



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة ماستر

ميدان : العلوم الإنسانية

الفرع : علوم الإعلام والاتصال

التخصص : اتصال وعلاقات عامة

رقم:

إعداد الطالبة :

صونيا ذباح

يوم : 04 / 07 / 2019

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمائية

دراسة ميدانية بمؤسسة موبيليس بسكرة

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أستاذ مساعد - أ -	د. أحمد أمين فورار
مشرفا ومقررا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أستاذ محاضر - ب -	د. مختار طه فرزولي
مناقشا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أستاذ مساعد - أ -	أ. محمد بشير محمودي

السنة الجامعية : 2019/2018م



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة ماستر

ميدان : العلوم الإنسانية

الفرع : علوم الإعلام والاتصال

التخصص : اتصال وعلاقات عامة

رقم:

إعداد الطالبة :

صونيا ذباح

يوم : 04 / 07 / 2019

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمائية

دراسة ميدانية بمؤسسة موبيليس بسكرة

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أستاذ مساعد - أ -	د. أحمد أمين فورار
مشرفا ومقررا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أستاذ محاضر - ب -	د. مختار طه فرزولي
مناقشا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أستاذ مساعد - أ -	أ. محمد بشير محمودي

السنة الجامعية : 2019/2018م

نعيبة شكر

قال تعالى: (رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي و أن أعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين) (19) النمل

صدق الله العظيم

أشكر الله عز وجل الذي أنعم علي بنعمة العلم ووفقتني في إنجاز هذا العمل المتواضع

كما أتقدم بالشكر للأستاذ المشرف " فرزولي مختار " على مساعدته لي في إنجاز هذه المذكرة

جزيل الشكر والعرفان لكل من علمني حرفاأساتذتي الأفاضل والى كل أساتذة علوم الإعلام والاتصال بجامعة محمد خيضر

بسكرة .

وأصدق التشكرات لكل من ساعدني وأجدر بالذكر الوالدين اللذين

قدما لي كل العون .



فارس المصنوعات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-ب	مقدمة

الإطار المنهجي

5-4	1- الإشكالية
5	2- الأسئلة الفرعية للدراسة
5	3- أسباب اختيار الموضوع
6	4- أهمية الدراسة
6	5- أهداف الدراسة
7-6	6- منهج الدراسة
9-7	7- أدوات جمع بيانات الدراسة
10-9	8- مجتمع البحث وعينة الدراسة
10	9- مجالات الدراسة
16-11	10- مفاهيم الدراسة
22-16	11- الدراسات السابقة

الإطار النظري

24	تمهيد
42-25	الفصل الأول : الإتصال في المؤسسة
31-25	أولا : ماهية الاتصال في المؤسسة
25	1 - مفهوم الاتصال
26	2 - خصائص الاتصال
29-26	3 - أنواع الاتصال في المؤسسة
30	4 - أهمية الاتصال
31-30	5 - أهداف الاتصال
42-31	ثانيا : آليات الاتصال
32-31	1 - عناصر الاتصال

35 -32	2 - وسائل الاتصال
36 -35	3 - مهام الاتصال
39 -36	4 - شبكات الاتصال في المؤسسة
42-40	5 - معوقات الاتصال
43	خلاصة
44	تمهيد
78-45	الفصل الثاني : تكنولوجيا الاتصال واستخداماتها
52-45	أولا : تكنولوجيا الاتصال الحديثة
45	1 - مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة
47-46	2 - مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة
49-47	3 - خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
51-49	4 - أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة
52-51	5- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
78-53	ثانيا : أشكال وتأثيرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
72-53	1 - أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة
75-73	2 - تأثيرها على الوسائل، الجمهور، المجتمع
76-75	3 - مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة
78-77	4- تكنولوجيا الاتصال الحديثة وجودة العلاقات الاتصالية
79	خلاصة

الإطار التطبيقي

152- 81	الفصل الثالث : إجراءات الدراسة التطبيقية
97-81	أولا : تحليل وتفسير النتائج الأولية للدراسة
147-98	ثانيا : تحليل وتفسير نتائج الدراسة على أساس متغيرات النوع، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل
152-148	ثالثا : النتائج العامة للدراسة
ج	خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

