب الانتباه، ويثير الاهتمام والرغبة والتصرف أكثر من مجرد استخدام الكلمات أو العبارات المجددة.¹

ثانياً/ الاتصال وفق اتجاهاته:

يمكن تصنيف الاتصالات وفق اتجاهاتها على النحو التالي:

1-الاتصالات الصاعدة:

يرى (ليفزي Livesy) أن الاتصالات الصاعدة تنطوي على نقل الرسائل والمعاني بأشكالها وأنواعها من قاعدة الهرم أو السلم الإداري إلى القمة ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح والمرن،

¹ المرجع نفسه: ص ص 96، 99.

الذي يتيح للمستويات الإدارية الأدنى حرية الاتصال والتواصل مع المستويات الإدارية العليا ضمن الهرم التنظيمي، وتصنف الاتصالات الصاعدة ضمن الاتصال الرأسي (أو العمودي) الذي يشمل أيضا الاتصالات النازلة والتي سنتناولها لاحقا، وتلك الاتصالات الصاعدة عدة سبل مثل الاجتماعات الدورية، والتقارير المكتوبة، والاقتراحات، والمشاكل، والاستثناءات، وتقارير الأداء، والشكاوي والمنازعات، علاوة على المعلومات المالية المحاسبية وغيرها، ولا يمكن أن يتخيل المرء منظمة لا يوجد في هيكلها التنظيمي مساحات للاتصالات الصاعدة، فحتى في التنظيمات الدكتاتورية، نجد أن هذه الاتصالات قائمة، حيث تعتمد الإدارة الدكتاتورية على تغذية عكسية من المستويات الإدارية الأدنى للتعرف على ما يدور في المنظمة من أحداث وتطورات.¹

2-الاتصالات النازلة: (هابطة).

وهو أكثر أنواع الاتصالات شيوعا، وهو يشير إلى التوجيهات والتعليمات التي تصدر عن المستويات العليا في الهيكل التنظيمي، وتتم هذه التوجيهات أو الأوامر من خلال المستويات التنظيمية المتسلسلة إلى أدنى المستويات الإدارية والتنفيذية، ويرتبط هذا النوع من الاتصال بمفهوم السلطة في التنظيم إذ أن مهمة الإدارة العليا هي صناعة القرارات وتمريها إلى المستويات الأخرى، وإذ لاقت هذه القرارات صعوبة في التطبيق فإن ذلك يمكن إرجاعه إلى خطأ العاملين وليس خطأ الإدارات العليا.²

ومن أمثلة عن الاتصال الهابط عندما يصدر المدير العام إلى الإدارات المختلفة والأقسام تعليمات حول الدوام أو الإجازات أو أسعار بيع السلع المنتجة أو التسهيلات المالية وطريقة شروط منحها وكيفية الاتصال بالعملاء.

¹ مرجع نفسه: ص ص 100-101.

² محمد أبو سمرة: الاتصال الإداري والإعلامي، ط2، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011،

ص ص 45-46.

3-الاتصالات الأفقية:

ينطوي هذا النوع من الاتصالات على حالات التفاعل وتبادل المعاني والمعلومات، والآراء، ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي، وغالبا ما تشجع الإدارة هذا النوع من الاتصالات الأفقية لقناعتها بأنه يسهم بشكل كبير في تنسيق الأعمال، وحل المشكلات، وأكد من مشكلة الصراعات وغيرها من مشاكل العمل وإفرازاته، وهذا نوع من الاتصال يلعب دورا حاسما في تمتين علاقات التعاون والمؤازرة بين العاملين وإدارات وأقسام المنظمة.¹

ثالثا/ الاتصالات غير الرسمية:

تمثل الاتصالات غير الرسمية أحد أكثر أنواع الاتصالات شيوعا في العالم، فهذه الاتصالات لا تخضع للتنظيم الرسمي، ولا تتحكم بها أطر نظامية، فالإتصال غير رسمي يحدث خارج إطار قنوات الإتصال الرسمي، ويمكن اعتباره مساعدا للإتصال الرسمي، فطالما أنه ليس بالإتصال الهابط أو الصاعد أو الإتصال الأفقي المنظم بين وحدات من نفس المستوى بقصد التنسيق والتشاور والتعاون، فما لم يكن كذلك فإنه يعتبر حينئذ اتصالا غير رسميا.

ويتمثل هذا الإتصال فيما ينقل داخل التنظيم أو خارجه من معلومات قد تكون صحيحة أو مفتعلة يطلقها أفراد عن قصد أو عن غير قصد داخل أو خارج التنظيم مثل الإشاعات واختلاف الأخبار كإطلاق إشاعات عن زيادة الرواتب أو سفر المدير العام أو استقالة مسؤول أو مدير معين أو استغناء عن عدد من الموظفين، وكثيرا ما تحل المشكلات من خلال اجتماع عمل يتم خارج المنشأة في لقاء اجتماعي بعيدا عن الموقع الرسمي والعلاقات الرسمية.²

¹ بشير العلق: مرجع سابق، ص ص 103-104.

² محمد أبو سمرة: مرجع سابق، ص ص 53-56.

4- وسائل الاتصال داخل المؤسسة:

هي الوسائل الشفوية والكتابية والسمعية البصرية والإشارات المختلفة.

▪ الوسيلة اللفظية: هي حالة الاتصال المباشر وجها لوجه مثل الاجتماعات والاستقبال في المكتب والزيارات الميدانية.

▪ الوسيلة الكتابية: وذلك من خلال نقل المعلومات كتابيا.

▪ الوسائل التقنية: كالهاتف والفاكس والأنترنت والانترانات.

▪ الوسائل التصويرية: مثل الملصقات والجداريات ولوحة الإعلان.

وفي بعض الأحيان تلجأ الإدارة إلى الاتصالات المكتوبة نظرا لحرصها على احترام الإجراءات الرسمية في الاتصال، ونظرا لحرصها على تبليغ الرسالة بنفس المضمون إلى كل أعضاء المؤسسة، ونظرا لرغبتها في الاحتفاظ بها في أرشيف المؤسسة ليطمئن استخراجها في حالة الحاجة إليها مثل المتابعة والمراجعة والرقابة، فتقديم استدعاء حضور الاجتماع كتابيا إلى المعنيين بالاجتماع لا يعطيهم أي حجة في الغياب العمدي عكس الاستدعاء الشفوي، فالحالة الأولى حجة للإدارة والحالة الثانية حجة عليها، فمن أهم وسائل الاتصال المكتوبة المذكرات، والتعليمات، والمراسيم المختلفة، وإعلانات الإدارة الحائطية وغيرها، ومجلة المؤسسة، والتقارير والمحاضر الخاصة بالاجتماعات ومحاضر اللجان المختلفة.

وإذا كان الاتصال الرسمي يلزم العاملين بكل ما هو مكتوب ويتميز بالدقة في احترام تنفيذ الأوامر والتعليمات ويضمن عدم النسيان والتجاهل ويضمن المتابعة الدقيقة فإنه من جهة أخرى أداة للضغط على العاملين خاصة في حالة حرصه على الاحترام الدقيق لحرفية تطبيق القوانين وحرفية إجراءات الاتصال، بحيث تصبح عملية متابعة بالنسبة للعاملين، فأحيانا يكون الحرص

على احترام إجراءات ومراحل الاتصال على حساب الوقت والجهد وعلى حساب تحقيق الأهداف وتعطيها بينما يكون من السهل تحقيقها من خلال تبسيط إجراءات الاتصال.¹

- وسائل الاتصال الشفوية:

لو تصورنا أن كل ما يريد قوله الرؤساء إلى مرؤوسيههم وكل ما يريد أن يبلغه المرؤوسون إلى رؤسائهم يشترط أن يكون كتابيا كان ذلك أداة جمود المؤسسة ويشل نشاطها، لذا فمهما حرصت المؤسسة على ترسيم الاتصالات من خلال تدوينها فإنها لا تحقق الفعالية إلا باستكمال الاتصال الكتابي بالاتصال الشفوي الذي يجمل مئات وآلاف الرسائل في اليوم الواحد في مختلف الاتجاهات وهذه الطريقة تحقق السرعة والمرونة والفعالية الممكنة في تبليغ الرسائل وتنفيذها في الوقت المناسب ويتم اختيار الوسيلة المناسبة لنقل الرسائل الشفوية حسب الأهداف التي ترمي إليها فيمكن أن يكون عن طريق الهاتف فقط، أو عن طريق الاجتماع أو عن طريق الندوات والملتقيات والمؤتمرات والمقابلات الجماعية والثنائية.

- الوسائل السمعية البصرية:

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

- الوسائل غير اللفظية:

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المرسل والمرسل إليه عن طريق الإشارات أو الإيماءات، مثل تعابير الوجه، وحركة اليدين والعينين، وطريقة الكلام والجلوس، ويطلق عليها أيضا لغة الجسد، وتستعمل بعض المؤسسات الإشارات في تبليغ الرسائل مثل ما نلاحظه في توجيه الطيارين سواء باليدين أو بإشارات إلكترونية وهي إشارات مدروسة ومتفق عليها عالميا، أو إشارات اليد التي يستعملها العسكريون والمدربون في مختلف المجالات، وهنا إشارات مصدرها الثقافات الاجتماعية لأعضاء المؤسسة التي نلاحظها في أثناء التفاعل داخلها

¹ ناصر قاسمي: مرجع سابق، ص.19.

مثل التعبير عن عدم الرضا وعن الغضب، وعن الصراع، بحيث يتم نقل الرسالة بالإيماءات وإشارات اليدين وطريقة الكلام والصمت وغيرها.¹

¹ناصر قاسمي: مرجع سابق، ص.19-21.

جدول رقم (01): وسائل اتصال المؤسسة والتي يمكن تلخيصها في الجدول الآتي¹:

وسائل الاتصال اللفظي	وسائل الاتصال الكتابي	وسائل الاتصال التصويري (التقنية)	وسائل الاتصال الشفوي	وسائل الاتصال اللفظي
الاتصالات غير اللفظي	تعليمات وأوامر	الهاتف	تعليمات وأوامر	الاتصال المباشر وجها لوجه
الاتصالات اللفظي	لوحات الاعلانات والنشرات	التلغراف	مقابلات لجان	اجتماعات
الاتصالات اللفظي	مجلات المؤسسة	فاكس		استقبال في المكتب
الاتصالات اللفظي	رسائل خاصة	انترانات		زيارة ميدانية
الاتصالات اللفظي	أدلة وكتيبات	اكسسترنات		مقابلات شخصية
الاتصالات اللفظي	صندوق الاقتراحات	مكبرات الصوت		تنظيم حفلات ودعوات خاصة
الاتصالات اللفظي	تقارير	الاستماع		
الاتصالات اللفظي	رسائل بريدية	والانصات		
الاتصالات اللفظي	مطبوعات المنشأة	التسجيلات		
الاتصالات اللفظي	جرائد يومية	الرسوم البيانية		
الاتصالات اللفظي		والخرائط		

■ الاتصالات الداخلية والاتصالات الخارجية للمؤسسة:

1-الاتصالات الداخلية:

هي التي تتم بين العاملين في المنشأة وداخل نطاقها وسواء كان ذلك بين أقسامها أو فروعها المختلفة أو العاملين في جميع مستوياتهم، أي تتم داخل المؤسسة سواء على شكل اتصال هابط على شكل أوامر وتوجيهات وقرارات وتعليمات، من أعلى التنظيم أو على شكل اتصال صاعد من أسفل التنظيم إلى أعلاه على شكل شكاوي واقتراحات وطلب إجازات أو ترقية أو طلب معلومات، أو قد تكون على شكل الاتصال الأفقي بين المدراء من نفس المستوى أو

¹: من اعداد الطالبين.

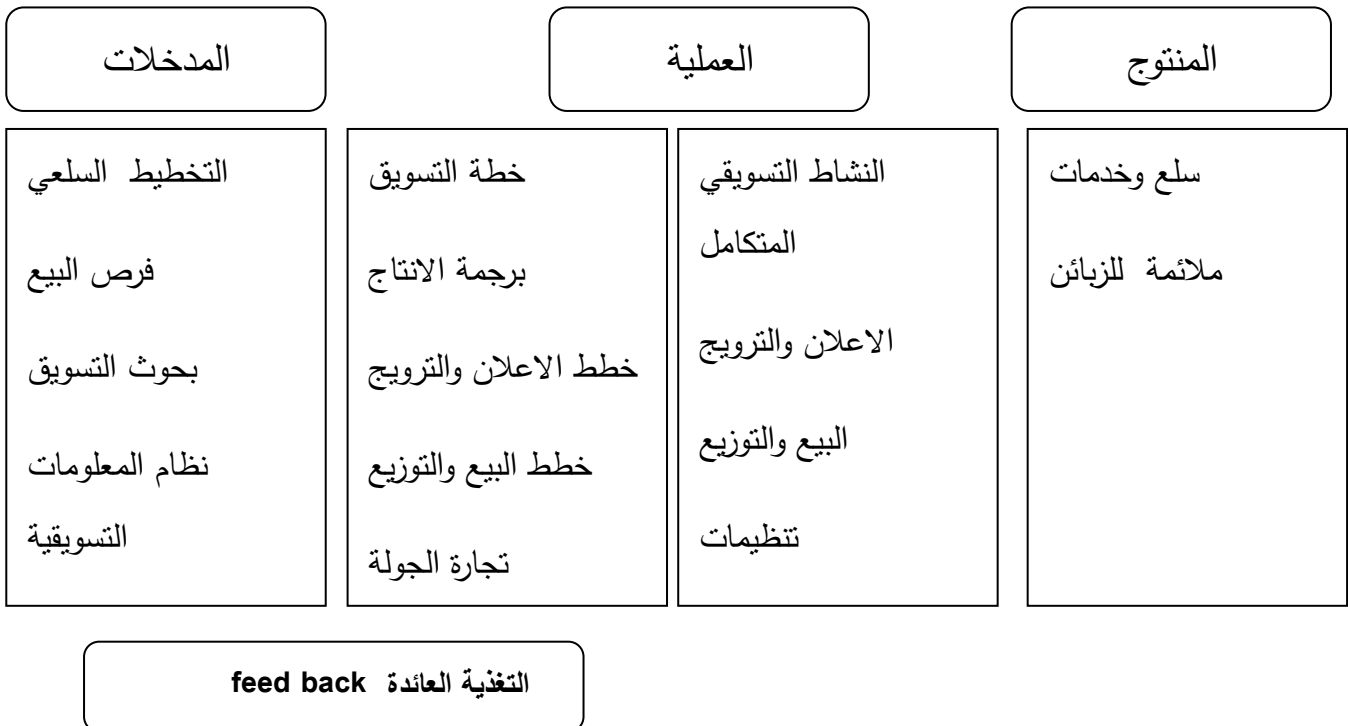
رؤساء الأقسام من نفس المستوى يقصد التنسيق والتشاور والتعاون من أجل أهداف المؤسسة وتحقيقتها.

2- الاتصالات الخارجية:

هي التي تتم بين المؤسسة الإدارية الواحدة، وبين غيرها من المنظمات الإدارية الأخرى في المجتمع أو الدولة أو على مستوى عالمي سواء كانت هذه المؤسسات إدارية بحثة أو غير إدارية ومهما كان هدفها وكذلك الاتصالات التي تتم بين المنظمة الإدارية والجمهور بشكل عام أو جمهورها الخاص.

كما أن هذا النوع من الاتصالات يساعد على التعرف على رأي الجمهور المنتفعين بخدمات المؤسسة والتعرف على ما يواجههم من عقبات ومشاكل.¹

نموذج على الاتصالات الداخلية والاتصالات الخارجية.



¹ محمد أبو سمرة: المرجع السابق، ص ص 58-60.

يبين هذا الشكل كيف أن هذا الاتصال مع الجمهور بوسائل الاتصال المعروفة تساعد القائمين على عملية التخطيط السلي ووضع خطة التسويق وخطوات النشاط التسويقي والتي منها الاتصال مع الجمهور تؤدي في النهاية الى نتائج مرضية للعملاء وتحقيق أهداف المؤسسة والاتصال مع الجمهور هو نوع من الاتصال الخارجي.

3. مهام الاتصال المؤسساتي:

■ **مهمة الإعلامية للاتصال:** من خلال تدفق المعلومات على كافة المستويات على كمية هائلة من المعلومات السلبية في الوقت المناسب ويعتمد تدفق المعلومات على مدى فعالية الاتصال وكل مستوى التنفيذي نجد أن العاملين بحاجة إلى الكثير من المعلومات المرتبطة بالأداء الوظيفي وعلى قدرة تدفق المعلومات المرتبطة بالأداء الوظيفي وعلى قدرة تدفق المعلومات المرتبطة بأداء معين نجد أن نوعية الأداء تتأثر بحاجة إلى معرفة الكثير من المعلومات المرتبطة بسياسات المنظمة والتغيرات المستمرة وتتم ذلك من خلال المهمة الإعلامية للاتصال قد توجد معلومات أخرى ليس لها علاقة بالمنظمة أو الأداء الوظيفي إلا أن العاملين يحرصون على الاستخبار والعلم لما يجري حولهم ويساعد الاتصال في أداء مدة المهام الإعلامية التي تمثل ضرورة حيوية بالنسبة للمنظمة العاملين بها لتحقيق الهدف المنشور.

■ **المهمة الانضباطية للاتصالات:** يعتمد سير العمل بالمنظمة على مزاوله الكثير من العمليات الإدارية من ضبط ورقابة وتنسيق بين الأنشطة المختلفة وبالتالي يستلزم وجود سياسات واستراتيجيات ومجموعة من التعليمات والقرارات والإرشادات والمذكرات الدورية التي توضح أعضاء المنظمة ويجب إتباعه وما يجب تجنبه ولن يتم كل هذا إلا بمزاوله عملية الاتصال وتستمد المهمة الانضباطية للاتصال أبعادها من منطقتين أما المنطق الأول فيرتبط بتحكم الإدارة في نقل المعلومات بحكم كونها مركز السلطة ويأتي المنطق الثاني

كون اقتصار المعلومات والرسائل والمعنى الصادرة عن الإدارة على ما يتعلق بالعمل وظروفه.

■ **المهمة الإقناعية للاتصالات:** أحيانا لا يكفي تمتع الإدارة بقوة السلطة لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية بل يجب أن تكفل الإدارة للعاملين بالمنظمة حرية التعبير عن وجهة نظر وحرية الموافقة أو عدم الموافقة مع الرؤساء ويرتبط ذلك بالمهمة الإقناعية التي يمكن إنجازها من خلال مزاوله عملية الاتصال وتظهر أبعاد¹ المختلفة لمحاولة الربط بين أهداف المنظمة وأهداف الأفراد وخلق جو من التكامل البناء لتقليل احتمالات النزاعات المختلفة أن العمل القائم عن الإقناع يختلف في الجودة والنوعية مثال العمل الروتيني القائم على التنفيذ الأوامر بصرف النظر عن ما يحاول بخاطر الموظف وقد أكد تطور الفكر الإداري على أهمية الإقناع في الأداء الوظيفي.

■ **المهمة التكاملية:** من كونه تعبير عن الممارسات المختلفة حيث يتفاعل الناس من أجل التكامل الذاتي والجماعي وتساعد المهمة التكاملية في سيادة الروح بالنسبة للمنظمة مما يستلزم توفر وسيلة ويستطيع بها الموظف التعرف على نفسه من خلال الانتماء التكاملية بالمؤسسة دون مزاوله لعملية الاتصال حيث تعتمد الإدارة على الاتصال في صورة من أجل خلق جو من البناء لتقليل احتمالات النزاعات المختلفة بين المؤسسة والأفراد².

3- معوقات الاتصال داخل المؤسسة:

بقدر ما تبدو عملية الاتصال عادية وسهلة، بقدر ما هي معرضة لأخطار وقيود تهدف فعاليتها، أننا نمارس الاتصال كل يوم، وطوال الوقت تقريبا في كل ما نفعل، نحن نعش في عالم من الاتصالات نرسلها ونتلقاها، لدرجة أننا قد نفعل عن الإشكالات التي تعترض هذه الاتصالات وهي كثيرة، بعضها ظاهر وبعضها الآخر ضمني، ويستمر الأمر على هذا المنوال حتى تفاجأ في وضعية أو أخرى بحالة من تردي الاتصال أو فشله في أداء وظيفته، أو حتى

¹ يس عامر: الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، ط1، دار الرياض، 1986، ص67.

² مرجع نفسه، ص 68.

استحالة قيامه، عندها نتوقف لنحلل وندرس، ولكن هن أيضا غالبا ما يتحول هذا الدرس إلى تبرير ودفاع عن الذات ووضع العلامة على الخارج (أناسا أو ظروفًا).¹

مما لا شك فيه أن أي خلل أو إخفاق يحصل في عملية الاتصال أو نموذج الاتصال يترك آثارا سلبية على نوعية الرسالة المنقولة وبالتالي على نتائج الأداء.

في الواقع أن معوقات الاتصال وعقباته تعد مشتركة، بمعنى أن مسؤولية حدوثها لا تقع على طرف واحد أو جزء نظام الاتصال دون غيره، وإنما هي مسؤولية مشتركة تحملها وتضطلع بها عدة أطراف أو حلقات، وبالتالي فإن نظام الاتصال الفعال يفقد قيمته من دون وجود حلقة مؤثرة للتغذية العكسية، فالتغذية العكسية تعد بمثابة صمام الأمان مؤشر فعالية الاتصال لأنها تعطينا صورة واقعية عن مدى فعالية الاتصال وجدواه.

3-1- المعوقات والمشاكل المرتبطة بالمرسل:

يرى روز نفيلد (Rosenfield) أن الاتصال الفعال يتطلب قدرا عاليا من التركيز والحكمة والمنطق والدراية من قبل المرسل، لأن من مصلحة المرسل أن يكون كذلك إذ ما أراد فعلا إيصال معلومات أو بيانات معينة تحقق له وللمستلم أهداف معينة، وعلى هذا الأساس فإن أي خلل أو إخفاق متعمد، أو غير متعمد من قبل المرسل قد يؤدي إلى فشل عملية الاتصال، حيث نجد مشاكل الاتصال ومعوقاته تبدأ من المرسل (مصدر الرسالة)، وتتفاقم وتكبر ككرة الثلج تماما، حيث تصل الرسالة مشوهة أو مرتبكة إلى المستلم، ما يؤدي إلى مشاكل ومعوقات أكبر وأكثر جسامة ومن أبرز المشاكل والمعوقات التي يكون مردها للمرسل كالاتي:

أ- الحالة النفسية للمرسل:

وتعد مسؤولية عن حوالي 50% من معوقات الاتصال ومشاكله وفق أحدث الدراسات في هذا المجال، فقد تبين من الدراسة المذكورة أن الحالات المزاجية المتوترة (السلبية) مثل

¹ مصطفى حجازي: مرجع سابق، ص150.

التعصب، والهيجان، والتوتر، والإحباط،... إلخ. التي يمر بها المرسل، الرسالة (الرسالة شفوية أو تحريرية وغيرها)، يؤثر بشكل سلبي على جوهر الرسالة ومغزاها، بحيث تصل إلى المستلم بشكل مرتبك للغاية، حيث أنها تزيد من قلق المستلم وإرباكه، وبالتالي تفقد المعنى المطلوب الذي قصده المرسل، وعليه فإن الحالة النفسية للمرسل تعد من أبرز معوقات الاتصال، ما يتطلب من المرسل قدرا عاليا من ضبط النفس والتأثير، والصبر، قبل إرسال إي نوع من الرسائل، خصوصا اللفظية التي تظهر فيها الحالة النفسية بوضوح على الوجه المرسل أو تعبيره البدنية الأخرى.

ب- الافتراضات والأحكام الخاطئة أو المضللة لدى المرسل:

حيث يتصور المرسل أو يعتقد أو يكون لديه إدراك خاطئ بأن رسالته مفهومة وواضحة، أو أنها ينبغي أن تكون كذلك دون أن يدرك أن هذا الانطباع قد لا يكون موجودا بنفس المعنى لدى المستلم ولهذا السبب بالذات، يوصي خبراء الاتصال بأن يكون المرسل واعيا أو مدركا لطبيعة وثقافات الجمهور المستهدف، وأن لا يستخدم عبارات أو إيماءات أو حركات لا يفهمها هذا الجمهور أو أنه يدركها بطرق مختلفة ويقدم لها تفسيرات متناقضة أو مشوهة.¹

ج- الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة:

حيث تعد هذه المشكلة من أبرز وأخطر مشاكل ومعوقات الاتصال فالتوقيت السيئ لإرسال الرسالة نتيجة لضغوط العمل أو الإهمال أو عدم تقدير قيمة الوقت.

من الناحية التوقيتية، قد يُرسل انطباعات أو رسائل خاطئة للمستلم أو يجبر المستلم على إعطاء تفسيرات متناقضة أو مغلوبة، كما أن التوقيت الخاطئ للرسالة من قبل مرسلها قد يؤثر بالسلب على قيمة الرسالة وجوهرها، فقد تصل في وقت متأخر أو مبكر، وفي كلتا الحالتين يكون تأثيرها ضعيف أو معدوما، وفي حالات كثيرة يكون التأثير سلبيا وتكون نتائجه وخيمة.

¹ بشير العلاق: المرجع السابق، ص ص 150-151.

د - عدم كفاءة المرسل أو افتقار لمهارات الاتصال:

حيث يحصل أحيانا أن لا يكون مصدر الإرسال (المرسل) ملما بشكل كافي بأساسيات الاتصال وفنونه ومهاراته، خصوصا في الاتصال اللفظي الذي يعتمد على التعبيرات اللفظية أو لغة الجسد، فصياغة العبارات بشكل غير دقيق، أو استخدام عبارات وتعبيرات صوتية أو جسدية في غير مكانها، قد يرسل رسائل مضللة أو مبتورة للجمهور المستهدف، قد يكون أسلوب المرسل مريكا في المقام الأول ما يؤدي إلى نتائج عكسية، وقد يختصر المرسل رسالته حتى تشويه معناها، أو يطيل رسالته فتفقد جوهرها، وتسلسل الأفكار فيها وهكذا، وقد يستخدم المرسل لغة فنية مثلا، لا يفهمها إلا المختصين تكون موجهة إلى جمهور غير فني، وقد تكون العبارات هجينة أو معقدة الفهم لا يعرف معناها إلا المرسل (المعنى في قلب الشاعر)، وهذه جميعها تمثل عقبات تحد من فعالية الاتصال.¹

هـ - التفاوت في السلطة الوظيفية:

حيث يحسن الكثير من المرؤوسين (مرسلي الرسائل الإدارية) إرسال أو بين الكثير من المعلومات والبيانات والمقترحات والرسائل خوفا من عدم رضا أو ردود الفعل السلبية من قبل الرؤساء في بعض الأجيال غالبا ما يقوم الأفراد في المستوى الإداري الأدنى بإجراء ما يسمى بتقنية (فلتر) مضمون الرسالة ما يفقدها جزء من مضمونها، ويتم هذا الأمر بشكل متعمد وليس عقوبا.

3-2- المعوقات والمشاكل المرتبطة بوسيلة الاتصال:

يمكن إيجاز هذه المعوقات والمشاكل بالآتي:

أ- الاختيار الخاطئ للوسيلة: حيث تقشل عملية الاتصال برمتها عندما يتم اختيار وسيلة

¹ المرجع السابق: ص 153.

اتصال غير ملائمة أو ضعيفة، أو اختيار توليفة من وسائل الاتصال غير متكاملة، أو غير متجانسة مع بعضها البعض، فالالاتصال المباشر والشخصي يتطلب استخدام وسيلة الاجتماعات أو اللقاءات وجها لوجه، حيث تكون التغذية العكسية فورية، بينما الاتصال غير الشخصي يحتاج إلى وسائل أخرى مثل الإعلان، أو التقارير، وغيرها.

ب- الاستخدام الخاطئ للوسيلة: فقد تتوافر لدى الأفراد أو المؤسسات وسائل الاتصال متعددة تقليدية وإلكترونية مثلا، إلا أن المعنيين بالاتصال قد يستخدمون الوسيلة غير الملائمة، إما بسبب الجهل أو الإهمال أو سوء الإدارة، إن الاستخدام الخاطئ للوسيلة يفقد الاتصال قيمته، ويعطي مؤشرات مضللة في أحيان كثيرة، فليس من المنطق شيء أن تلجأ منظمة متخصصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى استخدام الفاكس مثلا أو البريد العادي لبث رسائل عاجلة إلى جمهور مستهدف يستخدم الانترنت وشبكات الأنترانات والاكسترنات والبريد الصوتي وغيرها من تقنيات الاتصال على الخط الفوري المباشر.¹

ت- بعد المسافة التنظيمية أو تعدد المستويات الإدارية في المنظمة: حيث تتمثل هذه الحالة عقبة أمام تبادل المعلومات من وإلى هذه المستويات، ما يؤخر العمل ويضعف الروح المعنوية، وتزداد المشكلة بزيادة التشتت الجغرافي لفروع المؤسسة وهي دراسة شملت (100) شركة عن فقدان المعلومات في عملية الاتصال، اتضح أن المعلومات عندما تخرج من مكتب الرئيس حتى تصل إلى العاملين تكون قد اختزلت إلى 30%.

ث- ازدحام واختناق قنوات (وسائل) الاتصال: حيث يؤدي الازدحام والتحديد في مجال الاتصال الإلكتروني إلى حدوث مشاكل فنية وإدارية، فقد لا تصل الرسالة أبدا، أو تصل لكن بشكل مشوه، وفي الاتصال التقليدي عبر البريد العادي مثلا قد يصل تأثير في إيصال الرسالة أو تشويه فيها إذا ما تعرضت لظروف مناخية، ويعد ازدحام قنوات الاتصال عقبة حقيقية أمام الاتصال الفعال.

ج- سوء أو ضعف وسيلة الاتصال: وسائل الاتصال الضعيفة فنيا ووظيفيا قد يؤدي إلى تشويه عملية الاتصال أو إضعافها.

¹ المرجع السابق: ص ص 153-154.

3-3- المعوقات والمشاكل المتعلقة بمضمون الرسالة:

كثيرة هي المعوقات والمشاكل المتعلقة بمضمون الرسالة حيث يكون قسم منها متعمدا والآخر غير متعمد، ويمكن إيجاز أبرز هذه المعوقات كالآتي:

أ- لغة الرسالة: حيث يكون المضمون مرتبكا وضعيفا، وذلك يعود لمرسل الرسالة أو محرر مضمونها أو الوسيلة التي تم استخدامها لنقل المضمون.¹

ب- هدف الرسالة: حيث يكون الهدف غير واضح، أو غير موجود في الأساس.

ج- أسلوب كتابة الرسالة: فقد يكون الأسلوب معقدا جدا أو بسيط جدا وفي كلتا الحالتين يتشوه الاتصال ولا يحقق أهدافه.

د- أسلوب نطق الرسالة أو توصيلها: فقد يكون النص جيدا، إلا أن نطق محتواه خصوصا في الاتصال اللفظي، قد يكون سيئا ما يؤدي إلى تشويه الاتصال أو إضعافه.

اللغة هي المادة الأساسية في التعبير عن موضوع الاتصال، فالاتصالات اللفظية سواء كانت مكتوبة أو شفوية هي النوع الغالب على الاتصالات في الإدارة.

اللغة هي وسيلة نقل المعاني عن طريق استخدام الرموز، وهنا تكمن العقبة الرئيسية، فالرموز لا تحمل نفس المعاني للأشخاص المختلفين، والكلمات قد يكون لها مدلول معين عند المرسل ومدلول مختلف عند المستقبل.

3-4- المعوقات والمشاكل المتعلقة بالتغذية العكسية:

تعد التغذية العكسية من أهم عناصر العملية الاتصالية قد تعلق الأمر بالانتفاع من الاتصال ذاته، وتقييم عملية الاتصال أو متابعة مدى تأثيرها على المستلم، وبالتالي فإن معوقات التغذية العكسية تفسد الاتصال برمته.

ويمكن إيجاز معوقات التغذية العكسية ومشاكلها الرئيسية بالآتي:

¹ المرجع السابق: ص 154-156.

أ. الافتقار إلى متابعة سير عملية الاتصال وعدم الاكتراث بالنتائج المرجوة منها.
 ب. تركيز المرسل على الأهداف والحاجات التي يسعى لبلوغها دون أدنى اهتمامها بدوافع المستقبل وأهدافه وتطلعاته.

ت. افتراض المرسل بأن التغذية العكسية غير ضرورية، وهذا ما يحصل في ظل الإدارة الديكتاتورية التي تفترض الالتزام الحرفي بالتعليمات (الرسائل) دون أي مناقشة.¹

3-5- معوقات مشتركة عامة:

يمكن إيجاز هذه المعوقات بالآتي:

أ- افتقار مستلمي الرسائل لمهارات الاتصالات، والتحليل، والاستقراء، والمنطق، وهي مهارات في غاية الأهمية لفهم الاتصال وآلياته وتقدير أهميته.

ب- الاختلافات الفكرية والذهنية والإدراكية لمرسل الرسالة ومستلمها، وتباين الثقافات والخبرات والرؤى بينهما.

ت- التفسير الخاطيء لمضمون الرسالة، وتعتمد تشويهاها من قبل أفراد أو قنوات الاتصال، أو تصفية مضمون الرسالة، أو تفسيرها بشكل مجزأ أو حذف أجزاء منها أو إخفائها لأي سبب كان.²

5- الإفراط في الاتصال:

إذا زادت الاتصالات عن القدر المناسب لاحتياجات التنظيم إلى تبادل المعلومات فإنها تصبح عبثا على الإدارة، فالحكمة المعروفة التي تقول بأنه (إذا زاد الشيء عن حده انقلب إلى ضده) تنطبق على الاتصالات.

فمع التسليم بأن المعلومات عامل حيوي وهام لإبقاء المنظمة في حالة ديناميكية واستمرار العملية الإدارية، إلا أن المبالغة في تبادل المعلومات يؤدي عادة إلى إعاقة الاتصال الفعال، فإذا زادت المعلومات المنقولة إلى المدير مثلا عن القدر المناسب فإنها تصبح عبثا ثقيلًا لأنها

¹ المرجع السابق: ص 156-157.

² بشير العلق: مرجع سابق: ص 158.

تتطلب جهدا كبيرا ووقتا طويلا مما يظطره لإهمال بعضها أو عدم استيعابها بالشكل الصحيح، فالاعتدال في الاتصال وتنظيمه يتيح للمستقبل فرصة إعطاء المعلومات الموجهة

الأهمية والجدية التي يستحقها ويساعده على الحفاظ على وقته وتنظيم الاستفادة منه.¹

ثانيا/ أساليب وتقنيات التغلب على مشكلات الاتصال:

1- حلقة المرسل:

يعد المرسل من حلقات الاتصال البارزة التي تؤثر في صميم عملية الاتصال، لذا يجب الاهتمام بالحالة النفسية للمرسل، من خلال تأهيله على أساليب الاتصال ومستلزماته وشروطه، مراعاة الفروق الفردية بين الأفراد، حيث لا يجوز لشخص غير ضليع بفنون الاتصال، أن يبعث برسالة إلى شخص محترف أو خبير، استخدام لغة مشتركة، وبسيطة وذات معان يدركها ويفهمها المستلم، أو مستقبل الرسالة، مثل الابتعاد عن العبارات والمصطلحات الفنية أو التقنية التي تقع ضمن لغة مستقبل الرسالة أو مفسرها، أي ضرورة التخاطب بلغة الآخرين.

2- حلقة الرسالة ومضمونها:

يجب على الرسالة أن تتصف بخصائص أو جوانب تجعلها فعالة حقا:

- أ- الوضوح: حيث ينبغي أن تتسم الرسالة بالوضوح والصراحة، وتكون منطقية.
- ب- التكامل: تكون شاملة لكافة الجوانب من ناحية الكم والكيف.
- ج- الإيجاز: إيجاز الرسالة بما يكفي لإيصال مغزاها وفحواها بشكل سليم للمستقبل.
- د- الصدق والدقة: لنجاح عملية الاتصال يجب أن تكون صادقة ودقيقة.

3- حلقة وسيلة (قناة) الاتصال:

أ . عدم استخدام قنوات اتصال لا تلائم الرسالة أو المستلم أو المستخدم.

¹ محمد الديس السردى: الاتصالات والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، دار للنشر

والتوزيع، الأردن، 2010، ص156.

- ب . ضرورة معرفة كيفية استخدام القناة وكيفية الاستفادة من قدرات هذه الوسيلة.
- ج . معالجة كل ما يشوب القناة من مشاكل ومعوقات، مثل معالجة الضوضاء أو العقبات الفنية أو الوظيفية الطارئة.

4- حلقة التغذية العكسية:

- أ . إعطاء تغذية عكسية مباشرة قائمة على أساس الثقة بين الطرفين.
- ب . استخدام الوقت المناسب لإعطاء التغذية العكسية.
- ج . التأكد من أن التغذية العكسية لها مصداقية وتخص الرسالة.¹

¹: المرجع السابق، ص ص 159 - 164

خلاصة:

يمثل الاتصال المؤسسي العصب الحيوي والوسيلة الأساسية التي تركز عليها المؤسسة مهما اختلف قطاعها ونوع نشاطها وتشكل من خلالها وسائل المؤدية إلى ضمان مختلف الوظائف والأطر التي من شأنها تضمن السريان الجيد للمعلومات داخل المؤسسة. وهذا الاتصال الفعال الذي يؤدي إلى خلق نوع من الاستجابة اتجاه أهداف المؤسسة، حتى تحقق هذه الأهداف بأحسن الوسائل وأقل التكاليف، أما فيما يتعلق بأعضاء المؤسسة فهو يعد السبيل الوحيد لديناميكية الجماعة والتغلب على النزاع الذي ينشأ بينهم والذي يؤثر أيضا على التنظيم في كل المستويات ولذلك يعد الاتصال أهم العمليات الإدارية.

الفصل الثاني:

الجانب النظري

للدراسة

المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

تمهيد.

أولاً: نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- 1- تحديد مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
 - 2- نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.
 - 3- وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
 - 4- خصائص ومميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
 - 5- التأثيرات الاتصالية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على الجمهور والمجتمع.
 - 6- سلبيات وإيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- ثانياً: الحاسب الآلي ومختلف الشبكات الاتصالية.

1- الحاسوب.

2- شبكة الأنترنت.

3- شبكة الإكسترنات.

4- شبكة الأنترانات.

خلاصة.

تمهيد:

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

1- مفهوم التكنولوجيا:

هي المعرفة والأدوات التي يؤثر بها الإنسان في العالم الخارجي ويسيطر بواسطتها على المادة لتحقيق النتائج العملية والعلمية المرغوب فيها، أي هي تطبيق المعرفة في الأغراض العملية بطريقة منظمة ويعم العنصر المعرفي أو الفكري الأسس المعرفية والتقنية والمنهجية التي وراء إنتاج تلك الوحدات المادية، أما العنصر المادي فيمثل الآلات والمعدات والإنشاءات الهندسية والفنية المختلفة، وهذان العنصران يتمايزان ويتداخلان ويتكاملان لأن غياب أحد العنصرين يسقط إمكانية وجود الآخر.¹

وهنا تعريف آخر لتكنولوجيا technologies وتعني علم الفنون والمهن ودراسة الخصائص المادة التي تخضع منها الآلات، والمعدات، فقد ظهر استخدام لفظ لتكنولوجيا في العصور الحديثة وبالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ أهميتها المتصاعدة ومكانتها البارزة في مجال الإنتاج والصناعي.

ويقوم م.سامتا ميلا (Ms Mtamila) إن تطبيق العلم في الحياة العملية هو أبسط تعريف لكلمة التكنولوجيا.

ويقوم معجم العلوم الاجتماعية، إن التكنولوجيا عبارة عن وصف للحرف الآلية وعرفته دائرة المعارف الفرنسية بأنه: "فن استغلال الحرف والمهن استغلال عقلايا عن طريق الدراسة العلمية.

كما أصبحت كلمة "تكنولوجيا" متداولة بكثرة في الكتيبات الاقتصادية والفنية والقانونية، خلال العقود القليلة الماضية، إلى جانب الاهتمام بدراسة جوانبها الاجتماعية والقانونية خلال العقود الماضية، إلى جانب الاهتمام بدراسة جوانبها الاجتماعية، والنفسية والسياسية، والاقتصادية، وتأثيراتها المختلفة لها على الفرد وعلى المجتمع خاصة في بلدان العالم الثالث،

¹ محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، مرجع سابق، ص ص165، 166.

ولعل ذلك بعكس الاعتراف المتزايد بدور التقدم العلمي والتكنولوجي في التنمية من جهة، كما يعكس تزايد الاهتمام بتنظيم هذا الدور وزيادة فاعلية من جهة أخرى.¹

هناك تعاريف أخرى للتكنولوجيا من بينها يعرفها "سمير عبده" بأنها الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عملية لإكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجيات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومراحلها التاريخية.²

كما يتكون مصطلح التكنولوجيا من جزأين (تكنو) وهو لفظ يوناني قديم يعني فن الصناعة أو العمل (ولوجيا) يعني علم أو منهج والكلمة تكنولوجيا تعني "العلم التطبيقي للنواحي الصناعية، أما المعجم Webster فيعرفها بأنها اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.³

¹ محمد منير حجاب: الموسوعة الإعلامية، مرجع سابق ص ص 797 - 799.

² محمد الفاتح حمدي وآخرون: "تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة الحكمة للنشر والتوزيع، الأبيار، الجزائر، 2011، ص02.

³ زرزاري العياشي: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في علم الميزة التنافسية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص17.

فالتكنولوجيا تسمح بتزويدنا العديد من المعارف الإنسانية من خلال إمكانيات غير محدودة في التعامل مع المعلومات، وتوظيف إمكانيات التكنولوجيا لخدمة البشر باعتبارهم منتجين ومستهلكين لهذه التكنولوجيا وباعتبارها تشكل جزءا لا غنى عنه في تسيير الحياة اليومية.¹

وأیضا التكنولوجيا إنها كلمة تسيير بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شؤون الحياة، فهي بشكل عام الاستخدام المفيد المختلف في مجالات المعرفة.

بينما عرفها (أبيوبروجالتور) بأنها تطبيق قوانين العلم والبحث على النواحي العلمية في الحياة، وبأنها زيادة سيطرة الإنسان على بيئته، وبالذات تعود إلى تطوير طرق، وعمليات وأجهزة جيدة، وعرفها (جفاد) بأنها الوسائل والأجهزة التي اخترعها الإنسان لخدمته والتي تستند على المعرفة والخبرات والمهارات والميادين.²

- تكنولوجيا الاتصال:

يتمثل تكنولوجيا الاتصال على فكرة وتطوير التكنولوجيا في نقل وتناول المعلومات، من حيث إنتاجها وحيازتها وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها بالطرق الآلية وبواسطة وسائط اتصال متفوقة، والتكنولوجيا بشكل عام هي الاستخدام المفيد المختلف مجالات المعرفة، فتكنولوجيا الاتصال هي من أفضل الوسائط لتسهيل وصول المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية، وفائدة ذلك هي تسيير الحصول على المعلومات من أجل إشباع رغبة المتلقي والبحث عن معارف جديدة.³

¹ عودة الشمالية وآخرون: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص65.

² جعفر حسن الطائي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، دار البلدية ناشرون وموزعون، وسط البلد، عمان، 2013، ص56.

³ عبد المالك ردمان الدنانى: تطوير التكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات، د. ط، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص15.

ويرى الدكتور (نبيل) على أن تكنولوجيا الاتصال: "هي رافد لتكنولوجيا المعلومات" على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف وأداتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته التي تستهلك طاقة الحسابة في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، أما التوزيع فيتم من خلال أساليب والبث المباشر وغير المباشر كما هي الحال في أجهزة الإعلام، أو من خلال شبكات البيانات Data communication Networks التي تصل بين كمبيوتر وآخر أو بينه وبين وحداته الطرفية.¹

كما تعرف تكنولوجيا الاتصال communication technologies والذي يشير إلى مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات وتشكل جانبا مهما وحيويا مكونا ومؤثرا في مكونات النظام والاتصال الوظيفي ويؤثر البعد التكنولوجي على كافة أبعاد السياسة الاتصالية الأخرى، كما يؤثر ذلك السياسة الثقافية الوطنية وتكون جانبا مهما منه ويتكون المعنى اللغوي للتكنولوجيا من جزأين هما: الأول (tech) وتعني الفن أو الصناعة، والثاني (logies) وتعني الموضوع أو الفكرة أو العلم بمعنى أن التكنولوجيات تعتبر دراسة علمية للفنون الاتصالية.²

¹ محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، ط1، دار الرحاب للنشر والتوزيع القاهرة، 2005، ص140.

² حنان يوسف: تكنولوجيا الاتصال ومجتمع المعلوماتية، ط2، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، القاهرة، 2006، ص ص 09-10.

تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

يرى (روبن وبرتن) أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج وتوزيع وتخزين واستقبال أو عرض البيانات.¹

وتعرف أيضا أنها خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية.²

وأیضا هي استخدام الحاسوب للتخزين ودراسة واسترجاع ونقل ومعالجة المعلومات، وتدخل في كثير من الأحيان في سياق الأعمال الاقتصادية أو غيرها من مجالات بالإضافة إلى أنها تعد مجموعة فرعية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ففي عام 2012 اقترح (روبو) إنشاء تسلسل مرجو للإثارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يحتوي كل مستوى على درجة معينة من القواسم المشتركة التي ترتبط بالتكنولوجيات التي تسهل عملية نقل البيانات بواسطة إلكترونية.³

2- نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة:

شهد المجتمع البشري ثورة الاتصال الأولى عندما استطاع الإنسان أن يتكلم، حيث أصبح ممكنا لأول مرة أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها، ثم جاءت ثورة الاتصال الثانية عندما توصل السوماريون إلى اختراع أقدم طريقة للكتابة في العالم، وهي الكتابة المسمارية على الطين نحو (3600) ثلاثة آلاف وستمئة سنة قبل الميلاد، وقد حفظت تلك الألواح الفكر السياسي، الاجتماعي والفلسفي في مراحل الأولى، واقتربت ثورة الاتصال الثالثة بظهور الطباعة على يد العالم (غوتنبارغ) (Gutenberg)

¹ حسن عماد الدين مكايي: "تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات"، ط2، الدار المصرية اللبنانية للنشر، القاهرة، 1997، ص.63.

² محمد الهادي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 1989م، ص.32.

³ http://mandoo3.com. 22 :18,14/04/19.

وفي منتصف القرن (15) ميلادي، وخاصة بعد اختراع (غوتنبارغ) التاريخي، بينما بدأ عالم الثورة الرابعة خلال القرن التاسع عشر، أما ثورة الاتصال الخامسة فهي بينت النصف الثاني من القرن العشرين، والذي شهد ابتكارات فاقت كل الابتكارات السابقة، وذلك بموجب الاندماج التاريخي بين ظاهرتي تفجير المعلومات والمعرفة وثورة الاتصال¹، والذي نتج عنها التكنولوجيات الاتصالية الحديثة والتي تتمثل في الأساس في الأجهزة الحاسبة وملحقاتها والبرمجيات المتطورة، والتي أدت إلى تحكم أكثر في المعلومات من حيث التجميع والمعالجة والتخزين²، باعتبارها ثورة حقيقية في نقل المعلومات (NTIC).

وبالفعل فقد أفرزت تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتخزينها، كما كنت من بروز وظهور خدمات جديدة لنقل المعلومات وتداولها زادت من فعالية هذه التكنولوجيا الحديثة، وحولت العالم إلى قرية كونية صغيرة عالمية، إلكترونية تعرف الفرد فيها بالصوت والصورة والكلمة المطبوعة، كل ما يحدث وقت وقوعه، إلى أن هذا الانفجار المعلوماتي جعل الإنسان العادي يعجز عن متابعة ما يحدث في العالم على مستوى الأحداث اليومية وعلى مستوى التخصص العلمي والذهني³.

يشهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا الاتصال والاعلام والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية، وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات، وثورة الاتصال وتتجسد في تطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة بدءا بالاتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون وانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف

¹ محمد لعقاب: المجتمع والمعلومات (ماهيته وخصائصه)، ط1، دار هومة، الجزائر، 2007، ص66.

² عبد المالك بن سني: محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، د.ط، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2003، ص32.

³ حسن عماد الدين مكاوي: ليلي حسن السيد، مرجع سابق، ص3.

الضوئية، وثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال، وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعدد الوسائط (MultiMedia) مروراً أو مرحلة التكنولوجيا الاتصالية¹ التفاعلية (interactive)، ومرحلة الوسائط المنهجية (hypermedia) ومرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الإلكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية، وخدمات الهاتف المحمول، البريد الإلكتروني، وخدمات الفيديو تكس.²

3- وسائل التكنولوجيا الاتصال الحديثة:

الانترنت: هي عبارة عن حاسب آلي يتحدث إلى حاسب آلي تربط بينهما واسطة وهي سلك التلفون العادي، وإذا كانت الحواسيب موجودة في أماكن بعيدة ومتفرقة فيمكن استخدام الأقمار الصناعية للربط بينهما ليتحقق بذلك الاتصال الدولي عبر الانترنت.³

كما يوجد تعريف آخر للانترنت أنه شبكة معلوماتية قوامها الناس والكمبيوترات مترابطة بأميال من الكابلات والخطوط الهاتفية يتواصلون عبر شبكة من الأقمار الاصطناعية ووسائل الاتصال المختلفة.⁴

وأيضاً هي الانترنت تقوم بتقديم الصحف اليومية، وأسعار السلع وأخبار الرياضة وهذا فضلاً عما يعرفه مواقع الدردشة التي من خلالها يستطيع الأفراد الاتصال لبعضهم البعض عبر الشبكة.⁵

¹ محمد الفاتح حمدي وآخرون: مرجع السابق، ص 06.

² خلاف جلول: وسائل الاتصال الحديثة وتأثيراتها على العلاقات الأسرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الأمير عيد القادر، قسم الدعوة والإعلام، 2000-2003، ص 40.

³ علي محمد شمو: الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة، الانترنت، القمر الصوتي، الرقمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، إسكندرية، 2002، ص ص 235-236.

⁴ عبد الله عمر الفرا: تكنولوجيا التعليم والاتصال، ط4، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، د.س، ص 374.

⁵ محمد علي البدوي: دراسات سوسيو إعلامية، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2006، ص 241.

1-1- خدمات الانترنت: هناك عدة خدمات التي تقدمها الانترنت حيث يمكن حصرها كالاتي:

1/ البريد الالكتروني مع كل أنحاء العالم.

2/ الاستفادة من الرسائل العلمية والكتب والمعلومات الخاصة للعلوم التي تشير الإنسان وجودها في المكتبات العامة بسهولة.

3/ متابعة تطورات الأحداث إلى الأحداث العالمية فور حدوثها وبتفاصيل أو في من تلك التي يقدمها الراديو، التلفزيون، والصحف.

4/ نقل تكنولوجيا المجتمعات المتطلعة لمزيد من التطور.

5/ التعليم والتعلم عن بعد.

6/ الاستفادة من المنجزات العلمية في مجال الهندسة والعلوم ومعرفة المعلومات التي تساعد الباحث في الحصول على ما يريد من بيانات ومعلومات تدعم بحوثه ودراساته.

7/ الرد على بعض المعلومات الخاطئة التي وجدت طريقها إلى الشبكة.¹

1-2- فوائد الأنترنت: للأنترنت فوائد كثيرة للمؤسسات والأفراد نذكر منها ما يخص الأفراد للدلالة لا للحصر.

1/ خدمة البريد الإلكتروني: حيث يمكن مراسلة أي شخص في العالم، ويتميز بخاصيتين مهمتين: السرعة وانعدام التكلفة لأن قيمة الاشتراك في الانترنت مدفوعة، وهي ضمان وصول الرسالة حيث أن الرسالة ترجع لمرسلها إذا كان العنوان خاطئاً، لذا استفد منه الشركات والمؤسسات في مراسلتهم الذين يستخدمونها مثلاً: الاتصال بعوائلهم حول العالم وأصدقائهم

¹ علي محمد شمو: مرجع سابق، ص243.

وأبنائهم المغتربين، كما يمكن مراسلة الجامعات في الخارج والانضمام إلى القوائم البريدية للحصول على المعلومات والمنتجات والأخبار وغيرها.

2/ الباحثين والطلاب: يمكن للإنترنت تساعدهم على الاطلاع على المستجدات في الأبحاث والمعلومات التي تهتم الباحثة في تخصصه من المواقع والنشرات والدوريات، أيضا يمكن البحث عن المراجع من الكتب والأبحاث عن طريق المكتبات الإلكترونية مثل مكتبة الكونجرس ومركز الملك فيصل للدراسات والبحوث، لذا نرى أن المكتبات تحرص على إدخال خدمة الإنترنت للاستفادة منها في هذه الناحية مثل مكتبة جامعة الملك سعود وغيرها.

3/ الأخبار: يمكن الاطلاع عن الأخبار بأنواعها حول العالم عن طريق مواقع وكالات الأنباء والمواقع الإخبارية التي تقوم بنشر الأخبار أولا بأول.¹

الإنترنت:

- استخداماتها: يتم استخدام شبكة الإنترنت بواسطة أربع طرق:

1/ الاتصال الدائم المباشر: يقتصر هذا النوع على الجماعات والشركات الكبرى أو يتاح من خلال مقدمي الإنترنت.

2/ الاتصال المباشر عند الطلب: وهذا النوع يقدم خدمة ممتازة بشرط أن يكون المودم المستخدم فائق السرعة.

3/ الاتصال الطرفي الهاتفي: وباستخدام هذا الأسلوب يتم الربط بأحد مقدمي الخدمة وبواسطته تتم كافة الأنترنت وجميع أدواتها وبرامجها.

¹ حسين عبد الجبار: اتجاهات الإعلام الحديث والمعاصر، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009 ص 84-85.

4/ اتصال البريد فقط: ويمكن من خلاله إرسال واستقبال البريد الإلكتروني فقط، وهو الأرخص من كل أنواع الاتصال بالانترنت وذلك من خلال قيمة الاشتراك وأخيرا أصبحت هذه الخدمة تقدم مجانا لكل من أراد الاشتراك.

✓ إرسال وتلقي الرسائل الإلكترونية.

✓ تبادل الملفات بين أجهزة الكمبيوتر.

✓ البحث عن المعلومات.¹

- البريد الإلكتروني:

◆ ماهيته: هو نظام يستخدم الكمبيوتر لتلقي وتخزين وتوجيه والتحكم في الرسائل الإلكترونية لتصل للأشخاص أو الجماعات المراد التخاطب معها سواء كانوا في منازلهم أو مكانتهم.

◆ مزايا استخدامه:

- يزداد عدد مستخدمي البريد الإلكتروني لأنه وسط غير متزامن كما أنه يمكن قراءتها حاسب.
- يعد وسيلة اتصال أفضل من الهاتف لكونه يحتاج لوجود الشخص للرد الفوري على الرسائل ولا يقاطع المرسل إليه أثناء انشغاله بعمل ما مثل جرس التليفون.
- إمكانية إرسال واستقبال أي من المعلومات من خلاله سواء كان ذلك عبارة عن وثيقة رسالة، رسم بياني، ملف بيانات، تهنئة، رسالة صوتية، صفحة منقولة من خلال الفاكس، إعلانات أو رسالة فيديو.²

¹ أسامة يوسف أبو الحجاج: دليل شخصي إلى عالم الأنترنت، د. ط، نهضة مصر للطباعة والنشر، مصر، 1998، ص.85.

² حسن عماد الدين مكاوي: تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط1، الدار المصرية اللبنانية للنشر، القاهرة، 1993، ص.255.

- الحاسوب: إن كلمة كمبيوتر (Computer) مشتقة من فعل يحسب (Compute)

لذلك عرّبت كلمة كمبيوتر في اللغات الأجنبية إلى كلمة حاسوب في اللغة العربية، ويعرف الحاسوب أن آلة حاسبة إلكترونية ذات سرعة عالية ودقة متناهية ويمكنه قبول البيانات وتخزينها معالجتها للوصول إلى النتائج المطلوبة، وهو نظام إلكتروني لمعالجة البيانات وفقا لمجموعة من الأجهزة الإلكترونية وتدعى (Hardware) ليتم التحكم في أداؤها بواسطة مجموعة من البرامج المخزنة تدعى (Software).¹

وتعرف أيضا شبكة الحواسيب هي أجهزة حاسوب تتصل ببعضها البعض عن طريق وسائل اتصالات بواسطة البرامج، تحقق انسياب وتدفق وتبادل المعلومات، وتختلف الاتصالات (السلكية ولا سلكية)، كما تختلف

طريقة توصيل الأجهزة ببعضها البعض والبرامج التي تدير عمليات الاتصال وتحقيق انتقال للبيانات والمعلومات.²

◆ مميزات الحاسوب:

- 1/ متعددة الاستعمالات.
- 2/ منفذ للعمليات المطلوبة آلية لبرامج النصوص وقواعد البيانات وبرامج النوافذ أيضا.
- 3/ قدرته على العمل لفترات طويلة من دون وقوع في الأخطاء.
- 4/ سرعته الفائقة في أداء المعلومات وتنفيذها.
- 5/ الدقة المتناهية.
- 6/ عملية تخزين البيانات.

¹ عبير الرجباني: الإعلام الرقمي (إلكتروني)، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2012، ص84.

² عبد المالك ردمان الدناني: الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003،

7/ يمكنه قبول البيانات، وإنشائها ومعالجتها، ونقلها من موقع إلى آخر ونسخها، وإعادة إنتاجها، واستنساخ احتياطية.

8/ استرجاع المعلومات المخزنة في أي وقت دون استخدام جهد.¹

- الأقمار الصناعية:

تعتبر الأقمار الصناعية من أهم وسائل الاتصال الحديثة، حيث تسمح برؤية مساحات كبيرة من الأرض في ذات الوقت أي أنها تتميز بخاصية جمع البيانات بسرعة كبيرة من خلال الأدوات المتواجدة على سطح الكرة الأرضية، كما يمكنها الرؤية في الفضاء الخارجي بشكل أفضل وأدق من السلوكيات التي تتواجد على سطح الكرة الأرضية لأنها نظير فوق السحاب، والغبار والجزيئات الموجودة في الخلف الجوي، بالإضافة إلى قدرتها، على سببان إشارات التلغاف والمكالمات الهاتفية بين الأرض إلى القمر الصناعي، ثم إرسالها إلى مواقع مختلفة من الأرض.²

◆ خدمات الأقمار الصناعية في مجال الاتصال:

يجب أن ينظر إلى القمر الصناعي على أنه وسيلة اتصالات متعددة الأبعاد موفرة خدمات اتصالية مختلفة في نقل الصوت والصورة، والبيانات، وغيرها ويمكن أن نلخص النظرة الحديثة إلى هذا الوسط الناقل على أنه.

1/ وسيلة للوصول إلى المناطق النائية على الأرض.

2/ وسيط نقل تسهيلي ذو كفاءة جيدة.

3/ استخدامها لنقل الصوت والصورة وذلك في الميادين الدبلوماسية.

4/ يتم استخدامها لعقد المؤتمرات عن بعد *téléconférences* عندما يستدعي الحاجة.

¹ عبير رجباني: مرجع سابق، ص ص 85-86.

² Http://maw.doo3.com 9 :55, 14/04/19

5/ الربط بين الحاسبات الالكترونية ونقل البيانات التي تخزنها الحاسبات الالكترونية بين حاسب وآخر في نفس التوقيت واللحظة.¹

- النشر الالكتروني:

هو نوع من النشر يهدف إلى إحلال المادة التي تنتج الكترونياً وتعرض على شاشة تلفزيونية مزودة بجهاز خاص (محول Décoder) أو نهاية عرض ضوئي محل المادة التي تنتشر سواء في شكل مطبوعات ورقية، أو نصوص ورسومات عبر قنوات الكترونية مثل الراديو والتلفزيون العام والخاص المتصلة بالكابل وخطوط الهاتف، وللنشر الالكتروني مجموعة طرق بها يتم توزيع بياناته:

1/ طريقة الإرسال المنفرد Interactive-Non وتشمل التلتيكست Télétexte والكابلات المخصصة للاتصالات Cables.

2/ طريقة الإرسال المزدوج Interactive وتشمل نظم view data فيو داتا، الفيديو تيكس vidéotex وخط الاتصال المباشر Online.

وقد قسمنا هنا وسائل الاتصال الحديثة غير التفاعلية والتفاعلية.

1- الفيديو كاسيت: إتاحة الفيديو زيادة في استخدام أجهزة التلفزيون وأصبح المشاهد يستطيع أن يتحكم بوقته ويشاهد ما ينفق مع ميوله ورغباته وما يشبع احتياجاته.

2- الفيديو ديسك: يعمل بأشعة الليزر التي ظهرت عام 1979 ويعمل بنظام السعة الالكترونية ظهرت في 1981.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني دراسة تطبيقية

وميدانية، د. ط، المكتب الجامعي الحديث، أبريل 2005، ص ص 102-103.

3- الفيديو تكست: ويعد نموذجا للتزاوج بين التلفزيون وتكنولوجيا المعلومات حيث ينقل المعلومات في مختلف مجالات المعرفة.¹

• تكنولوجيا وسائط التخزين (Tarage Media):

يمكننا أن نقول أن المعلومات كانت تخزن، في الجلود والحجار، والأوراق وتوسعت تلك العملية بعد اكتشاف المطبعة على يد يوحنا جوتنبورغ، وكانت البداية بآلة التصوير التي وضعت عام 1890، مروراً بأسطوانة الكاسيت التي تم اختراعها عام 1997 والانتهاؤ بالوسائل الإلكترونية ومن ثم الأقراص الضوئية والتي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية.²

- الصحافة الإلكترونية:

شكلت انطلاق الصحافة الشبكة العنكبوتية الانترنت ظاهرة إعلامية جديدة مرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وصار محتوى الإعلامي أكثر انتشاراً أو بسرعة في الوصول إلى أكبر عدد من القراء، وبذلك تكون الصحافة الإلكترونية قد أنارت أفاقاً عديدة وفتحت أبواب مغلقة وأصبح أسهل وأقرب للمواطن، مما كان له عميق الأثر سواء على صناعات القرار من ناحية أو من ناحية تشكيل الرأي العام، فلم يعد الرقيب حكومياً كما كان بالأمس بل الرقيب هو أخلاقيات العمل الصحفي.³

كما عرفت الصحافة الإلكترونية أيضاً لامتلاك الانترنت القدرة على نشر الأخبار والمعلومات من خلال هذه الشبكة، بحيث أصبحت لديها عدة تسميات، مثل الصحافة الفورية، والنسخ الإلكترونية، والصحافة الرقمية، والصحفية الإلكترونية، وهناك أنواع من هذه الصحف منها الصحف الإلكترونية العامة والمتخصصة التي تسير عبر شبكة الانترنت.

¹ محمود علم الدين: تكنولوجيا الاتصال وصناعة الاتصال الجماهيري، ط1، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص112.

² حسن عماد مكاي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط4، دار المصرية اللبنانية، 2008، ص77.

³ حسن رضا النجار: طلال نادر الزهيري، الأرشيف الصحفي واتجاهاته الحديثة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، بحرين، 2013، ص165.

◆ الصعوبات التي تواجه الصحافة الالكترونية:

تواجه الصحافة الالكترونية العديد من الصعوبات نذكر منها:

1/ تعاني العديد من الصحف الالكترونية صعوبات مادية وتشيد مصاريفها.

2/ غياب التخطيط وعدم وضوح الرؤيا المتعلقة بمستقبل هذا النوع من الصحافة.

3/ غياب الأنظمة واللوائح والقوانين الرقابية.

4/ عدم القدرة على التأكيد من صحة مصادر المعلومات.¹

4- خصائص ومميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تتميز وسائل الاتصال الحديثة التي أفرزتها التكنولوجيا بعدة تسميات ألفت بظلالها، وفرضت

تأثيرها على الاتصال الإنساني بوسائله الحديثة من أبرزها:

■ **التفاعلية:** تطلق هذه التسمية على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين، وباستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية وهي سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد أن يأخذ فيها موقع الشخص، ويقوم بأفعال اتصالية، وفيما يطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، ولذلك تدخل مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل: الممارسة الثنائية، أو التبادل، أو التحكم.

■ **قابلية التوصيل:** تعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بأنواع كبرى من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع.²

¹ حسن رضا النجار: تكنولوجيا الاتصال، المفهوم والتطور، أبحاث المؤتمر الدولي، دار المسيرة للنشر والطباعة، البحرين، 2009، ص.495.

² علي عبد الفتاح: الصحافة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية، د. ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،

عمان، الأردن، 2014، ص ص 57-58

- **قابلية التحرك أو الحركية:** هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن مستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان في أثناء حركته مثل التليفون النقال، تليفون السيارة أو الطائرة، التليفون المدمج في ساعة اليد، وهناك آلة لتصوير المستندات وجهاز فيديو يوضع في الجيب، وجهاز فاكسميل يوضع في السيارة، وحاسب آلي نقال مزود.
- **الشيوع أو الانتشار:** يعني به الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، لا ليكون حكرا على الأثرياء فقط، وإنما يشمل كل فئات وطبقات المجتمع يأتي ذلك بدعم الأثرياء لتلك النظم الجديدة لكي تشمل القادرين على استخدامها وغير القادرين، فقد انقضى عصر الانعزال ومن لم يتقن فنون العصر الجديد سيحكم على نفسه بالانقراض بالمعنى التاريخي للكلمة.¹

5- التأثيرات الاتصالية لتكنولوجيا الاتصال على الوسائل الإعلامية على الجمهور والمجتمع:

أثرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على الاتصال الجماهيري وبوجه عام خاصة على الوسائل، وعليه كعملية مستمرة متصلة ذات أطراف متعددة ويمكن رصد بعض التأثيرات التي أجد ثبوتها التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال الجماهيري وعلى الجمهور في الجوانب التالية:

■ التأثيرات على وسائل الاتصال:

أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة ولكن تطورها بل تغييرها بشكل ضخم، فقد تغير الفيلم السينمائي بعد ظهور الصوت وكذلك اللون، وكذلك تغيرات الجرائد والمجلات بظهور مستحدثات جديدة في مجال صف الحروف، مما أثر على أساليب التحرير والإخراج والإنتاج بشكل عام، كما تغير التلفزيون بعد ظهور كاميرات الفيديو المحمولة، وبعد تصغير كثير من المعدات اللازمة للعملية الإنتاجية وتطويرها، فكل تكنولوجيا اتصالية جديد

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب: مرجع سابق، ص 264.

وجاءت لتطور تكنولوجيا سابقة تقليدية كانت تعد أساسا امتداد للحواسيب الإنسانية (السمع، البصر) وذلك على كل مستويات الاتصال.¹

■ التأثيرات على الجمهور:

يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها وتضف البحوث تطور الجمهور إلى عدة مراحل نذكر منها:

- المرحلة الأولى: مرحلة الصفوة وفيها يكون جمهور الوسيلة الاتصالية صغير نسبيا ويشمل القطاعات الأكثر تعليما وثراء، ولا يمثل الرجل المتوسط أو المرأة المتوسطة، وهنا يصمم الرسائل بحيث يروق محتواها الأذواق الصفوة.

- المرحلة الثانية: مرحلة الحشد ويتكون الجمهور الفعلي من السكان كلية ومن كل قطاعات المجتمع التي يبدونها تمثله وتصمم الرسائل بحيث تروق لما يمكن أن يطلق عليه العنصر المتوسط في المجتمع.²

- اتسام هذه التكنولوجيا الاتصالية الجديدة بالتفاعل بين المستقبل والمرسل، وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها من حيث الكم والكيف خلال الانتقاء والاختيار.³

- إن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثيرها على عادات واستخدام الجمهور لوسائل الاتصال، ومن أمثلة ذلك التليفون السلبي الذي يتيح زيادة إمكانيات وفاعلية استقبال قنوات تحمل مواد تلفزيونية والريموت كونترول جهاز التحكم عن البعد والفيديو كاسيت الذي يتيح للمشاهدة مرونة أكثر فيما يتعلق بأوقات المشاهدة.⁴

¹ محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، مرجع سابق، ص174.

² مرجع نفسه، ص188.

³ عبد الباسط محمد عبد الوهاب: مرجع سابق، ص333.

⁴ مرجع نفسه، ص333.

▪ التأثيرات على المجتمع:

وتظهر التأثيرات الاجتماعية كذا استخدامها كل المشكلات الاجتماعية والإنسانية كالاستعانة بها في التشخيصات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية واستحداثها بوظائف جديدة في العمل، كما اعتبرت مسؤولية عن ارتفاع مستوى المعيشة وذلك نتيجة لإنجاز المهام الإدارية والإنتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت وقت للعديد من الأفراد وقضت على العديد من المهام المتعبة والمملة، وبصفة عامة رفعت من مستوى عودة أداء الأعمال الحياتية كما برزت تأثيراتها بشدة على مجالي الخصوصية والجانب النفسي الاجتماعي.

- الخصوصية: إن الخصوصية حق الأفراد في عدم إنشاء أو نشر معلومات تخصهم ولكن وبعد ربط الحاسوب بشبكة الانترنت أصبح من السهل الكشف عن أي شخص وفي أي وقت كان.¹

نتيجة هذا الأمر أبدى الكثير من الأفراد قلقهم ومخاوفهم خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة بالمعاملات المالية والسجلات الإجرامية والصحية لنتائجها الوخيمة على حياتهم ومستقبلهم المهني، إلا أن هذه القضايا المتعلقة باختراق حق الخصوصية تنتشر أكثر في الدول المتقدمة لامتلاكها وحيازتها على أعداد هائلة من الحواسيب وشبكات الانترنت.²

- الجانب النفسي والاجتماعي: يتوقع علماء الاجتماع أن التزاوج بين الحاسوب وشبكة الانترنت سيؤدي إلى عزلة نفسية واجتماعية للأفراد، وقد برزت هذه المشكلة بعد أن أصبحت عملية الاتصال تتم داخل المنزل بمعنى لقاء إلكتروني أو ما يسمى أيضا بالاتصال

¹ عماد عبد الوهاب الصباغ: الحاسوب في إدارة الأعمال، ط1، دار الثقافة، عمان، 1996، ص ص 380-382.

² شريف درويش اللبان: تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتأثيرات الاجتماعية، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة،

2000، ص ص 185-187.

الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف، بناء على ذلك قلت عدد الصدمات وأصبح الأفراد يعانون ضغوطا كثيرة في حياتهم ويشعرون بالعزلة والاكنتاب.¹

6- سلبيات وإيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

أ- سلبيات:

1/ حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيات وبين الدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية، فإن لم تسارع الدول العربية في المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية والإعلامية الجديدة فإن هناك خطر احتمال زيادة همشها وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية.

2/ اندماج تكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات في منظومة واحدة، هو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية، وأيا كان رأينا تأييدا وقبولا، أو نقدا واعتراضا، فإن ذلك لا يغير في الأمر شيئا.

3/ لقد ساهمت هذه التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال الوافدة في الانحدار باللغة العربية الفصحى، لغة القرآن الكريم، بحجة البساطة في فهم الرسالة، وزعت هذه التكنولوجيا العديد من المصطلحات التي أصبحت تروج في الأحاديث العامة، والكتابات المتخصصة على حد سواء، مثل "عالمي التنمية"، "المصدر"، القائم بالاتصال عوضا عن تعبيرات محلية كانت تستخدم في هذا المجال مثل "النهضة"، "العمران"، "الخطب" كما ساعدت هذه التكنولوجيا على شيوع الكتابات الركيكة والتعبيرات الغامضة غير محددة المعنى مما ساهم في ضحالة الفكر.

¹ سعيد يس عامر: علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2، مركز وايد سبر قيس،

القاهرة، 1998، ص.37.

4/ لقد عملت تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي، وفرض النموذج الثقافي في الأورو أمريكي، وترسيخ قيم الامتثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع، وهذا ما تسعى إليه كل الإمبراطوريات الإعلامية الكبرى.

5/ لم يعد هناك مجال الحياة الفرد الخاصة كجسمه وعائلته وممتلكاته وقيمه، في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة¹، فقد تمت تعريته من جل ما يميزه كفرد له سره ومكشوفة في الحياة وقد تحولت قيمة الإنسان في خضم ذلك إلى وضعيات من المرئيات المكشوفة على وسائل الإعلام والاتصال، وإذا تأملنا في الثقافات التي سبقتنا ومنها تلك التي تنتمي إليها، فإننا نجدها قد نست حدودا بين المواضيع الخاصة (الشخصية) والمعروضة على الرأي العام.

ب- إيجابيات:

بحيث نجد أن هذه التكنولوجيا تحتاج إلى ذكاء مستخدميها بدلا من عضلاتهم، فهي تقدم العون للبشر من خلال توفيرها قدرا أكبر من التسهيل في تخزين المعلومات وتراكمها ونقلها، بإمكاننا من خلالها أن ندير الأعمال وندرس العالم ونستكشف ثقافته المغايرة، ونختار أصدقاء جدد يماثلوننا في اهتماماتهم، بل ربما نفكر في تكوين جمعيات من مختلف الأنواع بسرعة غير مسبوقة وتتكون بهذه الوسائط سوق المعلومات كونية هائلة، توفر لنا خيارات أوسع فيما يتعلق بجميع الأشياء والعلاقات من الخدمات والرياح الاقتصادي إلى الأفكار والنظريات والقيم الإنسانية بما يوسع إمكاناتنا الإنسانية والمادية، ويفتح إحساسا بالهوية، إن الوسائط الاتصالية والإعلامية توفر اليوم الذكاء العملياتي لأقل العقول توافقا وهي في سبيلها لإلغاء فروق العمال على الأقل بين الذكور والإناث، إن تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، قد حققت فتحا جديدا في عالم الاقتصاد، فيما يطلق عليه اليوم الاقتصاد الجديد، وهو الذي يقصد به القطاعات الجديدة العاملة في مجال التكنولوجيا الدقيقة والمعلوماتية والاتصالات والتي شكلت في العقد

¹ عبد الفاتح حمدي وآخرون: مرجع سابق، ص 15.

الأخير واكتست أسهمها الأسواق المالية بسرعة ومن إيجابيات هذه الثورة التكنولوجية، توسيع نطاق توزيع المعلومات، تخفيف الضغط على المناطق الحضرية من خلال تمكين الأفراد من العمل في المنزل أو من مكاتب بعيدة فرص جديدة فيما يتعلق بالعمل والتعليم والتجارة والترفيه.¹

ثانياً: الحاسب الآلي والشبكات الاتصالية:

1- الحاسب الآلي:

تتولى أنظمة المعالجة الآلية للمعلومات في تسجيل المعلومات وتخزينها واسترجاعها

في الوقت المناسب بسرعة وسهولة وبكميات لا تقدر عليها ولا تقارن بالطرق اليدوية أو الميكانيكية أو الإلكتروني ميكانيكية والجهاز الذي يعتمد عليه في هذه العمليات هو الحاسب الآلي الإلكتروني والمفتاح الرئيسي لفهم تكنولوجيا المعلومات في أحدث صورها هو الحاسبات الإلكترونية.

1-1- أهمية الحاسب الآلي:

- 1- يعد استخدام الحاسب الآلي من بين وسائل الاتصال الجماهيري في وقتنا الحاضر.
- 2- يعتبر مظهر من مظاهر العصر الذي نعيش فيه (عصر التكنولوجيا والمعلومات).
- 3- حاجة كل المجالات إلى استخدام جهاز الحاسب الآلي في جميع فروعها وأعمالها وهنا نظراً للقدرة الفائقة التي يتمتع بها، ومقدرته على إنجاز الأعمال والمهام التي يطلبها الإنسان منه، السرعة والوقت والدقة.

¹ مرجع سابق، ص ص 14-15.

1-2- مميزات وفوائد الحاسب الآلي:

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

- السرعة في أداء الأعمال.
 - الطاقة التخزينية.
 - أداء بعض الوظائف والأعمال بسرعة أكبر وأخطاء أقل.¹
- 1-3- استخدامات الحاسب الآلي في اتصال المؤسسة:

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

- معالجة الكلمات: تتيح معالجة الكلمات طباعة أكثر تقدماً وسرعة.
- النشر المكتبي: تستخدم أجهزة الحاسوب في إنتاج صفحات كاملة من الصحف مزودة بالعناوين والنصوص والرسوم.
- الاتصال المباشر بشبكات المعلومات: يتيح هذا الاتصال توفير خدمات عديدة من المعلومات مثل: الأخبار، الطقس، الرياضة، خدمات السياحة، التسلية والترفيه، كما يلعب الحاسب الآلي دوراً مهماً في عملية المونتاج والمكساج للبرامج التلفزيونية وأفلام السينما.²

¹ محمد الفاتح حمدي وآخرون: المرجع السابق، ص 42-45.

² المرجع نفسه، ص 45.

2- شبكة الأنترانات:

وهي تسمح بتبادل المعلومات داخل المؤسسة بصورة أسهل وأسرع وأرخص ومن أهم وظائفها: البريد الإلكتروني، تسيير مختلف الفهارس (المعلومات، الخدمات، ومختلف التطبيقات)، خدمة إدارة الشبكة المراقبة والصيانة، ندوات النقاش (على غرار جماعات الأخبار، الأنترنت)، برنامج العمل المشترك، الأسئلة الشائعة بأجوبتها (f10)، مختلف أنواع المكتبات، تبادل الملفات، إنشاء صفحات الأنترانات خاصة بكل مصلحة، إمكانية الاتصال، مواقع خارجية (الإكسترنات الخاصة بمتعاملها المقربين أو شبكة أنترنت العالمية).¹

2-1- أنواعها: حيث تنقسم شبكة الأنترانات من ناحية المساحة الجغرافية المغطاة إلى نوعين وهما الشبكة المحلية، والشبكة الواسعة.

- الشبكة المحلية LAN: الشبكات المحلية هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كلم²، بموزع واحد للملفات، كما أن لها عدة أنواع وأشكال فالأولى الشبكة الخطية (المتتالية)، والثانية النجمية والثالثة الشبكة الحلقية.
- الشبكة الواسعة: تعتبر الشبكة الواسعة هي نفسها المحلية، مع وجود اختلافين جوهريين، الأول هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات أو ربما آلاف الكيلومترات، وهذا ما يترتب عليه الاختلاف الثاني، وهو وجود أجهزة خاصة يقوم بمهمة تنظيم عملية الاتصال كنقاط مركزية في الشبكة الواسعة.³

2-2- خدماتها في المؤسسة: تقدم شبكة الأنترانات الكثير من الخدمات للمؤسسات والتي نذكرها في النقاط التالية:

¹ فوضيل دليو: الاتصال: مفاهيمه، نظرياته، وسائله، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص174.

² تامر موسى يونس: شبكات الحاسوب، د.ط، دار الراتب الجامعية، بيروت، 1994، ص20.

³ المرجع نفسه، ص ص 23-24.

- المشاركة في الملفات: حيث يستطيع كل عمال المؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة ومتابعة للمتغيرات التي تطرأ عليها أول بأول.
- نقل وتحويل الملفات: من خلال هذه العملية يستطيع المسؤولون نقل الملفات من قسم إلى آخر، ومن فرع إلى آخر، وتوزيع المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع.
- اعتماد أفضل على النظام، ففي حالة حدوث عطل في الجهاز فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية.¹

3- شبكة الأنترنت Internet:

تعد الأنترنت إحدى أهم الإنجازات تكنولوجية شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل هي الأكثر انتشاراً وشيوعاً، في مجالات الاتصالات والمعلومات، بل أكثر هي قوة، فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الأنترنت التي لا تحتاج إلى متغيرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الأنترنت في أي مكان وزمان، وتتميز هذه الشبكة العديد من المزايا والخصائص التي كان لها تأثيراً على جميع أنشطة الحياة الإنسانية، بل حولت العالم إلى قرية صغيرة، حيث أصبح لكل مستخدم هاتف ذكي، أو حاسوب محمول، أو مكتب، أو عامل في المؤسسة أو المنظمة يمكنها أن تلج إلى هذا العالم الديناميكي المشاريع المعالم.²

4- شبكة الإكسترنات Extranet:

عبارة عن إنترنات توسعه المؤسسة ليشمل أقرب متعاملاتها (الزبائن، الموردون، المنتجون، الوسطاء، الموزعون، المتشاورون)، ولحمايته تضمنه كلمة سر تسمح بالاطلاع على بعض مواقع أنترنات المؤسسة المعنية، وهذه الشبكة عملية جداً، وتوفر ديناميكية حقيقية بين المتعاملين، كما تقوي روح الانتماء إلى جماعة مصالح واحدة وتوثق من علاقات أعضائها،

¹ جورية بولعويدات: مرجع سابق، ص ص 103-104.

² سمير إبراهيم حسن: الثورة المعلوماتية، عواقيها، وآفاقها، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية، دمشق،

جامعة الآداب والعلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد 1، 2002، ص 207.

ولتحويل الأنترانات إلى إكسترنات، يجب أن تتوفر لدى كل حواسيب الشبكة ببطاقة شبكية، تسمح بتواصلها من خلال خطوط خاصة وعن طريق الأنترنت بالنسبة للذين زدوا بعنوان خاص أو بكلمة سر.¹

• خدمات الإكسترنات في المؤسسات:

للإكسترنات عدة خدمات تقوم بها ويمكن حصرها في:

- تسهيل عمليات الشراء: يمكن للمؤسسة في الشرق مثلا تقوم بإرسال طلب الشراء إلى مؤسسة متواجدة في الغرب عبر الإكسترنات التي تربط بينهما.
- متابعة الفواتير: تسهل هذه الخدمة توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، ومتابعة إجراء الصرف والقبض، ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفواتير أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.
- والإكسترنات هي خدمة موجهة إلى أكبر عدد من الجمهور، وتعرف هذه الشبكة تطورا ملحوظا. حيث بدأت تطبيقاتها ككتيبات العرض الإلكتروني والتي تزود العملاء، ساعة بساعة، بالعروض والأسعار وأزمنة الشحن والتوصيل.²

¹ فوضيل دليو: المرجع السابق، ص175.

² حورية بولعويدات: مرجع سابق، ص109.

خلاصة:

بعد عرضنا لمجموعة من المفاهيم حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد أن هذه التكنولوجيا هي جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة لعملية التطور أما الاتصال فهو طريقة يتم عن طريقها تبادل الأفكار، وهكذا فإن تكنولوجيات الاتصال الحديثة هي تلك الوسائل والأدوات التي ظهرت إلى الوجود بفعل هذه التكنولوجيا التي اجتمعت الكثير من خصائصها في الأنترنيت التي تعد من أهم الشبكات التي باتت أفضل وأسرع الوسائل في نقل المعلومات وتبادلها خاصة أمام جملة الخصائص التي تتمتع بها والخدمات التي تتيحها وأصبحت جزء من حياة المجتمعات العصرية لتوفيرها إمكانية التواصل المستمر وبشكل تفاعلي بين مختلف شرائح المجتمعات المختلفة.

الفصل الثالث:

الجانب التطبيقي

للدراسة

المبحث الأول: نبذة حول المديرية مع عرض لنشاطاتها وآفاقها المستقبلية:

تغطي مديرية التوزيع إقليم ولاية مستغانم، حيث تقع ولاية مستغانم على مسافة 363 كلم غرب الجزائر العاصمة، يحدها شمالا البحر الأبيض المتوسط ومن الغرب ولاية وهران، ومن الشرق ولاية شلف، ومن الجنوب ولايتي غليزان ومعسكر، تتربع منطقتها الجغرافية على مساحة قدرها 2269 كلم²، ويبلغ عدد سكانها 830000 نسمة، وتغطي 10 دوائر و32 بلدية.

- يبلغ عدد زبائن مديرية التوزيع مستغانم 188750 زبون كهرباء، و71336 زبون غاز.
- يسهر على خدمة زبائن مديرية التوزيع مستغانم 437 عامل موزعين على مقر المديرية.
- سبعة وكالات تجارية وهي: مستغانم شرق، مستغانم غرب، عين تادلس، حاسي ماماش، سيدي علي، ماسرى، عشعاشة.

- أربع نقاط استقبال: بوقيراط، خير الدين، سيدي لخضر، تيجديت.
- أربعة مقاطعات كهربائية وهي مستغانم، عين تادلس، حاسي ماماش، سيدي علي.
- مقطعتين غازية: وهي مستغانم، حاسي ماماش، واستغلال الغاز بسيدي علي.

- مهام مديرية التوزيع:

تتلخص مهام مديرية التوزيع في النقاط التالية:

- 1/ السهر على ضمان التموين بالطاقة الكهربائية والغازية لزبائننا الكرام وذلك ضمن شروط الأمان والاستمرارية والنوعية.
- 2/ تلبية كل طلبات التموين بالطاقة الكهربائية والغازية مع مراعاة كل من شروط الاستمرارية والنوعية.
- 3/ ضمان إنجاز برامج تطوير الشبكات الكهربائية والغازية ومواكبة التكنولوجيات الحديثة.
- 4/ الالتزام بمراعاة المساواة بين جميع الزبائن عند وجود شروط متطابقة.

- عدد زبائن الكهرباء:

2018	2017	2016	نوع الزبائن
188032	183050	175684	توتر منخفض
715	683	662	
3	3	3	توتر متوسط
188750	183736	176349	المجموع

نسبة الكهرباء: 98%.

- ضياع الكهرباء:

2018	2017	2016	ضياع الكهرباء
78,71	212,21	215,08	جيجاوات ساعي (gwh)
%14,99	%20,89	%22,70	النسبة (%)
350,29	930,02	928,03	التقدير المالي (مليون دينار MDA)

- عدد زبائن الغاز:

2018 مارس	2017	2016	نوع الزبائن
71272	67307	63793	ضغط منخفض
62	58	50	ضغط متوسط
2	2	2	ضغط عالي
71336	67367	63845	المجموع

- نسبة إدخال الغاز 42%.

- نسبة المشاركة في الغاز 65%.

نلاحظ أن نسبة المشاركة في الغاز ضعيفة مقارنة بعدد التوصيات المنجزة، وذلك بالرغم من كل الحملات التحسيسية والتوعية لاستغلال غاز المدينة، وكذا التسديد بالتقسيط لمبلغ مشاركة الزبون، سعياً منها لتثمين كل ما تم صرفه على مشاريع الدولة للغاز وتحسين واقع المواطن.

- رقم الأعمال (مليون دينار):

مارس 2018	2017	2016	
837,18	3522,28	3160,28	كهرباء
159,76	326,54	290,11	غاز
996,94	3848,82	3450,39	المجموع

- الديون الإجمالية:

2018	2017	2016	
1638,68	1229,49	1111,04	الديون الإجمالية (مليون دينار)

- الاستثمارات:

إن الطلب المتزايد على الكهرباء دفع للشركة سونلغاز من خلال شركة التوزيع للكهرباء إلى استثمارات ضخمة حتى يتسنى لها مواكبة التحديات في إطار تحسين نوعية الخدمة وقد قسمت كل من:

- الموارد البشرية من توظيف وتكوين وكذلك تعزيز الكفاءات.
- البنية التحتية من مأوى للمحولات وإدارات استقبال.

- شبكات هوائية وتحت أرضية ذات الضغطين المنخفض والمتوسط ومحاولات كهربائية أرضية وهوائية.
- معدات وأجهزة ذات تكنولوجيا بمعايير عالمية، الجدول الموالي يعطينا تطور هذه الاستثمارات منذ 2012:

2018	2017	2016	2015	2014	
437	458	445	436	393	عدد العمال
5	3	3	3	3	محولات الضغط العالي
1804	1632	1389	1287	1211	محولات الضغط المتوسط
6221	5948	5629	5392	5269	طول الشبكة (كم)
426	989	1683	2057	579	تكاليف الاستثمار (مليون دينار)

- الاستثمارية والتنوعية:

حتى تتمكن شركة التوزيع من تلبية الطلب على مادة الكهرباء، وضعت تحت تصرف زبائنها محولين ضغط مرتفع سنة 2016 إضافة إلى المحولات الثلاث المتواجدة على تراب ولايتها (مستغانم مدينة، سيدي علي، وماسرى)، وبذلك ارتفع من 240 ميغا فولط أمبير إلى 340 وسيصل إلى 500 ميغا فولط أمبير بحدود نهاية 2017 مع وضع محولين في الخدمة. ولكي نمكن زبائننا من طاقة مستمرة وبدون أعطاب، وظفت شركة التوزيع نظاما معلوماتيا متوفر على مدار 24 ساعة بأعوان ذوي كفاءة حتى تكون قريبين من انشغال الزبائن قصد توفير فضاء للتواصل ليلا ونهارا بدون انقطاع، حيث يتم تلقي المكالمات وتصنيفها ومن ثم توجيهها للفرق العامة التي تتصل مباشرة بالمواطن المتصل وتتدخل في إطار مهامها اليومية.

الوظائف الأساسية للشركة:

للمؤسسة وظيفتين أساسيتين هما: التموين بالكهرباء والغاز:

1- الوظيفة الأولى: التموين بالكهرباء:

يقوم الزبون بإيداع طلب لدى مصلحة سونلغاز مع مخطط يوضح فيه المسافة بين نقطة الربط والنزل بالإضافة إلى وصل الكهرباء والغاز لجارة بعدها تقوم المصلحة بتسجيل الطلب ثم تقوم بإرسال تقنيين إلى عين المكان لدراسة من كل الجوانب وتحديد التكاليف التي تقدم للزبون ليقوم بالدفع، توكل الشركة الأشغال إلى مقاول للقيام بالعمل وتبقى المصالح تراقب الأعمال وبعد الانتهاء تقوم بالتأكد من العمل ثم تقوم بعملية الوصل.

2- الوظيفة الثانية: التموين بالغاز:

ونفس الشيء بالنسبة للغاز إلا إن العملية بالنسبة للغاز تكون محققة بخطورة هذه العادة حيث تقوم بفحص الأنابيب للتأكد من صحتها قبل التموين.

الأعمال يقوم بها مقاولون حيث تعرض الشركة المشروع في شكل مناقصة مفتوحة ليقوم هؤلاء بإيداع عروضهم وتقوم الشركة باختيار أفضل عرض بالإضافة إلى ذلك السهر على سير هاتين المادتين الحيويتين وذلك بأعمال الصيانة بشبكاتها وعملية تجديدها.

-ومن وظائف أخرى للشركة سونلغاز وتوزيع الكهرباء والغاز والتي هي موقع دراستنا محوره شركة توزيع الكهرباء والغاز في وحدة مستغانم وسنقوم بتقديمها في كل نقاط التالية:

وظائف شركة توزيع الكهرباء سونلغاز وحدة مستغانم:

- من خلال التطورات التي عرفتتها شركة سونلغاز أصبحت تقوم بمجموعة من الوظائف والمهام ومن خلال المادة 6 من الجريدة الرسمية رقم 54 وفي ديسمبر 1995 وفي إطار الأهداف المسطرة والخدمات العمومية التي تقوم المؤسسة بمجموعة من الوظائف.

ومن وظائف شركة سونلغاز نذكر ما يلي:

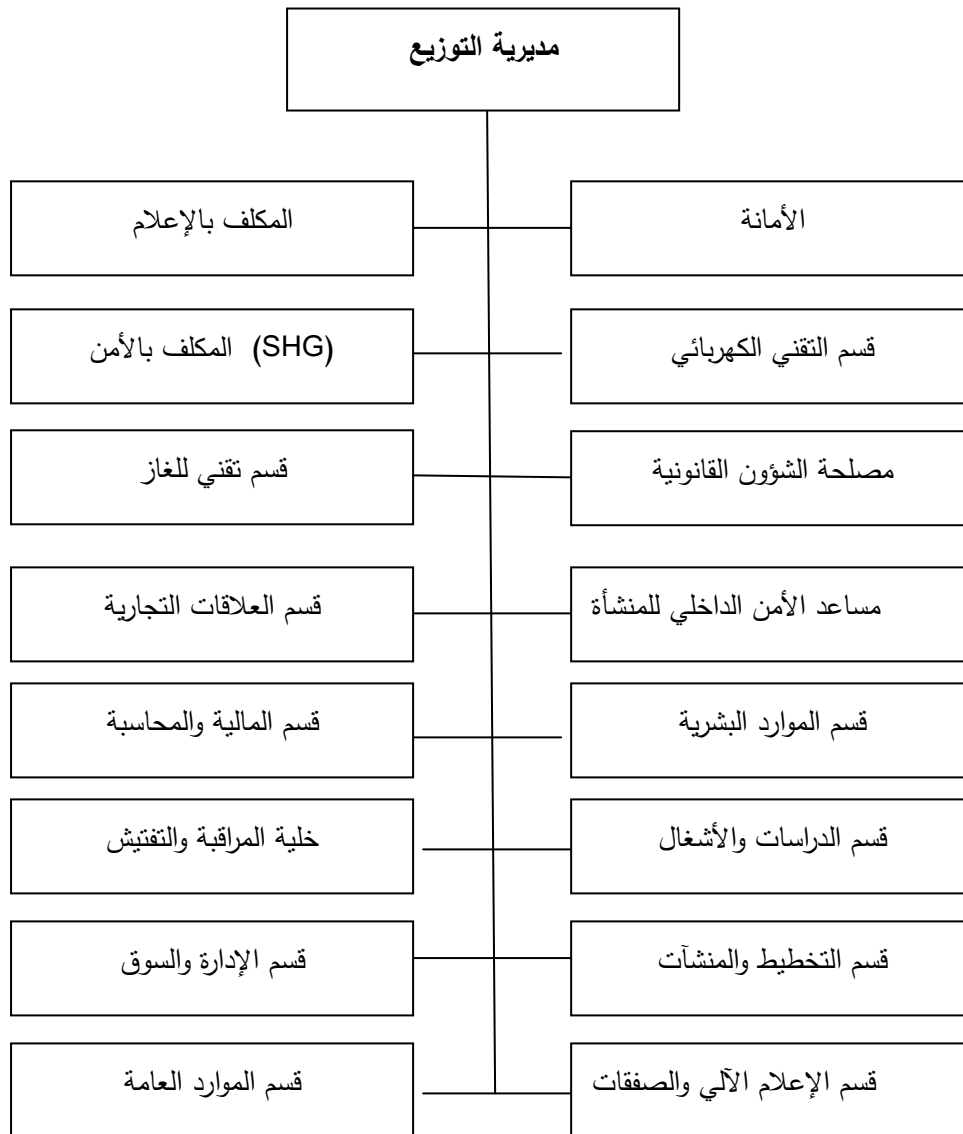
- ضمان نوعية إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية وكذا ضمان توزيع الغاز في إطار احترام شروط الحماية والأمن وبأقل التكاليف.
- تركيب التصليح وصيانة وإعادة تحديد مراكز لتوزيع الطاقة الكهربائية إلى المراكز التوزيع العمومي للغاز.
- ضمان تمثيل سونلغاز على المستوى الغرب أحسن تمثيل.
- ضمان أمن الأشخاص والمواد التي لها علاقة مع نشاط العمل والتوزيع.
- ضمان تطبيق التنمية فيما يخص البناء والإصلاح اللازم للعمل.
- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة ومراقبتها.
- عموما فإن شركة سونلغاز لتوزيع الكهرباء و الغاز بمستغانم ضمن بتحقيق الاستثمارات للمؤسسة والتحكم في الطاقة وهو عامل ضروري للاقتصاد العام أو بصفة خاصة الدراسات و الرقابة وتحقيق ميزة استراتيجية في التطور الاقتصادي والصناعي للوطن.
- كما تعمل المؤسسة على سهر التقديم أفضل خدمات لزيائنها.
- ضمان نوعية واستمرارية الخدمة.

انعكاسات استعمال التكنولوجيا على الشبكة:

إن استخدام جهاز الحاسوب والشبكات الاتصالية سهل عملية الاتصال بين فروع والأقسام والوظائف حيث أن المسافة بين فرع وفرع تبلغ عشرات الكيلومترات والتنسيق بينهم ليس سهل ولوجود تعاملات بين هاته الأقسام يتطلب وسيلة نقل ووقت مهدور وذلك تكلفة بالنسبة للشركة حيث ساهمت الشبكة في نقل المعلومات والملفات من فرع إلى فرع وإنقاص تكاليف الورق التي تعتبر تكلفة سنوية تثقل كاهل الشركة.

لقد ساهمت الشبكات الاتصالية في تسهيل الرقابة الداخلية حيث أن مدراء ومسؤولي الأقسام يستطيعون مراقبة العمال الإداريين من مكاتبهم وذلك بالدخول إلى حاسبهم الشخصي والنظر بالنسبة لإنجاز الأعمال الموكلة لهم ونفس الشيء بالنسبة للمدير العام.

الهيكل التنظيمي للمديرية:



الشكل (03): الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع الكهرباء والغاز وحدة مستغانم.¹

¹: انظر الملاحق باللغة الفرنسية.

4- دراسة وتحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

- **المدير:** المراقبة اليومية للموظفين والأعمال التي يقوم بها خصوصاً الفترات الصباحية.
 - عقد الاجتماعات خاصة منها الطارئة.
- **الأمانة:**
 - استقبال البريد الصادر والوارد.
 - جدول وبرنامج المواعيد مع المدير.
 - الاستقبال العام.
- **المكلف بالإعلام:**
 - الإشراف على خلية الاتصال.
 - إنشاء فضاء تواصل بين الشركة والمتعاملين (الولاية، المواطن، وسائل الإعلام).
- **المكلف بالأمن وأمن المنشآت:**
 - الإشراف على فرق الأمن والحراسة.
 - الإشراف على سلامة العمال داخل منشآت الشركة.
 - التواصل مع الأمن وأجهزة فيما يتعلق بالأجانب الذين تتعامل معهم الشركة.
- **المكلف بأمن العمال:**
 - الإشراف على مطابقة الشروط فيما يتعلق بشروط السلامة العمالية داخل المؤسسة وفي ورشات العمل الخارجية.
- **المكلف بالشؤون القانونية:**
 - الإشراف على المكلفين بالشؤون القانونية، وتمثيل الشركة لدى الهيئات القانونية.

- **القسم التقني للكهرباء:**
- 1 **مصلحة المراقبة:**
 - مراقبة الشبكات الكهربائية.
 - السهر على التوزيع الجيد للطاقة.
 - الإسهام في تطوير الشبكة الكهربائية عن طريق التسجيل.
 - عمليات التوزيع وصيانة الشبكات.
- 2 **مصلحة الصيانة:**
 - تسيير المحولات الكهرباء.
 - صيانة التجهيزات الكهربائية.
 - مراقبة فرق العمل على الشبكات تحت ضغط المتوسط.
 - تحديد وصيانة الأعطاب الكهربائية للشبكات تحت ضغط.
- 3 **مصلحة التحكم عن بعد:**
 - استقبال مكالمات الهاتفية وتسجيلها.
 - تحديد الأعطاب عن بعد.
- **قسم التقني للغاز:**
- 1 **مصلحة المراقبة: (نفس مهام الكهرباء).**
 - مراقبة شبكات الغاز.
 - السهر على التوزيع الجيد للغاز.
- 2 **مصلحة الصيانة: (لها نفس مهام الكهرباء).**
 - صيانة التجهيزات الغازية.
- **قسم العلاقات التجارية:**
- 1 **مصلحة التحصيل:**
 - تحصيل الديون من الزبائن العموميين والخواص.

2- مصلحة كبار المستهلكين:

- التعامل مع المستهلكين ذوي الاستهلاك الطاقوي الكبير.
(الضغط المتوسط والعالي سواء الكهرباء أو الغاز).

3- مصلحة ربط الزبائن والصفقات:

- تتكفل بمتابعة ربط الزبائن الجدد وكذا إبرام الصفقات العمومية والخاصة.

• قسم الموارد البشرية:

- تسيير شؤون العمال، مراقبة المسيرة المهنية للعامل (التكوين، الراتب، الأحوال الشخصية....إلخ).

• قسم الدراسات والأشغال:

1- قسم الكهرباء:

- يقوم بدراسة كل طلب ربط دون 630 كيلو فولط أمبير.
- وكذلك ربط التوتر المنخفض لأكثر من 25 متر.
- متابعة أشغال الربط.
- متابعة برامج الكهرباء التابعة للدولة (الولاية، البلدية).

2- قسم الغاز:

- يقوم بالدراسة الميدانية لكل ربط بالغاز التجمعات السكنية والزبائن الخاصون.
- ومتابعة الأشغال وتنفيذها.

• قسم الإدارة ومتابعة الصفقات:

- تقوم بإدراج وتقييم الصفقات العمومية والخاصة المرتبطة بالشركة محليا.
- دراسة ومتابعة الأعمال ومدى تنفيذها، وبعثها إلى الإدارة المركزية للشركة العامة (كهرباء، غاز، منشآت داخلية وخارجية).

● **قسم المحاسبة والمالية:**

- تقوم بمراقبة حركة السيولة وكذا الصفقات المالية من فوترة، المراقبة والتأثير، وكذلك بمعينة قسم الإدارة والمتابعة، مع الإدارة العامة (كهرباء، غاز، منشآت داخلية وخارجية).

● **قسم الإعلام الآلي والاستقلال:**

- يقوم هذا القسم بمتابعة الشبكة الإعلامية، والسهر على حسن عملها سواء داخليا (داخل الشركة) أو مع الوحدات المنتشرة عبر الولاية وكذا مع المعالج الرقمي الوطني.

● **قسم الموارد العامة:**

- يعتبر هذا القسم المحور الذي تعتمد عليه كل الأقسام من الموارد الأساسية كالبنزين السيارات الآلية، الأجهزة وكذا الصيانة والتأمين.

- كما أنه يسهر على التنفيذ والوقوف على التجهيزات العامة من هياكل ومنشآت مدنية.

● **قسم التخطيط والمنشآت:**

- هو قسم مكلف بالدراسات الآنية والمستقبلية للشبكات (كهرباء، وغاز)، وكذا تكوين الملفات الخاصة بالعلاقات مع الإدارات المحلية والإدارة العامة للشركة.

● **خلية المراقبة والتفتيش:**

- تقوم بالتوجيه والمراقبة والوقوف عن كتب للشكاوي المتعلقة سواء بتجاوزات أخلاقية أو مهنية.

المبحث الثاني: تحليل البيانات على ضوء الفرضيات:

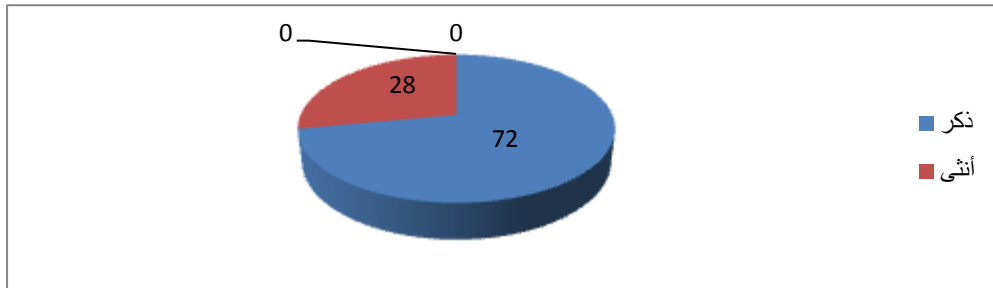
تفريغ وتحليل البيانات الميدانية:

أ- الجداول البسيطة:

1- السمات العامة:

جدول 1: يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	36	%72
أنثى	14	%28
المجموع	50	%100



دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الجنس

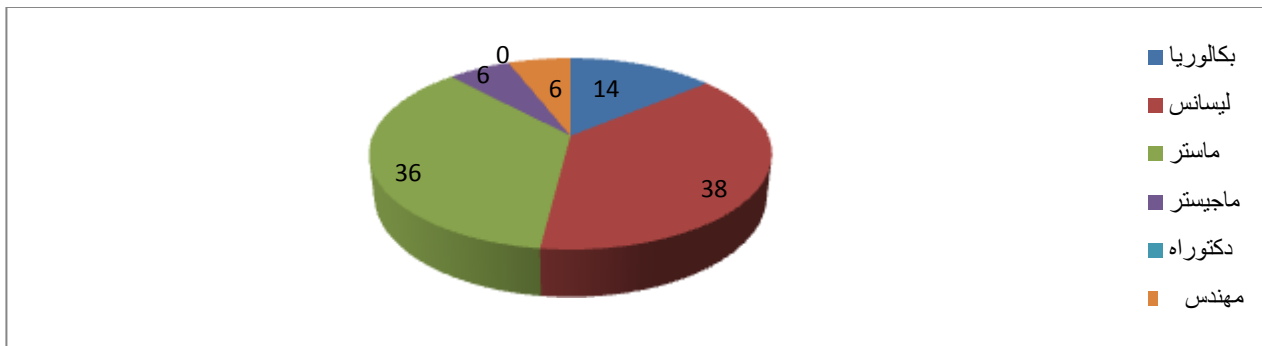
من خلال الجدول (1) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير الجنس نلاحظ أن نسبة

الذكور تقدر بـ %72 ما قدره 36 فردا من مجموع 50 فردا، وهي أعلى نسبة في الجدول، بينما

قدرت نسبة الإناث بـ %28 وهي أقل نسبة في الجدول.

جدول 2: يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
14%	07	بكالوريا
38%	19	ليسانس
36%	18	ماستر
06%	03	ماجستير
-	-	دكتوراه
06%	3	مهندس
100%	50	المجموع

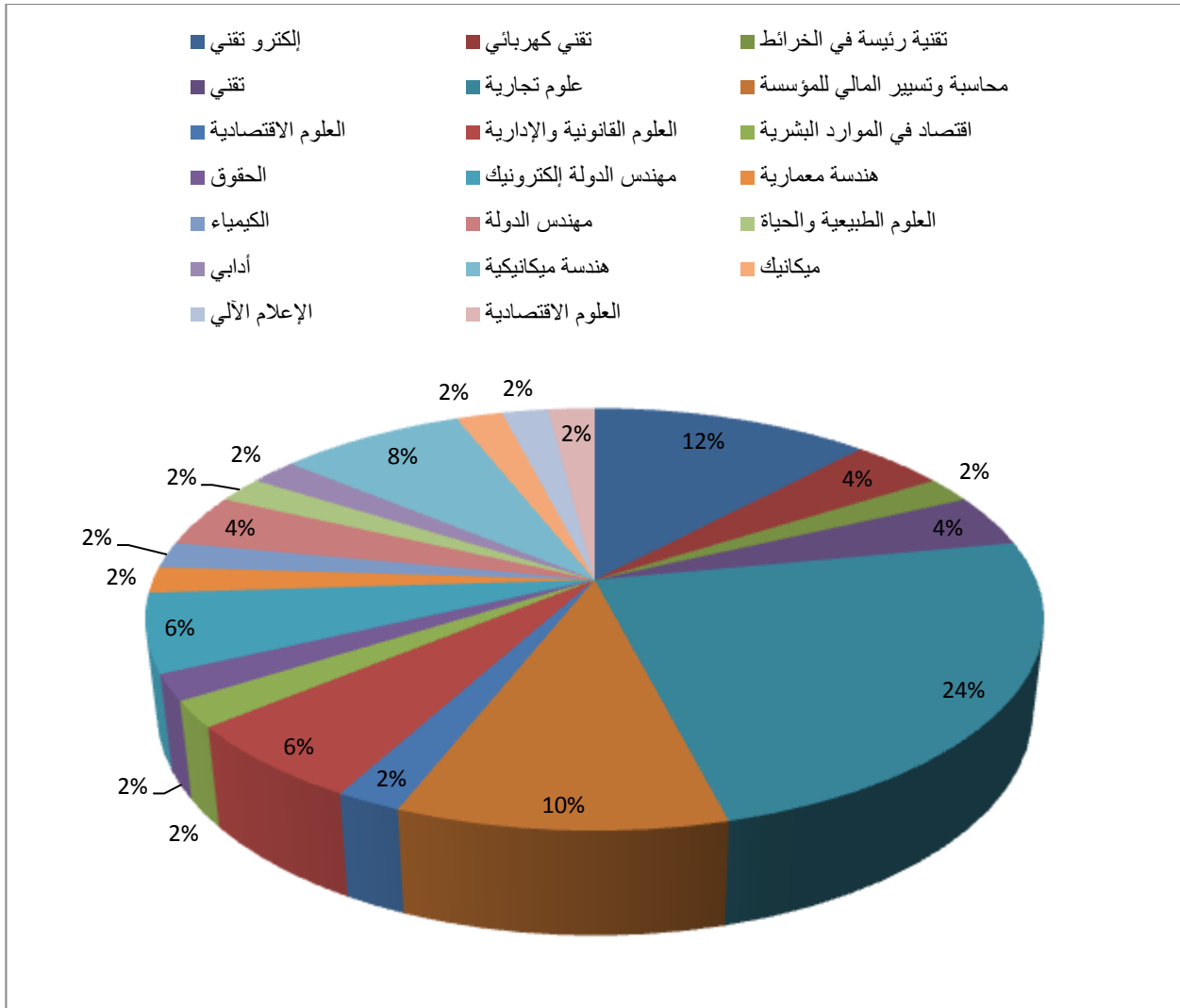


دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

من خلال الجدول (2) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين مستواهم ليسانس قدرت بـ 38% من مجموع 50 فردا، وهي أكبر نسبة في الجدول كما تقدر نسبة ماستر بـ 36% فيما قدرت نسبة بكالوريا بـ 14%، أما بالنسبة للمبحوثين مستواهم ماجستير ومهندس لهما نفس النسبة حيث بلغت نسبتهم 06% وهي أصغر نسبة في الجدول، في حين نلاحظ أن نسبة المستوى للدكتوراه منعدم تماما.

جدول 3: يوضح توزيع العينة حسب متغير التخصص العلمي.

النسبة %	تكرار	التخصص العلمي
12%	6	إلكتروني تقني
4%	2	تقني كهربائي
2%	1	تقنية رئيسة في الخرائط
4%	2	تقني
24%	12	علوم تجارية
10%	5	محاسبة وتسيير المالي للمؤسسة
2%	1	العلوم الاقتصادية
6%	3	العلوم القانونية والإدارية
2%	1	اقتصاد في الموارد البشرية
2%	1	الحقوق
6%	3	مهندس الدولة إلكترونيك
2%	1	هندسة معمارية
2%	1	الكيمياء
6%	2	مهندس الدولة
2%	1	العلوم الطبيعية والحياة
2%	1	أدبي
8%	4	هندسة ميكانيكية
2%	1	ميكانيك
2%	1	الإعلام الآلي
2%	1	العلوم الاقتصادية
100	50	المجموع



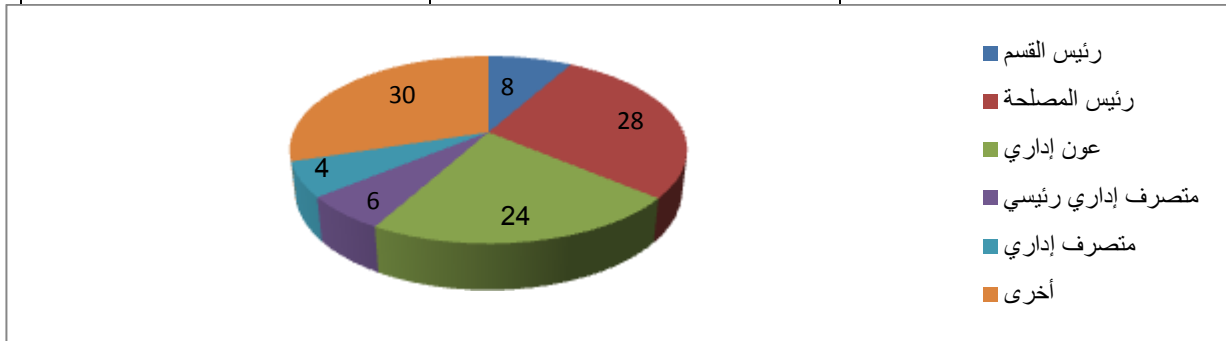
دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير التخصص العلمي.

نلاحظ من خلال الجدول (3) متخصص لتوزيع العينة حسب متغير التخصص العلمي أن نسبة 24 % للمبشرين الذين تخصصهم العلمي علوم تجارية، ثم تليها التخصص العلمي إلكترو تقني قدرت نسبتهم بـ 12% كما نلاحظ المبشرين تخصصهم محاسبة وتسيير المالي للمؤسسة أن نسبتهم 10%، أما نسبة 8% للمبشرين تخصص العلمي هندسة ميكانيكية، كما يلاحظ أيضا أن المبشرين الذي تخصصهم العلمي التقني كهربائي وتقني ومهندس الدولة نسبتهم متشابهة تماما قدرت نسبتهم بـ 4%، أما نسبة 6% للمبشرين تخصصهم العلمي العلوم القانونية والإدارية، ومهندس الدولة إلكترونيك، دون أن ننسى نسبة 2 % كانت للأغلبية المبشرين الذي تخصصهم العلمي تقنية رئيسة في الخرائط، العلوم الاقتصادية، اقتصاد في

الموارد البشرية والحقوق، وأيضا هندسة معمارية والكيمياء، العلوم الطبيعية والحياة، وأدبي وتخصص ميكانيك والإعلام الآلي والعلوم الاقتصادية وهي أقل نسبة في الجدول، وما يمكن استنتاجه أن أغلب تخصصات للمبحوثين كانت مختلفة، وهذا ما يساعدهم في إعطاء للمؤسسة المدروسة خبراتهم ومهاراتهم ومكتسباتهم القبلية في ميدان العمل.

جدول 4: يوضح توزيع العينة حسب متغير الوظيفة التي يشتغلونها في المؤسسة.

الوظيفة	تكرار	النسبة %
رئيس القسم	4	08%
رئيس المصلحة	14	28%
عون إداري	12	24%
متصرف إداري رئيسي	03	06%
متصرف إداري	02	04%
أخرى	15	30%
المجموع	50	100%



دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الوظيفة التي يشتغلونها في المؤسسة

من خلال الجدول رقم (4) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير الوظيفة التي يشتغلونها المبحوثين في المؤسسة أن نلاحظ وظائف أخرى للمبحوثين قدرت نسبتهم بـ 30% من مجموع 50 فرد التي تمثلت في مكلف بالإعلام الآلي ومكلفين بالدراسات ومهندس الدراسات وهي أعلى نسبة في الجدول، بينما قدرت نسبة الأعوان الإداريين بـ 24%، في حين بلغت نسبة

متصرف إداري رئيسي %06 ومتصرف إداري بـ %04 وهي أقل نسبة في الجدول، وما يمكن استنتاجه أن الوظيفة التي يشتغلونها المبحوثين تختلف من قسم إلى آخر حسب المهام التي يقوم بها الموظف.

جدول 5: يوضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 06 سنوات	02	%04
06-10 سنوات	07	%14
أكثر من 10 سنوات	41	%82
المجموع	50	%100

من خلال الجدول (5) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية، نلاحظ أعلى نسبة عادت للموظفين أو المبحوثين ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات والتي قدرت بـ %82، ويأتي في المرتبة الثانية الموظفين ذوي أقدمية التي تتراوح خبرتهم المهنية من 06-10 سنوات بنسبة %14 من مجموع 50 فرد ويأتي في المرتبة الثالثة المبحوثين ذوي الخبرة المهنية أقل من 06 سنوات بنسبة %4 وهي أقل نسبة في الجدول.

وما يمكن استنتاجه أن المؤسسة المدروسة تمتلك الموظفين لديهم الخبرة المهنية لمدة طويلة مما تولد لديهم إعطاء كل ما لديهم من الأفكار والمهارات للنهوض بالمؤسسة نحو أفضل.

2- مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية:

جدول 6: يوضح توزيع العينة حسب متغير طبيعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين.

طبيعة الاتصالات	التكرار	النسبة %
داخلية	24	%48
خارجية	1	%02
اثنين معا	25	%50

المجموع	50	%100
---------	----	------

من خلال الجدول (6) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير طبيعة الاتصالات نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين يقومون باتصالات داخلية وخارجية قدرت نسبتهم بـ 50% من مجموع 50 فرداً، فحين كانت نسبة 48% للمبحوثين الذين يقومون باتصالات داخلية، ثم تليها نسبة 02% وهي أقل نسبة في الجدول للمبحوثين الذين يقومون باتصالات خارجية.

وما يمكن استنتاجه أن معظم الموظفين يقومون بالاتصالات مع الجمهور الداخلي والخارجي في إطار العمل داخل المؤسسة.

وأكد أن عملية الاتصال لا تتم إلا بوجود وسائل تسمح بانتقال الرسائل والمعلومات وفيما يلي سوف نتعرف على وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين.

جدول 7: يوضح توزيع العينة حسب متغير وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل.

النسبة %	التكرار	وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة
22,22%	50	جهاز الحاسوب
9,33%	21	شبكة الأنترنت
14,22%	32	شبكة الأنترنت
1,78%	5	شبكة الإكسترنات
3,56%	8	لوحة الإعلانات
19,11%	43	الهاتف
9,78%	22	الفاكس
11,11%	15	الاتصال المباشر
8,44%	19	الاجتماعات
0,44%	1	أخرى
100%	*225	المجموع

* المبحوث يختار أكثر من إجابة.

من خلال الجدول (7) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في المؤسسة نلاحظ أن جهاز الحاسوب احتل المرتبة الأولى من حيث الاستخدام تقدر بنسبة %22,22، في حين احتل الهاتف المرتبة الثانية بنسبة %19,11، ثم تليه شبكة الأنترنت بنسبة استخدام مقدرة بـ %14,22، ويستخدم الاتصال المباشر كوسيلة اتصالية في المرتبة الرابعة حيث يستخدمه %11,11، فحين قدر الفاكس بنسبة بـ %9,78 كما نلاحظ نسبة الأنترنت قدرت بـ %9,33، ثم تليها الاجتماعات بنسبة %8,44، كما احتلت لوحة الإعلانات مكانة في المؤسسة كوسيلة اتصالية من طرف المبحوثين وبلغت نسبتها بـ %3,56، أما الإكسترنت بلغت أو قدرت نسبتها بـ %1,78 وهي أصغر مرتبة من ناحية استخدام بالنسبة للشبكات الاتصالية، كما أن للمبحوثين وسائل الأخرى للاتصال في المؤسسة المدروسة كندوات التي قدرت بنسبة %0,44 وهي نسبة ضئيلة في الجدول.

وما يمكن استنتاجه أن لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل، وأن لكل المبحوث لديه الاتصالات مفضلة، وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة استخدام وسائل وانخفاض أخرى، كما أن عملية التكيف مع الوسائل الحديثة وتقبل استخدامها قد ساهم في تفسير ارتفاع أو انخفاض استخدامها أيضا.

الجدول 8: يوضح توزيع العينة حسب متغير استخدام المبحوثين جهاز الحاسوب في العمل.

النسبة%	التكرار	درجة استخدام الحاسوب
%100	50	دائما
/	/	أحيانا
%00	00	لا
%100	50	المجموع

من خلال الجدول (8) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير استخدام المبحوثين جهاز الحاسوب في العمل نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين يستخدمون جهاز الحاسوب بشكل دائم قدرت ب 100% من أصل 50 فردا وهي أكبر نسبة في الجدول، بالنسبة للمبحوثين الذين لا يستخدمون جهاز الحاسوب قدرت نسبتهم ب 00%، وهي نسبة منعدمة في الجدول، أما أحيانا في الجدول فهي منعدمة تماما وما يمكن استنتاجه أن هذه النسب تشير إلى الاستخدام الكبير لجهاز الحاسوب في مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بمستغانم.

جدول 9: يوضح توزيع العينة حسب متغير درجة تحكم المبحوثين في استخدام جهاز الحاسوب في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	درجة التحكم في استخدام جهاز الحاسوب
66%	33	جيدة
34%	17	متوسطة
—	—	ضعيفة
100	50	المجموع

من خلال الجدول (9) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير درجة تحكم المبحوثين في استخدام جهاز الحاسوب، نلاحظ أن 33 مفردة من مجموع 50 تتحكم في استخدام جهاز الحاسوب بصفة جيدة بنسبة 66% وهي أكبر نسبة في الجدول، بينما تتحكم 17 مفردة بنسبة 34% في استخدام جهاز الحاسوب بصفة متوسطة، أما بصفة ضعيفة فنلاحظ أنها منعدمة تماما.

ومن هنا نستنتج أن نسبة درجة التحكم في استخدام جهاز الحاسوب بصفة جيدة كانت أعلى نسبة وهذا ما يعكس الاستخدام الواسع لجهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة.

جدول 10: يوضح توزيع العينة حسب متغير مجالات استخدام جهاز الحاسوب في المؤسسة.

النسبة%	التكرار	مجالات استخدام جهاز الحاسوب
29,32%	39	كتابة التقارير
31,58%	42	حفظ المعلومات
22,56%	30	القيام بإحصاءات
12,78%	17	إدارة الأعمال الإنتاجية
3,76%	05	أخرى
100%	133*	المجموع

*المبحوث يختار أكثر من إجابة.

من خلال الجدول (10) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير مجالات استخدام جهاز الحاسوب نلاحظ أن 29,32% من 39 مفردة تستخدم جهاز الحاسوب في كتابة التقارير، من جهة أخرى تستخدم 31,58% من مفردات العينة جهاز الحاسوب في حفظ المعلومات، بينما يستخدمه 22,50% من المبحوثين للقيام بإحصاءات، كما نلاحظ أن النسبة 12,78% من المبحوثين يستخدمون الحاسوب في إدارة الأعمال الإنتاجية، كما أفادنا 3,76% من المبحوثين بوجود مهام أخرى يستخدمون فيها جهاز الحاسوب، تتمثل أساسا في قراءة أجهزة التخزين وبرمجة برامج الإعلام الآلي وتحضير عروض ودراسات، وما يمكن استنتاجه أن استخدامات جهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة متنوعة وواسعة.

جدول 11: يوضح توزيع العينة حسب متغير مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت في العمل.

النسبة%	التكرار	استخدام شبكة الانترنت في العمل
28%	14	دائما
44%	22	أحيانا

لا	14	%28
المجموع	50	100

من خلال الجدول (11) المتمثل في توزيع العينة حسب متغيرات استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت في العمل نلاحظ، أن نسبة 44% من مجموع 50 حيث أجاب المبحوثين بأنهم يستخدمون بصفة أحيانا، في حين كانت نسبة "دائما" "ولا" نفس المرتبة قدرت بـ 28% وهي أقل نسبة في الجدول، وما يمكن استنتاجه أن أغلب المبحوثين يستخدمون شبكة الانترنت أحيانا في حاجة الضرورة إليها أثناء عملهم وهي أعلى نسبة في الجدول.

الجدول 12: يوضح توزيع العينة حسب متغير مجالات استخدام الأنترنت في العمل.

مجالات استخدام شبكة الأنترنت	التكرار	النسبة%
الحصول على المعلومات	34	%40
نقل الملفات	20	%23,53
تبادل المعلومات	21	%24,70
الترفيه	10	%11,76
أخرى	—	—
المجموع	*85	%100

*المبحوث يختار أكثر من إجابة.

من خلال الجدول (12) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير مجالات استخدام الأنترنت في العمل نلاحظ أن أهم مجال لاستخدام شبكة الأنترنت هو الحصول على المعلومات، التي قدرت بنسبة 40% وذلك أن الشبكة تتوفر على كل المعلومات التي تهتم المستخدمين، كما نستخدم شبكة الأنترنت في مؤسسة سونلغاز في تبادل المعلومات بنسبة 24,70% من 21 مفردة، كما نلاحظ أيضا أن المبحوثين الذين يستخدمونها في مجال الترفيه قدرت بنسبة 11,76%، كما يستخدم 23,53% من مستخدمي الأنترنت لنقل الملفات، أما نسبة مجالات أخرى لاستخدام شبكة الأنترنت معدومة تماما وما يمكن استنتاجه أن معظم

المبحوثين استخدموا الأنترنت في مجال الحصول وتبادل المعلومات ونقل الملفات في المؤسسة.

جدول 13: يوضح توزيع العينة حسب متغير مدى استخدام الأنترانات.

مدى استخدام الأنترانات	التكرار	النسبة%
دائما	20	40%
أبدا	18	36%
لا	12	24%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول (13) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير مدى استخدام الأنترانات نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين يستخدمون شبكة الأنترانات بشكل دائم قدرت بـ 40% من مجموع 50 فردا، وهي أكبر نسبة في الجدول، أما الذين يستخدمون الأنترانات أحيانا قدرت بنسبة 36% من مجموع 50 فردا، بينما الذين لا يستخدمون الأنترانات قدرت نسبتهم بـ 24% وهي أقل نسبة في الجدول.

وما يمكن استنتاجه أن مؤسسة سونلغاز لتوزيع الغاز والكهرباء بمستغانم بحاجة ماسة إلى شبكة الأنترانات، لأن أغلب المبحوثين يعتمدون عليها وذلك من أجل جمع وتخزين المعلومات التي تخص المؤسسة المدروسة.

جدول 14: يوضح توزيع العينة حسب متغير مجالات استخدام شبكة الأنترانات.

النسبة%	التكرار	مجالات استخدام الأنترانات
23,85%	31	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة
19,23%	25	الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة
23,85%	31	الحصول على المعلومات
24,62%	32	عملية التسيير
8,86%	11	مراقبة العمل
—	—	أخرى
100%	*130	المجموع

*المبحوث يختار أكثر من إجابة.

نلاحظ من خلال الجدول (14) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير مجالات استخدام شبكة الأنترانات أن أهم مجال لاستخدام شبكة الأنترانات هو عملية لتسيير بنسبة 24,62%، ذلك أن الشبكة تتوفر على المعلومات تهتم المستخدمين، بينما يستخدم 23,85% من المستخدمين لشبكة الأنترانات للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة والحصول على المعلومات، وتليها الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة قدرت بنسبة 19,23%، أما بالنسبة لاستخدامها في مراقبة العمل كانت نسبتها ضعيفة وقليلة في الجدول حيث قدرت بـ 8,86%.

ومن هنا نستنتج أن عملية تسيير كانت أعلى نسبة في الجدول مقارنة بالنسب الأخرى.

جدول 15: يوضح توزيع العينة حسب متغير أسباب عدم استخدام شبكة الأنترانات.

النسبة%	التكرار	أسباب عدم استخدام شبكة الأنترانات
13,38%	2	لأنك لا تجيد استخدامها
36,46%	5	لأنك تفضل الطريقة اليدوية
46,15%	6	أخرى
100%	*13	المجموع

*المبحوث يختار أكثر من إجابة.

من خلال الجدول (15) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير أسباب عدم استخدام الأنترانات أن نسبة 36,46% أنه عدم استخدامهم للأنترانات أنه سبب يعود إلى تفضيلهم للطريقة اليدوية، كما أرجع 46,15% من المبحوثين يردونها إلى أسباب أخرى، كعدم توفرها في قسم أو مصلحة التي يعملون فيها، وهي أكبر نسبة في الجدول مقارنة تفضيل الطريقة اليدوية، في حين بلغت نسبة 13,38% للمبحوثين الذين لا يجيدون استخدامها وهي أقل نسبة في الجدول.

جدول 16: يوضح توزيع العينة حسب متغير مدى استخدام شبكة الإكسترنات.

النسبة %	التكرار	مدى استخدام شبكة الإكسترنات
11,63%	5	دائما
9,30%	4	أحيانا
79,7%	34	لا
100%	*43	المجموع

*المبحوث يختار أكثر من إجابة.

من خلال الجدول (16) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير مدى استخدام شبكة الإكسترنات نلاحظ أن 79,7% من مجموع 43 فردا من المبحوثين لا يستخدمون شبكة الإكسترنات في العمل، بالرغم من تتوفر هذه الشبكة الاتصالية بالمؤسسة المدروسة، أما نسبة 11,63% يستخدمونها بصفة دائمة، في حين نرى 9,30% يستخدمونها أحيانا وهي أصغر نسبة في الجدول.

وما يمكن استنتاجه بالرغم من توفر شبكة الإكسترنات هي المؤسسة المدروسة إذ نرى أن أغلبية المبحوثين لا يستخدمونها في عملهم.

جدول 17: يوضح توزيع العينة حسب متغير مجالات استخدام شبكة الإكسترنات.

النسبة %	التكرار	مجالات استخدام الإكسترنات
30,55%	11	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة
55,55%	20	الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة
13,88%	5	أخرى
100%	*36	المجموع

*المبحوث يختار أكثر من إجابة.

من خلال الجدول (17) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير مجالات استخدام الإكسترنات نلاحظ أن أغلب الموظفين يستخدمون هذه الشبكة الاتصالية للتواصل مع الموظفين في فروع المؤسسة بنسبة 55,55% من مجموع 36 فرد، وهي أكبر نسبة الجدول، أما الذين يستخدمونها للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة قدرت نسبتهم بـ30,55% في حين نرى بعض الموظفين يستخدمون هذه الشبكة في مجالات أخرى بنسبة 13,88% كالتواصل خارج المؤسسة وهي أقل نسبة في الجدول، ومنه فالإكسترنات تستخدم للتواصل بالموظفين في فروع المؤسسة، وهذا من أجل تنفيذ العمل المشترك فيما بينهم داخل المؤسسة المدروسة.

جدول 18: يوضح توزيع العينة حسب متغير أسباب عدم استخدام شبكة الإكسترنات.

النسبة %	التكرار	أسباب عدم استخدام الإكسترنات
8,33%	3	استخدامها مضيعة للوقت
72,22%	26	غير متاحة لك
13,88%	5	لا تحسن استخدامها
5,55%	2	أخرى
100%	*36	المجموع

*المبحوث يختار أكثر من إجابة.

من خلال الجدول (18) المتمثلة في توزيعه العينة حسب متغير أسباب عدم استخدام شبكة الإكسترنات نلاحظ أن نسبة 72,77% من مجموع 36 فردا أن المبحوثين لا يستخدمونها لأنها غير متاحة له وهي أعلى نسبة في الجدول، في حين قدرت نسبة 13,88% للمبحوثين الذين لا يحسنون استخدامها، كما نلاحظ أن بعض المبحوثين صرحوا بأن استخدامها مضيعة للوقت بنسبة 8,33%، كما نلاحظ أيضا نسبة 5,55% من غير المستخدمين أفادونا بأن سبب عدم الاستخدام يعود إلى عدم توفرها في القسم أو مكتب الموظفين.

جدول 19: يوضح توزيع العينة حسب المتغير مواجهة المبحوثين صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

مواجهة الصعوبات	التكرار	النسبة%
نعم	9	18%
لا	41	82%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (19) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير مواجهة صعوبات من طرف المبحوثين لاستخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة نلاحظ أن نسبة الذين يواجهون صعوبات قدرت بـ 82% من مجموع 50 فرد، كما نلاحظ أن نسبة الذين يواجهون الصعوبات في استخدام هذه التكنولوجيا قدرت نسبتهم بـ 18% وهي أقل نسبة في الجدول.

ومن هنا نستنتج أن الأسباب التي يواجهها المبحوثين في استخدامهم تكنولوجيا ترجع إلى عدم استخدام بعض المبحوثين لبعض تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ولمعرفة نوع الصعوبات في الاستخدام صمنا الجدول التالي:

نوع الصعوبات	التكرار	النسبة%
لغوية	—	—
تقنية	9	100%
المجموع	9	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه تابع للصعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أن أغلبهم يواجهون صعوبات تقنية، قدرت نسبة 100% من مجموع 9 أفراد، أما بالنسبة للصعوبات اللغوية فهي منعدمة تماما في الجدول، أي ما يفسر أن المبحوثين الذين يواجهون صعوبات تمثلت في التقنية وليست اللغوية.

جدول 20: يوضح توزيع العينة حسب المتغير وجود معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف المبحوثين نعم أم لا.

وجود معرفة مسبقة	التكرار	النسبة%
نعم	41	82%
لا	9	18%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول (20) المتمثل في توزيع العينة حسب المتغير وجود معرفة مسبقة للمبحوثين باستخدام التكنولوجيا الحديثة نلاحظ أن 82% من المبحوثين كانت لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من مجموع 50 فرد، وهي أكبر نسبة في الجدول، بينما عبر 18% من المبحوثين عن عدم معرفتهم المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهي أقل نسبة في الجدول.

ولمعرفة مصدر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة صمنا الجدول

التالي:

النسبة%	التكرار	مصادر المعرفة المسبقة
87,80%	36	عن طريق المؤسسة
12,20%	05	من خارج المؤسسة
100%	*41	المجموع

*المبحوث يختار أكثر من إجابة.

من خلال الجدول أعلاه أن أهم مصدر للمعرفة المسبقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة هو عن طريق المؤسسة وهي أعلى نسبة في الجدول مقارنة حصولهم على المعرفة المسبقة من خارج المؤسسة قدرت نسبة 12,20% وهي أقل نسبة في الجدول.

وما يمكن استنتاجه مجمل المبحوثين الذي تحصلوا على المعرفة المسبقة من خارج المؤسسة عن طريق الدورات التكوينية أو إجراء التريصات الميدانية في المؤسسات الأخرى أو عن طريق الأنترنت.

جدول 21: يوضح توزيع العينة حسب المتغير رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إحداث تجديد في شكل عمل المؤسسة.

النسبة%	التكرار	الآراء
58%	29	بدرجة كبيرة
38%	19	بدرجة متوسطة
04%	02	بدرجة ضعيفة
100%	50	المجموع

من خلال الجدول (21) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير آراء المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الحديثة في إحداث تجديد في شكل عمل المؤسسة نلاحظ أن نسبة 58% من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تجديدا كبيرا في شكل العمل، بينما يرى 38% أنها لم تتمكن من إحداث سوى تجديد بدرجة متوسطة، أما نسبة 4% من المبحوثين

أجابوا بانها أحدثت تجديد لكن بدرجة ضعيفة وهي أقل نسبة في الجدول وما يمكن استنتاجه أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تجديدا بدرجة كبيرة جدا.

جدول 22: يوضح توزيع العينة حسب أنماط التغيير في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة المدروسة.

أنماط التغيير	التكرار	النسبة%
التجهيزات	22	21,57%
معارف الأفراد	9	8,82%
أساليب العمل	38	37,25%
التواصل	33	32,33%
المجموع	*102	100%

*المبحوث يختار أكثر من إجابة.

من خلال الجدول (22) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير أنماط التغيير بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة نلاحظ أن نسبة 37,25% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغيير على مستوى أساليب العمل، أما النمط الثاني من التغيير فيتمثل في التواصل مع الموظفين أو الرؤساء الأقسام والمصالح بنسبة 32,33% وقد سجلنا نسبة 21,57% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الحديثة قد عملت على تغيير التجهيزات أما بالنسبة للمعارف للأفراد قدرت نسبة 8,82% وهي أصغر نسبة في الجدول من خلال تغيير تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أفكار الموظفين وطريقة عملهم واكتساب خبرات أكثر في ميدان الذي يشغلونه.

جدول 23: يوضح توزيع العينة حسب متغير رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

الآراء	التكرار	النسبة %
بدرجة كبيرة	32	64%
بدرجة متوسطة	17	34%
بدرجة ضعيفة	01	02%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول (23) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير مساهمة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة نلاحظ أن نسبة 64% من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل أو بدرجة كبيرة في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، كما أن نسبة 34% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة بدرجة متوسطة في حين ترى أن نسبة 02% من المبحوثين لم تحسن التكنولوجيا الاتصال الحديثة الاتصال في المؤسسة إلى بدرجة ضعيفة قدرت نسبتها بـ 02% وهي أصغر نسبة في الجدول.

الجدول 24: يوضح توزيع العينة حسب متغير مظاهر تحسين الاتصال داخل المؤسسة والتي أقرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المظاهر	التكرار	النسبة %
سرعة تداول المعلومات	36	51,42%
سهولة تداول المعلومات	25	35,71%
القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة	09	12,85%
أخرى	—	
المجموع	*70	100%

*المبحوث يختار أكثر من إجابة.

من خلال الجدول (24) المتمثل في التوزيع العينة حسب متغير مظاهر تحسين تكنولوجيا الحديثة للاتصال داخل المؤسسة نلاحظ أن نسبة 51,42% من المبحوثين على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الداخلي ذلك من خلال سرعة تداول المعلومات، في حين قدرت بنسبة 35,71% من مجموع 25 مفردة التي تمثل العينة؛ أنها حسنت من الاتصال الداخلي من خلال سهولة تداول المعلومات، بينما نسبة 12,85% من أجل القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومات والذي قضى على الإشاعة التي قد تؤثر على المؤسسة المدروسة وذلك بفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أما أخرى فهي منعدمة تماما في الجدول.

جدول 25: يوضح توزيع العينة حسب متغير دون أسباب عدم تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة.

النسبة%	التكرار	أسباب عدم تحسين الاتصال داخل المؤسسة
66,66%	12	لأنك لا تستخدمها كثيرا
27,77%	5	لأنك ترى الوسائل أخرى أنجح
5,55%	01	أخرى
100%	*18	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (25) المتمثل في توزيع العينة حسب المتغير أسباب عدم تحسين الاتصال داخل المؤسسة، أن نسبة 66,66% من المبحوثين أجابوا بأنها لم تحسن تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الاتصال الداخلي وهذا راجع لعدم استخدامهم لهذه تكنولوجيا، بينما يرى المبحوثون الآخرون أنها يوجد وسائل أخرى أنجح منها بنسبة 27,77%، فيما أرجع المبحوثين الآخرون أسباب استخدام تكنولوجيا الحديثة إلى وسائل أخرى حيث قدرت بنسبة 5,55% وهي أصغر نسبة في الجدول.

الجدول 26: يوضح توزيع العينة حسب المتغير آراء مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة لإنتاجية العمل.

الآراء	التكرار	النسبة%
كثيراً	30	60%
قليلاً	20	40%
لم تحسن	-	
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (26) المتمثل في توزيع العينة حسب المتغير اكتفاء بأن تكنولوجيا الاتصال استطاعت تحسين إنتاجية العمل نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بأن تكنولوجيا الاتصال استطاعت تحسين إنتاجية العمل قدرت نسبتهم 60% من مجموع 50 فرد وهي أكبر نسبة في الجدول أي حسنت كثيراً، كما يرى أن نسبة 40% من مجموع 50 فرد المستجوبين أنها حسنت قليلاً من مستوى إنتاجية العمل، أما نسبة لم تحسن فهي منعدمة تماماً في الجدول. وما يمكن استنتاجه أن التكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب المبحوثين حسنت إنتاجية العمل بشكل كبير.

إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل فهل كان ذلك من خلال

فقمنا بتصميم الجدول الآتي:

المظاهر	التكرار	النسبة%
زيادة الدقة في الأداء	27	34،17%
سهولة الوصول إلى الزبون	25	31،64%
الرفع من كفاءة العمل	26	32،91%
أخرى	01	1،26%
المجموع	*79	100%

*المبحوث يختار أكثر من إجابة.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أعلاه أن نسبة 34,17% من المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل فيتم ذلك عن طريق زيادة الدقة في الأداء، كما نرى نسبة 32,91% منهم أنها حسنت الإنتاجية عن طريق زيادة الرفع من كفاءة العمل وقدرت بنسبة 31,64% من المبحوثين حسنت من إنتاجية العمل من خلال سهولة الوصول إلى الزبون، أما نسبة 1,26% للمبحوثين الذين أفادوا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل من خلال الأمور أخرى وهي أصغر نسبة في الجدول.

جدول 27: يوضح توزيع العينة حسب متغير درجة تحسين من محيط.

النسبة%	التكرار	درجة تحسين من محيط العمل
58%	29	بدرجة كبيرة
40%	20	بدرجة متوسطة
02%	01	بدرجة ضعيفة
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (27) المتمثل في التوزيع العينة حسب متغير درجة تحسين من محيط العمل نلاحظ أن نسبة الأكبر من المبحوثين التي قدرت نسبتهم بـ58% من مجموع 50 فرد، نرى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت بدرجة كبيرة من محيط العمل وهي أكبر نسبة في الجدول، بينما تقدر نسبة 40% من مجموع 50 فرداً، يرون أنها حسنت بدرجة متوسطة من محيط العمل، أما نسبة 2% من مجموع 50 فرداً كانت إجاباتهم بدرجة ضعيفة وهي نسبة ضئيلة في الجدول.

إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل وذلك من خلال المظاهر

فقمنا بتصميم الجدول التالي:

النسبة %	التكرار	المظاهر
14,75%	09	رفع الروح المعنوية
65,57%	40	توفير بيئة أفضل
14,75%	09	المحافظة على صحة العاملين
04,91%	03	أخرى
100%	*61	المجموع

*المبحوث يختار أكثر من الإجابة.

من خلال الجدول رقم (27) المتمثل في التوزيع العينة حسب متغير درجة تحسين من محيط العمل نلاحظ من خلال هذا الجدول أعلاه أن نسبة 65,57% من المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل وكان ذلك عن طريق رفع الروح المعنوية والمحافظة على صحة العاملين التي قدرت نسبتهم بـ 14,75% متساويان في النسبة، كما يرى نسبة 4,91% من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين محيط العمل من خلال سرعة وصول المعلومة وصحة وجودة المعلومة، ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة، قد حسنت من محيط العمل وذلك من خلال توفير بيئة أفضل والمحافظة على صحة العاملين ورفع الروح المعنوية.

جدول 28: جدول توزيع العينة حسب متغير وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
22%	11	نعم
78%	39	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (28) المتمثل في توزيع العينة حسب متغير وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة أن هناك 78% من مجموع 50 فرد أجابوا

بأنه لا يوجد سلبيات لاستخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بحيث تسهل لهم الوصول إلى الزبائن والممولين والتواصل الجيد بين العمال والزبون، وتقليل الجهد وريح الوقت، كما أنها ساعدت على النقل السريع للمعلومة، وسهولة تداولها بين الموظفين أما نسبة 22% من مجموع 50 فرد الذين أجابوا أنه يوجد سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تتجسد في أنها مضيعة للوقت خصوصا عند استخدامها خارج نطاق العمل، الجوسسة وعدم حماية المعلومات، كما أجابوا بعض المبحوثين عدم توفير الشبكات الاتصال في بعض الأقسام.

ومنه يمكن الاستنتاج أن الذين أجابوا بأن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، لم يجيبوا بكل ارتياحية خوف من المسؤولين ومشاكل التي قد يقعون فيها كما لم تكن هناك حرية في توزيع الاستثمارة على الموظفين داخل المؤسسة المدروسة.

ب- الجداول المركبة:

جدول رقم 29: العلاقة بين المستوى التعليمي وبين مستوى استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

شبكة الانترنت		شبكة الانترنت		شبكة الانترنت		جهاز الحاسوب		استخدام تكنولوجيا الاتصال
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	ستوى التعليمي
25	01	9.37	03	14.29	03	14	07	بكالوريا
25	01	37.5	12	42.86	09	38	19	ليسانس
50	02	37.5	12	38.09	08	36	18	ماستر
—	—	6.26	02	—	—	06	03	ماجستير
—	—	9.37	03	4.76	01	06	03	مهندس
—	—	—	—	—	—	—	—	دكتوراه
100	04	100	32	100	21	100	50	المجموع

كا² = 3.17 ، درجة حرية = 15 ، صدفة = 0.5.

من خلال الجدول 29 : المتمثل في توضيح العلاقة بين المستوى التعليمي وبين المستوى

استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، نلاحظ أن المبحوثين الذين مستواهم ليسانس هم أكثر

مستخدمين جهاز الحاسوب بنسبة 38%، ثم تليها مستوى ماستر بنسبة 36% من مجموع 50 فرد. أما بكالوريا قدرت نسبتهم في استخدام جهاز الحاسوب 14%، أما ماجستير ومهندس الدولة فنسبهم متشابهة والتي قدرت ب6%، في حين نرى مستوى دكتوراه أنها منعدمة تماما في خانة الحاسوب، أما بالنسبة لشبكة الأنترنت نلاحظ أيضا المبحوثين الذين مستواهم ليسانس هم أكثر فئة مستخدمة لهذه الشبكة الاتصالية قدرت بنسبة 42.86% من مجموع 50 فردا، ثم تليها فئة ماستر بنسبة 38.09%، أما بنسبة 14.29% فترجع لمستوى بكالوريا و قدرت نسبة مهندس الدولة 4.76% وهي أصغر نسبة في خانة شبكة الأنترنت، أما نسبة ماستر فهي منعدمة تماما.

- كما نلاحظ أيضا أن شبكة الأنترانات احتلت مكانة من طرف المبحوثين من ناحية الاستخدام في المؤسسة المدروسة حيث جاءت أعلى نسبة لمستخدمين الأنترانات والتي قدرت ب37.5% من طرف المبحوثين الذين مستواهم ليسانس وهي نفس النسبة والتي قدرت ب37.5% من المبحوثين الذين مستواهم ماستر، فحين نرى أن مستوى بكالوريا ومهندس الدولة أملت نفس نسبة التي قدرت ب9.37% وماستر قدرت ب6.26% وهي أصغر نسبة في خانة الأنترانات، أما الدكتوراه فهي منعدمة تماما من ناحية استخدام لشبكة الانترانات.

- كما نلاحظ أيضا أن شبكة الإكسترنات كان لها نصيب من ناحية الاستخدام من طرف المبحوثين في المؤسسة المدروسة حين بلغت نسبة المستوى ماستر المستخدمين لهذه شبكة قدرت ب50%، كما نرى نسبة بكالوريا وليسانس قدرت نسبتهم ب25% وهي نفس نسبة أما الماجستير ودكتوراه ومهندس الدولة فهي منعدمة تماما في خانة شبكة الإكسترنات.

- وما يمكن استنتاجه في الأخير أن فئة ليسانس هم أكثر استخداما لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربعة من جهاز الحاسوب وشبكات الاتصالية الانترنت والانترانات والإكسترنات، كما نلاحظ أيضا مستوى دكتوراه أن لا يوجد في جهاز الحاسوب وشبكات الاتصالية أخرى.

- يتجلى من خلال معامل ارتباط (كا²) أن درجة الحرية: 15 تقابلها قيمة 24.996. باحتمال الصدفة: 0.5، وبذلك فإن قيمة (كا²) المتمثلة في: 3.17 فهي أقل من 24.996

بكثير. وبالتالي فإن فرض محل الاختيار، هو فرض صحيح أي أن هناك علاقة بين المستوى التعليمي وبين مستوى استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

جدول رقم 30: العلاقة بين المنصب الذي يشغله الموظف وبين المستوى استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الاستراتيجيات		الانترانات		الأنترنت		الحاسوب		استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	المنصب
—	—	12,5	04	4,77	01	08	04	رئيس القسم
75	03	25	08	28,57	06	28	14	رئيس المصلحة
—	—	18,76	06	19,04	04	24	12	عون اداري
25	01	6,95	02	4,77	01	06	03	متصرف اداري رئيسي
—	—	3,12	01	9,52	02	04	02	متصرف اداري
—	—	34,37	11	33,33	07	30	15	أخرى
100	04	100	32	100	21	100	50	المجموع

كا² = 10.38، درجة الحرية = 15، صدفة = 0.5.

من خلال الجدول 30: المتمثل في توضيح العلاقة بين المنصب الذي يشغله الموظف وبين مستوى استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، نلاحظ بأن المناصب أخرى الذين يستخدمون جهاز الحاسوب قدرت نسبتهم بـ 30% وهي أعلى نسبة في الجدول بالنسبة للمستخدمين جهاز الحاسوب، فحين نرى الرؤساء المصالح استخدموا جهاز الحاسوب بنسبة 28.57% من مجموع 50 فرداً، أما الأعوان الإداريين قدرت نسبتهم بـ 24%، بينما قدرت نسبة رؤساء الأقسام 8% من مجموع 50 فرداً، أما بالنسبة للمتصرف إداري رئيسي بلغت نسبتهم بـ 6%، أما المتصرفين لإداريين استخدموا جهاز الحاسوب بنسبة 4%، وهي أقل نسبة في جدول الخاص بجهاز الحاسوب. أما بالنسبة للمستخدمين لشبكة الأنترنت نلاحظ أيضاً أن المناصب

أخرى احتلت أعلى نسبة والتي قدرت بـ33.33% من مجموع 21 فردا وهذه نسبة مرتفعة أما المرتبة الثانية للرؤساء المصالح بالنسبة 28.57% فحين نرى الأعوان الإداريين للمستخدمين شبكة اتصالية احتلوا المرتبة الثالثة بنسبة 19.04% والمرتبة الرابعة ترجع إلى متصرف إداري الذين قدرت نسبتهم بـ 9.52% بينما تقدر نسبة الرؤساء الأقسام ومتصرف إداري رئيسي بـ 4.77% نلاحظ أن لهما نفس النسبة.

أما شبكة الأنترانات نلاحظ أن مناصب الأخرى هي أكثر فئة المستخدمة لهذه شبكة الاتصالية بنسبة 34.37% من مجموع 32 فردا في حين ترجع نسبة 25% إلى رؤساء المصالح، ونسبة 18.76% الأعوان الإداريين، وجاءت النسبة 12.5% لرؤساء الأقسام، في حين نرى أن متصرف إداري رئيسي احتل مرتبة ما قبل أخيرة بنسبة 6.25% وفي الأخير تأتي نسبة 3.12% للمتصرف الإداري الذين يستخدمون شبكة الأنترانات.

أما شبكة الإكسترنات نلاحظ أن مناصب الأخرى منعدمة تماما عكس مستخدمين لجهاز الحاسوب وشبكات الاتصالية الأنترنت والانترانات، كما نلاحظ أيضا مناصب الرؤساء الأقسام والأعوان الإداريين ومتصرفين الإداريين فنسبتهم منعدمة تماما، فحين نرى أن أكبر فئة المستخدمين لهذه شبكة اتصالية ترجع إلى الرؤساء المصالح والتي قدرت نسبتهم، 75% أما بنسبة متصرف الإداري رئيسي قدرت بـ 25% وهي أصغر نسبة.

وفي الأخير نلاحظ أن الذين يشغلون مناصب أخرى هم أكثر استخداما لتكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت والأنترانات وتتمثل هذه المناصب في المهندس.

وبالتالي يؤثر المنصب الذي يشغله المبحوثين على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

نلاحظ أن معامل الاختبار (χ^2) أن درجة الحرية: 15 تقابلها قيم 24.996 احتمال الصدفة 0.5 وبذلك فإن قيمة (χ^2) المتمثلة في 10.38 فهي قيمة أقل من 24.996 بكثير، وبالتالي فإن الفرض محل الاختبار، هو فرض صحيح أي أن هناك علاقة بين المنصب الذي يشغله الموظف وبين المستوى استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

جدول رقم 31: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبين مستوى تحسين من إنتاجية العمل:

لم تحسن		قليلا		كثيرا		تحسين من إنتاجية العمل استخدام تكنولوجيا اتصال الحديثة
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
/	/	51.29	20	44.11	30	الحاسوب
/	/	15.39	06	22.06	15	الأنترنيت
/	/	30.76	12	27.24	19	الأنترانات
/	/	2.56	01	5.89	4	الإكسترنات
/	/	100	39	100	68	المجموع

$\chi^2 = 1.44$ ، درجة حرية = 6، صدفة = 0.5.

من خلال الجدول رقم 31 : المتمثل في توضيح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبين مستوى تحسين من إنتاجية العمل نلاحظ أن المبحوثين الذين يستخدمون جهاز الحاسوب كثيرا قدرت نسبتهم بـ 44.11% ثم تليها نسبة الانترانات قدرت بـ 27.94%، في حين قدرت نسبة الأنترنت بـ 22.6%، أما الإكسترنات قدرت بـ 5.89% وهي أقل نسبة خانة كثيرا.

كما نلاحظ أيضا أن المبحوثين الذين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة قليلا قدرت نسبة الحاسوب بـ 51.29% وهي أعلى نسبة في هذه الخانة، أما الأنترانات قدرت نسبتها

بـ30.76% ثم تليها نسبة الأنترنت بـ 15.39%، في حين نلاحظ الإكسترنات وهي نسبة ضئيلة جدا في خانة قليلا قدرت بـ2.56%.

أما خانة لم تحسن فهي منعدمة تماما من طرف المستخدمين فنلاحظ أن المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة كثيرا وقليلا من ناحية تحسين إنتاجية العمل.

يتجلى من خلال معامل الارتباط (K^2) أن درجة الحرية 6 تقابلها قيمة 12.592 باحتمال الصدفة 0.5 وبذلك فان قيمة (K^2) المتمثلة في 1.44 فهي قيمة أقل من 12.592 بكثير وبالتالي فان الفرض محل الاختبار، هو فرض صحيح أي أن هناك علاقة وطيدة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبين مستوى تحسين من إنتاجية العمل.

جدول رقم 32: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبين مستوى تحسين من محيط العمل.

درجة ضعيفة		درجة متوسطة		درجة كبيرة		تحسين من محيط العمل استخدام تكنولوجيا اتصال الحديثة الحاسوب الأنترنت الانترانات الإكسترنات المجموع
النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	
33.33	1	45.45	20	46.78	29	الحاسوب
33.33	1	15.90	7	22.59	14	الأنترنت
33.33	1	34.09	15	27.41	17	الانترانات
/	/	4.54	2	3.22	2	الإكسترنات
100	3	100	44	100	62	المجموع

$K^2 = 1.52$ ، درجة الحرية = 6 ، صدفة = 0.5

من خلال الجدول رقم 32: المتمثل في توضيح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبين مستوى تحسين من محيط العمل، نلاحظ أن المبحوثين الذين يستخدمون بدرجة كبيرة قدرت نسبتهم بـ46.78% وهي أعلى نسبة في خانة درجة كبيرة، فحين نرى الانترانات قدرت نسبتها بـ27.41%، أما الانترنت قدرت بنسبة 22.59%، فحين نلاحظ الإكسترنات بنسبة 3.22% وهي أقل نسبة في خانة الأولى.

أما بدرجة متوسطة نلاحظ أن المستخدمين الحاسوب لتحسين من محيط العمل بدرجة متوسطة قدرت نسبتهم بـ 45.45% أما بالنسبة الانتراوات قدرت بـ 34.09%، أما الأترنت قدرت نسبة 15.90%، في حين بلغت الإكستراوات نسبة 4.54% وهي أصغر نسبة في خانة درجة متوسطة.

كما نلاحظ أيضا أن المبحوثين يستخدمون الحاسوب والانتراوات والإنترنت بنسب متشابهة قدرت بـ 33.33% بدرجة ضعيفة أما الاكستراوات فهي منعدمة تماما في خانة بدرجة ضعيفة.

يتجلى من خلال معامل الاختبار (K^2) أن درجة الحرية: 6 تقابلها قيمة 12.592 باحتمال الصدفة 0.50، وبذلك فان قيمة (K^2) المتمثلة في 1.52 فهي قيمة أقل من 12.59 بكثير وبالتالي فإن الفرض محل الاختبار فهو فرض صحيح، أي أن هناك علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبين مستوى تحسين المحيط العمل.

النتائج العامة للدراسة:

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وبالضبط في المؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بمستغانم، على مجموعة نتائج وذلك من خلال الجداول البسيطة:

✓ السمات العامة (الجنس) بلغت نسبة الذكور بـ 72% وهي أعلى نسبة في الجدول، أما نسبة الإناث قدرت بـ 28% وهي أقل نسبة في الجدول.

✓ أما بالنسبة للمستوى التعليمي كانت النتائج الدراسة كما يلي:

كانت أعلى نسبة ليسانس بـ 38%، أما أقل نسبة كانت لمهندس بـ 6%.

✓ أخذت العلوم التجارية أعلى نسبة بـ 24% وأقل نسبة للاقتصاد في الموارد البشرية والحقوق والإعلام الآلي.

✓ أما بالنسبة للوظيفة التي يشغلونها في المؤسسة كانت أعلى نسبة للوظائف الأخرى بـ 30%، وأقل نسبة كانت لمتصرف إداري رئيسي بـ 6%.

✓ فيما يخص الخبرة المهنية كانت أعلى نسبة أكثر من 10 سنوات التي قدرت بـ 82%، أما بالنسبة أقل نسبة كانت لأقل من 6 سنوات بـ 4%.

✓ كانت النتائج الدراسة الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية كانت أعلى نسبة للاتصالات الداخلية والخارجية والتي قدرت بـ 50%، في حين نرى أن الاتصالات خارجية أخذت أقل نسبة بـ 2%.

✓ أخذ الحاسوب النسبة الأعلى بـ 50% من ناحية الاستخدام ثم تليها شبكة الأنترانات بلغة نسبتها بـ 14.22%، أما شبكة الأنترانات قدرت نسبتها بـ 9.33% أما شبكة الإكسترنات قدرت بنسبة 1.78%، فحين نلاحظ أن المبحوثين يستخدمون وسائل الاتصال أخرى للتواصل وتبادل المعلومات في المؤسسة المدروسة بلغت بنسبة 0.44% وهي أقل قيمة في الجدول.

✓ إن استخدام جهاز الحاسوب بصفة دائمة احتل أعلى نسبة في الجدول بنسبة 100% بينما أحيانا ولا فهي نسبة منعدمة تماما.

✓ إن التحكم في استخدام جهاز الحاسوب بدرجة جيدة قدرت بـ 66% وهي أعلى نسبة في الجدول، فحين كانت أقل قيمة لدرجة متوسطة بنسبة 34%.

✓ أخذت حفظ المعلومات كمجال لاستخدام جهاز الحاسوب أعلى نسبة قدرت بـ 31.58% كانت أقل نسبة الخاصة بمهام أخرى يستخدم فيها المبحوثين جهاز الحاسوب بـ 3.75%.

✓ بينما بلغت نسبة استخدام شبكة الانترنت في العمل أحيانا بـ 44% وهي أعلى قيمة في الجدول في حين بلغت نسبة استخدامها بصفة دائمة وأيضا التي لا تستخدم بصفة أبدا من طرف المبحوثين بـ 28% وهي نسب متشابهة وأقل قيمة في الجدول.

✓ إن أهم مجال لاستخدام شبكة الانترنت في العمل هو الحصول على المعلومات بنسبة 40%، وذلك أن الشبكة تتوفر على المعلومات التي تهتم المستخدمين فحين ترجع أقل نسبة في الجدول لترفيه قدرت بـ 11.76%.

✓ أخذت الأنترنات من ناحية الاستخدام أعلى نسبة بصفة دائمة والتي قدرت بـ 40%، أما أقل النسبة كانت للمبحوثين الذين لا يستخدمونها بـ 24% وذلك لبعد توفرها في بعض المصالح والمكاتب.

✓ إن أهم مجال لاستخدام شبكة الأنترنات هو عملية التسيير بحيث أخذت أعلى نسبة قدرت بـ 24.62%، وفي حين كانت أقل نسبة لاستخدام الأنترنات في مراقبة العمل قدرت نسبته بـ 8.86%.

✓ تعود أسباب عدم استخدام لشبكة الأنترنات إلى عدم توفرها في قسم أو مصلحة التي يعملون فيها، وهي أكبر نسبة في الجدول قدرت نسبتها بـ 46.15%، في حين بلغت نسبة 15.38% لعدم معرفة استخدامها من طرف المبحوثين وهي اقل نسبة في الجدول.

- ✓ كانت نتائج الدراسة الخاصة باستخدام شبكة الإكسترنات أعلى نسبة للمبحوثين لا يستخدمونها أبدا بنسبة 79.07%، أما أقل نسبة كانت لأحيانا قدرت بـ 93%.
- ✓ إن أغلب الموظفين يستخدمون شبكة الإكسترنات للتواصل مع الموظفين في فروع المؤسسة، بحيث قدرت بنسبة 55.55 % وهي أعلى قيمة في الجدول، في حين يرى بعض الموظفين يستخدمونها في مجالات أخرى بنسبة 13.88 % وهي أقل نسبة في الجدول.
- ✓ عادت أعلى نسبة لعدم استخدام شبكة الإكسترنات لأنها ليست متاحة لبعض المبحوثين والتي قدرت بـ 72.22%، في حين نرى أن أقل نسبة بـ 5.55% أرجعها المبحوثين إلى أسباب أخرى.
- ✓ أكد معظم المبحوثين أنهم لا يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والتي قدرت نسبتهم بـ 82% وهي أعلى قيمة مقارنة بوجود صعوبات التي تواجه بعض المبحوثين والتي قدرت نسبتها بـ 18% وهي أقل نسبة في الجدول، إن المبحوثين الذين يواجهون صعوبات كانت تقنية بلغت نسبتها 9 % من أصل 9 فرد.
- ✓ أكد معظم المبحوثين كانت لديهم معرفة مسبقة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 82 % وهي أعلى نسبة في الجدول، حيث كان المصدر المعرفة عن طريق المؤسسة والتي قدرت نسبتها بـ 87.80%، وأما من خارج المؤسسة بنسبة 12.20%، أما بالنسبة للمبحوثين لم تكن لهم معرفة مسبقة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بلغت بنسبة 18% وهي أقل نسبة في الجدول.
- ✓ صرح المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدث تجديد في شكل العمل بدرجة كبيرة والتي قدرت بنسبة 58 % وهي أعلى نسبة في الجدول، فيحين قدرت نسبة بدرجة ضعيفة بـ 4% وهي أقل قيمة في الجدول.
- ✓ أحدثت التكنولوجيا الاتصال الحديثة التغيير في أساليب العمل، بحيث قدرت نسبة 37.25%، وهي أعلى نسبة أما أقل نسبة 8.82% للمبحوثين صرحوا بأنها أخذت التغيير في التجهيزات وهي أقل نسبة.

✓ ساهمت تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين الاتصال داخل المؤسسة بدرجة كبيرة بنسبة 64% وهي أعلى نسبة، في حين نرى أنها ساهمت بدرجة ضعيفة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة بنسبة 2% وهي أقل نسبة.

✓ إن المظاهر تحسین الاتصال داخل المؤسسة التي أفرزتها تكنولوجيا الحديثة تمثلت في سرعة تداول المعلومات وقدرت بنسبة 45% وهي أعلى نسبة، ثم تليها في أخير القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة قدرت بنسبة 11.25%.

✓ أرجع المبحوثين أسباب عدم تحسين الاتصال داخل المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتي احتلت أعلى نسبة 66.66% بالنسبة للمبحوثين لا يستخدمونها كثيرا، أما أسباب أخرى بلغت نسبة 5.55% وهي أقل نسبة في الجدول.

✓ أكد معظم المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال حسنت من إنتاجية العمل كثيرا بنسبة 60% وهي أعلى نسبة، أما بالنسبة قليلا قدرت بـ 40% وهي أقل نسبة في الجدول، وتجلت مظاهر التحسين من إنتاجية العمل في زيادة الدقة في الأداء بنسبة 33.33% وهي أعلى نسبة، ثم تليها نسبة 1.23% من خلال الأمور أخرى وهي أقل نسبة .

✓ كانت النتائج الدراسة في درجة تحسين من محيط العمل أن أعلى نسبة حسنت من محيط العمل بدرجة كبيرة قدرت بنسبة 58%، في حين نرى أنها حسنت بدرجة ضعيفة وهي أقل نسبة في الجدول.

✓ حسنت تكنولوجيا الحديثة من محيط العمل من خلال جودة الزيادة روح المعنوية والمحافظة على صحة العاملين والتي قدرت نسبتهم بـ 14.75% وهي أعلى نسبة، أما نسبة 4.91% أن التكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في سرعة وصول المعلومة وجودتها.

✓ أكد معظم المبحوثين أن لا يوجد سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الحديثة بحيث تسهل لهم الوصول إلى الزبائن والممولين، أما نسبة 22% أجابوا بأن هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهي أقل نسبة وذلك لأنها مضيعة للوقت.

✓ كما أثبتت نتائج الدراسة حسب الفرضية الأولى توجد علاقة بين المستوى التعليمي ومستوى استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك من خلال استخدام (كا² المحسوبة).

✓ أيضا يتضح لنا بعد وضع الفرضية الثانية تحت اختبار (كا² المحسوبة) هناك علاقة قوية بين المنصب الذي يستغله الموظف وبين مستوى استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

✓ كما أكدت الفرضية الثالثة صحتها بعد وضعها تحت اختبار (كا² المحسوبة) وبينت أن هناك علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبين مستوى تحسين من إنتاجية العمل ومحيط العمل في المؤسسة المدروسة.

خاتمة

خاتمة:

إن التطور التكنولوجي الذي ظهر في مجتمعاتنا وما أفرزه من وسائل وتكنولوجيات قد أتاح العديد من الفرص من خلال السماح من التشارك بالمعلومات بين جميع مستخدمي هذه التكنولوجيات، مع إمكانية التفاعل. وتعد هذه التكنولوجيات بمختلف وتعدد أنواعها إحدى وسائل الاتصال التي غزت مختلف مجالات الحياة الاجتماعية كوسيلة للاتصال وتبادل والمعلومات، كما وأصبحت هي الأخرى أحد الخيارات المهمة للعديد من المؤسسات من أجل خلق التواصل بين أعضائها، فحاولت استغلالها والاستثمار فيها وجعلها من بين أهم الوسائل التي تركز عليها في نقل محتواها الاتصالي لجمهورها خاصة فيما تعلق بالجمهور الداخلي لها (العمال).

ولقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من خلال اختبار ثلاث فرضيات، حيث تهدف الفرضية الأولى إلى انه هناك علاقة بين المستوى التعليمي وبين مستوى استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما تهدف الفرضية الثانية إلى أنه هناك علاقة بين المنصب الذي يشغله الموظف وبين مستوى استخدامه لهذه التكنولوجيا الحديثة، بينما سعت الفرضية الثالثة والأخيرة إلى انه هناك علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتحسين من الإنتاجية ومحيط العمل.

حيث تبين لنا من خلال هذه الفرضيات تحت اختبار (ك² المحسوبة) هناك علاقة بينهما، كما أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها اختيار الموظفين المزددين بكل التكنولوجيات الاتصالية الأربعة المدروسة عن وجود تباين في الاستخدام هذه التكنولوجيات، حيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى في الاستخدام، بينما احتلت شبكة الانترنت المرتبة الثانية، أما فيما يتعلق بشبكة الانترنت فكانت في المرتبة الثالثة وتليها في المرتبة الرابعة والأخيرة لشبكة الاكسترنات.

ونشير في الأخير أن نتائج هذه الدراسة خاصة بمؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز وحدة مستغانم، لذلك لا يمكن تعميمها على كل المؤسسات الاقتصادية في الجزائر.

ويبقى بحثنا هذا مجرد اجتهاد وعمل متواضع حول معرفة مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز وحدة "مستغانم"، إلا أنه تبقى عدة زوايا تحتاج إلى التعمق والإثراء أكثر، لذا نرجو من الطلبة الدارسين استكمال هذه الدراسة.

نقترح ونوصي في الأخير:

- إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبية حاجات المؤسسة الداخلية.
- تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها شكل كلي.
- العمل على تفعيل أمن الشبكات في المؤسسات وتطوير تقنية حفظ المعلومات.
- حتمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جميع نشاطات المؤسسة محل الدراسة.
- على العمال والمستخدمين مسايرة التطور التكنولوجي للشبكات والتدريب على استخدامها لما له من فوائد كثيرة من تقليل التكاليف والمخاطر كل مؤسسة والأفراد في نقص الوقت.
- يجب تعميم شبكات الأنترانات والإكسترانات في جميع المصالح والأقسام وذلك سهولة العوامل وتبادل المعلومات بين الموظفين في المؤسسة من جهة ومع الزبائن والسهولة من جهة أخرى.

قائمة المراجع

1/ المعاجم والقواميس:

1. عصام نور الدين: معجم الدين الوسيط، عربي-عربي، دار الكتب العلمية، بيروت، 2005.
2. محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010.
3. محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
4. محمد منير حجاب: الموسوعة الإعلامية، المجلد الثاني، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
5. المنجد في لغة الإعلام: ط7، دار المشرق، بيروت، لبنان، 1984.

2/ الكتب:

1. أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
2. أسامة يوسف أبو الحجاج: دليل شخصي إلى عالم الأنترنت، د. ط، نهضة مصر للطباعة والنشر، مصر، 1998.
3. إسماعيل عراجي: اقتصاد المؤسسة، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر 1996.
4. بشير العلاق: الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة"، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
5. تامر موسى يونس: شبكات الحاسوب، د.ط، دار الراتب الجامعية، بيروت، 1994.
6. جعفر حسن الطائي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، دار البلدية ناشرون وموزعون، وسط البلد، عمان، 2013.
7. حسن رضا النجار: تكنولوجيا الاتصال، المفهوم والتطور، أبحاث المؤتمر الدولي، دار المسيرة للنشر والطباعة، البحرين، 2009.
8. حسن رضا النجار: طلال نادر الزهيري، الأرشيف الصحفي واتجاهاته الحديثة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، البحرين، 2013.
9. حسن عماد الدين مكاي: تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات'، ط1، الدار المصرية اللبنانية للنشر القاهرة، 1993.
10. حسن عماد الدين مكاي: "تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات"، ط2، الدار المصرية اللبنانية للنشر، القاهرة، 1997.

11. حسن عماد الدين مكاي: ليلي حسن السيد، "الاتصال ونظرياته المعاصرة"، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة 2003.
12. حسن عماد مكاي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط4، دار المصرية اللبنانية، 2008.
13. حسن عماد مكاي: محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جميع حقوق الطبع محفوظة للمركزة، 2000.
14. حسين عبد الجبار: اتجاهات الإعلام الحديث والمعاصر، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009.
15. حنان يوسف: تكنولوجيا الاتصال ومجتمع المعلوماتية، ط2، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، القاهرة، 2006.
16. زرزاري العياشي: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في علم الميزة التنافسية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
17. سعيد يس عامر: علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2، مركز وايد سبر قيس، القاهرة، 1998.
18. شريف درويش اللبان: تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتأثيرات الاجتماعية، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000.
19. صمويل عبود: اقتصاد المؤسسة، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 1984.
20. عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية وميدانية، د. ط، المكتب الجامعي الحديث، أبريل 2005.
21. عبد الرحمان عزري ومجموعة من الأساتذة: عالم الاتصال، د. ط، عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1992.
22. عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، ط4، ديوان المطبوعات، بدون بلد النشر، 2009.
23. عبد الله عمر الفرا: تكنولوجيا التعليم والاتصال، ط4، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، د.س.
24. عبد المالك بن ستي: محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، د. ط، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2003.

25. عبد المالك ردمان الدناني: الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003
26. عبد المالك ردمان الدناني: تطوير التكنولوجيا والاتصال وعولمة المعلومات، د.ط، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة، 2003.
27. عبير الرحباني: الإعلام الرقمي (الالكتروني)، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2012.
28. عزيزة بن سميحة: اقتصادية المؤسسة، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
29. علي الشرقاوي: العملية الإدارية ، وظائف المديرين، ط3، دار الجامعة الجديد، القاهرة، 2002.
30. علي عبد الفتاح: الصحافة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية، د. ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
31. علي محمد شمو: الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة، الانترنت، القمر الصوتي، الرقمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، إسكندرية، 2002.
32. عماد عبد الوهاب الصباغ: الحاسوب في إدارة الأعمال، ط1، دار الثقافة، عمان، 1996.
33. عمار بوحوش: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
34. عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، 2006.
35. عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، 1985.
36. عودة الشمالية وآخرون: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان 2014.
37. فضيل دليو: "اتصال المؤسسة" إشهار - علاقات عامة - علاقات مع الصحافة"، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة، 2003.
38. فوضيل دليو: الاتصال: مفاهيمه، نظرياته، وسائله، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
39. فوضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال: المفهوم - الاستعمالات - الأفاق، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

40. مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري: مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2012م.
41. محمد أبو سمرة: الاتصال الإداري والإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008.
42. محمد أبو سمرة: الاتصال الإداري والإعلامي، ط2، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011.
43. محمد الديس السردى: الاتصالات والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، دار للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
44. محمد الفاتح حمدي وآخرون: "تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير"، ط1، مؤسسة الحكمة للنشر والتوزيع، الأبيار، الجزائر، 2011.
45. محمد الهادي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 1989.
46. محمد علي البدوي: دراسات سوسيو إعلامية، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2006.
47. محمد لعقاب: المجتمع والمعلومات (ماهيته وخصائصه) ، ط1، دار هومة، الجزائر، 2007.
48. محمد منير حجاب: "الاتصال الفعال للعلاقات العامة"، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
49. محمود علم الدين: تكنولوجيا الاتصال وصناعة الاتصال الجماهيري، ط1، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990.
50. محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، ط1، دار الرحاب للنشر والتوزيع القاهرة، 2005.
51. مصطفى حجازي: الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية، ط2، دار الطليعة، بيروت 1992.
52. منال هلال المزاهرة: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2014.
53. موريس أنجرس: تر بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث في العلمي في العلوم الإنسانية ، ط2، دار القصبية، الجزائر، 2006.
54. موريس أنجرس: تر: بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ط1، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2004.

55. موفق حمداني وآخرون: مناهج البحث العلمي: أساسيات البحث العلمي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
56. ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، ط2، دار الحمديّة العامة، الجزائر، 1998، ص10.
57. ناصر قاسمي: الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.
58. هالة منصور: الاتصال الفعال: مفاهيمه، أساليبه، ومهاراته، د.ط، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000.
59. يس عامر: الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، ط1، دار الرياض، 1986.
- رسائل الماجستير والدكتوراه:**
1. أحمد عبد لي: مستخدمو الانترنت، دراسة ميدانية بولايّتي سطيف وقسنطينة، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم الإعلام والاتصال، كلية الدين والشريعة، والحضارة الإسلامية، جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة، 2002-2003.
2. حورية بولعويّات: استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مع دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بقسنطينة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ORTCR فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق قسنطينة، الجزائر، 2007-2008.
3. خلاف جلول: وسائل الاتصال الحديثة وتأثيراتها على العلاقات الأسرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الأمير عيد القادر، قسم الدعوة والإعلام، 2000-2003.
4. خوجة سميرة: أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية، دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة، شهادة الماجستير في علم الاجتماع غير منشورة بتتمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2004-2005.
5. دبدوش الهاشمي: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة، أطروحة دكتوراه منشورة دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور إلكترونيّس، برج بوعريّيج، الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2016-2017.

6. عبد الحميد بلعباس: إتاحة واستخدام مصادر المعلومات من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة الجامعية محمد بوضياف، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر، قسم علم المكتبات والتوثيق، جامعة مسيلة، 2005-2006.
7. قواسم علي: استخدام البرلمانيين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم الراشد، دراسة ميدانية لعينة من أعضاء العهدة التشريعية السادسة 2007-2012، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 3، 2012-2013.

المجلات / الدوريات:

1. سمير إبراهيم حسن: الثورة المعلوماتية، عواقبها، وآفاقها، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية، دمشق، جامعة الآداب والعلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد 1، 2002.

الويب:

<https://mandoo3.com>. 22:18,14/04/19

<http://maw.doo3.com>. 9:55, 14/04/19

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم-



كلية العلوم الاجتماعية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة

استمارة استبيان حول:

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية
دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز " مستغانم "

نحن طلبة السنة الثانية ماستر اتصال وعلاقات عامة نقدم إليكم استمارة لمثلها وذلك

ضمن موضوعنا الذي يتمثل في مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

الاقتصادية، وندعوكم أن نتأج هذا البحث تستخدم بغرض علمي محض.

ملاحظة: ضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة وأجب عن الأسئلة.

إشراف الأستاذة:

لحياني فاطمة

إعداد الطالبتين:

محمودي شهرزاد

كساوي خديجة

السنة الجامعية: 2019/2018

المحور الأول: السمات العامة.

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- المستوى التعليمي: باكالوريا ليسانس ماستر ماجيستر
- دكتوراه مهندس
- 3- التخصص العلمي.....
- 4- ما هي الوظيفة التي تشغلها في المؤسسة؟
- رئيس القسم رئيس المصلحة عون إداري متصرف إداري رئيسي
- متصرف إداري أخرى تذكر.....
- 5- الخبرة المهنية: أقل من 6 سنوات 6-10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية.

- 6- ما هي طبيعة الاتصال الذي تقوم به؟
- داخلي (مع الموظفين) خارجي (مع الزبائن) الاثنين معا
- 7- ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة).
- جهاز الحاسوب الهاتف
- شبكة الأنترنت الفاكس
- شبكة الأنترانات الاتصال المباشر
- شبكة الإكسترنات الاجتماعات
- لوحة الإعلانات أخرى تذكر.....
- 8- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟
- دائما أحيانا لا
- 9- هل تتحكم في الحاسوب بدرجة؟
- جيدة متوسطة ضعيفة

10- إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك فيما تستخدمه؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

كتابة التقارير القيام بإحصاءات
حفظ المعلومات إدارة الأعمال الإنتاجية

أخرى تذكر.....

11- هل تستخدم شبكة الأنترنت؟

دائماً أحيانا لا

12- في حالة استخدامك لشبكة الأنترنت فم تستخدمها؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

الحصول على المعلومات تبادل المعلومات مع الآخرين

نقل الملفات الترفيه أخرى تذكر.....

13- هل تستخدم شبكة الإنترنت في عملك؟

دائماً أحيانا لا

14- إذا كنت تستخدم شبكة الأنترنت فيما تستخدمها؟

الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة

الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة عملية التسيير

الحصول على معلومات مراقبة العمل

أخرى تذكر.....

15- إذ لم يسبق لك أن استخدمت شبكة الأنترنت لماذا؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

لأنك لا تجيد استخدامها

لأنك تفضل طريقة يدوية أخرى تذكر.....

16- هل تستخدم شبكة الإكسترنات في عملك؟

دائماً أحيانا لا

17- إذا كنت تستخدم شبكة الإكسترنات فيما تستخدمها؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة

أخرى تذكر.....

18- إذا لم يسبق لك وإن استخداماتها لماذا؟ ؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

استخدامها مضيعة للوقت غير متاحة لك لا تحسن استخدامها
أخرى تذكر.....

19- هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة "بنعم" ما نوع هذه الصعوبات.

لغوية تقنية

20- هل كانت لديك معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بـ"نعم" كيف حصلت على ذلك؟.

عن طريق المؤسسة من خارج المؤسسة

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة.

21- في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في

المؤسسة؟

بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة

22- ما هو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

التجهيزات أساليب العمل

معارف الأفراد التواصل

23- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال داخل

المؤسسة؟

بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة

24- إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الحديثة حسنت الاتصال داخل المؤسسة هل هذا راجع إلى: ؟
(يمكن اختيار أكثر من إجابة).

سرعة تداول المعلومات القضاء على التشوه الذي قد يصب المعلومات
سهولة تداول المعلومات

أخرى تذكر.....

25- إذا كنت تظن أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن الاتصال داخل المؤسسة لماذا؟

لأنك لا تستخدمها كثيرا لأنك ترى الوسائل الأخرى أنجح منها

أخرى تذكر.....

26- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال استطاعت تحسين إنتاجية العمل؟ ؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

كثيرا قليلا لم تحسن

- إذا كنت تظن أنها استطاعت تحسين إنتاجية العمل فهل كان ذلك من خلال.

زيادة الدقة في الأداء الرفع من كفاءة العمل

سهولة الوصول إلى الزبون

أخرى تذكر.....

27- هل تعتقد أن تكنولوجيا الحديثة حسنت من محيط العمل؟

بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة ضعيفة

- إذا كنت ترى أنها حسنت من محيط العمل فهل كان ذلك من خلال. ؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

رفع الروح المعنوية المحافظة على صحة العاملين

توفير بيئة أفضل

أخرى تذكر.....

28- هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة؟

نعم لا

لماذا؟.....