الملخص

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب النوع	81
02	يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب السن	81
03	يمثل توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي	82
04	يمثل توزيع الأفراد حسب الأقدمية في العمل	82
05	يمثل درجة تحكم المبحوثين في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة	83
06	يوضح مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب	84
07	يوضح مجالات استخدام جهاز الحاسوب	84
08	يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت في العمل	85
09	يوضح مجالات استخدام الانترنت	85-86
10	يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت في العمل	86
11	يوضح مجالات استخدام الانترنت في العمل	87
12	يوضح ما إذا كانت المؤسسة تقوم بحصص تكوين أو تدريب للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	88
13	يوضح طرق القيام بالتكوين أو التدريب للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	88
14	يوضح ما إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	89
15	يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	89
16	يوضح ما إذا كان للمبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	90
17	يوضح مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	90
18	يوضح نوع العلاقة التي تربط المبحوثين بزملائهم في العمل	91

قائمة الجداول

91	يوضح رأي المبحوثين بعملية الاتصال في المؤسسة التي يعملون فيها	19
92	يوضح رأي المبحوثين في وسائل الاتصال التفاعلية على مستوى المؤسسة	20
92	يوضح ما إذا كانت المعلومات والقرارات تصل إلى كل المستويات الإدارية .	21
93	يوضح أي الوسائل أكثر فعالية في إيصال المعلومات	22
93	يوضح أهمية الاتصال في مؤسسة موبيليس بسكرة	23
94	يوضح ما إذا ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال بالمؤسسة	24
95	يوضح ما إذا كان استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة يؤثر في سير المعلومة بين المستويات الإدارية	25
95	يوضح ما إذا كانت الوسائل التكنولوجية تزيد من فعالية الاتصال بين الموظفين	26
96	يوضح ما الذي قدمه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين في عملهم	27
97	يوضح تقييم المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة موبيليس بسكرة	28
98	يمثل درجة تحكم المبحوثين في استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة	29

قائمة الجداول

100	يوضح مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب	30
103-102	يوضح مجالات استخدام جهاز الحاسوب في عملك	31
105	يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت في العمل	32
108-107	يوضح مجالات استخدام شبكة الانترنت في العمل	33
111-110	يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت في العمل	34
114-113	يوضح مجالات استخدام شبكة الانترنت في العمل	35
116-115	يوضح ما إذا كانت المؤسسة تقوم بحصص تكوين أو تدريب للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	36
118-117	يوضح طرق القيام بالتكوين أو التدريب للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	37
120	يوضح ما إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	38
122-121	يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهونها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	39
123-122	يوضح ما إذا كان للمبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	40
125-124	يوضح مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	41
126	يوضح نوع العلاقة التي تربط المبحوثين بزملائهم في العمل	42
128	يوضح رأي المبحوثين بعملية الاتصال في المؤسسة التي يعملون فيها	43
130	يوضح رأي المبحوثين في وسائل الاتصال التفاعلية على مستوى المؤسسة	44
132	يوضح ما إذا كانت المعلومات والقرارات تصل إلى كل المستويات الإدارية	45
134	يوضح أي الوسائل أكثر فعالية في إيصال المعلومات	46

قائمة الجداول

136	يوضح أهمية الاتصال في المؤسسة	47
138	يوضح ما إذا ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال في المؤسسة	48
140	يوضح ما إذا كان استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة يؤثر في سير المعلومة بين المستويات الإدارية	49
142	يوضح ما إذا كانت الوسائل التكنولوجية الحديثة تزيد من فعالية الاتصال بين الموظفين	50
144	يوضح ما الذي قدمه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين في عملهم	51
146	يوضح تقييم المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة موبيليس بسكرة	52

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
37	نمط الاتصال على شكل عجلة	01
38	نمط الاتصال على شكل دائرة	02
38	نمط الاتصال على شكل سلسلة	03
39	نمط الاتصال على شكل نجمة	04
39	نمط الاتصال على شكل عنقودية	05
66	نموذج الشبكة المحلية الخطية	06
67	نموذج الشبكة المحلية النجمية	07
68	نموذج الشبكة المحلية الحلقية	08
69	نموذج الشبكة الواسعة	09

مفتمہ

مقدمة :

يعتبر الاتصال من أبرز العوامل التي أنشأت العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، وأن الحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور حيث مكنت الأفراد من تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات فيهم بينهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار والتي تكون أولا وأخيرا مضمون الاتصال باعتباره يمثل عملية انتقال وتبادل المعلومات والأفكار والآراء لأداء الأعمال بطريقة أفضل وجعل الأفكار تفهم بوضوح وفي الوقت المناسب .

ومع التطور التكنولوجي شهد النصف الثاني من القرن العشرين ثورة هائلة في استخدام مختلف التكنولوجيا ومن أهمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي شهدت الكثير من التطورات المتلاحقة وكانت من نتائجها أن اتسعت استخداماتها وتعاضم في الوقت الحالي مع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد أن اعتماد المؤسسات عليها أصبح ضروري حيث أصبحت المحرك الأساسي في ميدان العمل واستخدامها في مختلف المجالات وذلك من خلال الاتصال بفروع وأقسام المؤسسة مما أثرت في انتقال المعلومة والعلاقات الاتصالية التي تتم بين الموظفين .

والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الاتصال مؤسسة موبيليس بسكرة . ولهذا سنحاول في هذه الدراسة دراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، والتركيز على مساهمتها في جودة العلاقات الاتصالية فيها.

ولتحقيق أهداف الدراسة تطرقنا في البداية إلى الإطار المنهجي وذلك من خلال تحديد إشكالية الدراسة، والأسئلة الفرعية لها، ثم عرض ، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الموضوع وأهداف الموضوع، ثم منهج الدراسة والأدوات المعتمدة إضافة إلى مجتمع البحث والعينة، مجالات الدراسة، ثم تحديد المفاهيم، وأخيرا الدراسات السابقة للموضوع .

بعد ذلك تناولنا الإطار النظري حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى ماهية الاتصال الذي احتوى على (مفهوم الاتصال، خصائص وأنواع الاتصال، أهمية وأهداف الاتصال) ثم تطرقنا إلى آلياته المتمثلة في (عناصر ووسائل الاتصال، وظائف وشبكات الاتصال، ثم معوقات الاتصال)، في حين تطرقنا في الفصل الثاني من الإطار النظري إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخداماتها وتتمثل أولا في ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة والذي تناولنا فيه (المفهوم، المراحل، الخصائص، والأهمية) وثانيا تعرضنا إلى أشكال وتأثيرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تضمنت (أشكال وتأثيرات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ثم إيجابياتها وسلبياتها، كما تناولنا في العنصر الأخير من هذا الفصل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وجودة العلاقات الاتصالية).



أما الإطار التطبيقي فتمثل في الفصل الثالث من الدراسة الذي تطرق إلى إجراءات الدراسة التطبيقية وتمثلت هذه الإجراءات في (تحليل وتفسير النتائج الأولية ثم تحليل وتفسير نتائج الدراسة على أساس متغيرات النوع، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، ثم النتائج العامة للدراسة) وفي الأخير خاتمة الدراسة.

الإطار

المنهجي

1/ إشكالية الدراسة :

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة، صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنه، لأي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام .

كما يعتبر الاتصال العصب الحيوي والمحرك الأساسي أو الرئيسي لأي مجتمع أو مؤسسة، فهو يدفع بعجلة التنمية والتطور إلى الأمام في شتى مجالات الحياة ، وهو العامل الأساسي لتبادل المعارف والتجارب، والتحديات ما بين العمال، ويربط الصلات بين الرئيس، والمرؤوسين داخل المؤسسة .

وتقوم هذه المؤسسات على عملية الاتصال بصفة عامة ، والاتصال الداخلي بصفة خاصة، حيث تحتاج إلى الاتصال مهما كان نوع نشاطها ، وذلك لتوفير المعلومات ، والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية ، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي باعتبار الاتصال العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل ، وتبادلها عبر قنوات اتصالية تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة وذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد ، والجماعات ، والتغيير أو التعديل فيها ، و كذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها .

وقد تطور اتصال المؤسسة تبعا لعدة عوامل ومن بين هاته العوامل تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فتحت أفقا جديدة، إذ يعيش العالم اليوم تقدا تكنولوجيا كبيرا حيث تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بين الوسائل التي أحدثت تغييرا كبيرا في المجتمع فلا نكاد نجد ميدانا من الميادين لم تقتحمه هذه الأخيرة ، وتفرض نفسها على القائمين ، والمشتغلين في مختلف الأنشطة ، خاصة على مستوى المؤسسات الحديثة والمعاصرة التي تواكب التطورات التكنولوجية باستخدامها تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الأساليب ، والوسائل) لنقل ، واستقبال ، وتخزين ، وتبادل المعلومات بشكل إلكتروني باستخدام الحاسوب ومنظومة الشبكات والهاتف والفاكس الخ ، فالاستخدام الواسع لها ولنظام الشبكات قد يؤدي إلى تغيير واضح في أساليب جمع وتبادل البيانات بما في ذلك أساليب وأنواع الاتصال في المؤسسة .

حيث تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة منظومة الشبكات المعلوماتية التي أصبحت المؤسسات تعتمد عليها باعتبارها من طرق التسيير العصري التي تسمح بالانتقال السريع للملفات والبيانات، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة،

تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة بين مختلف الأشخاص في مختلف المستويات الإدارية التي تجمع بينهم علاقات اتصالية لانجاز الأعمال .
ومن خلال ما سبق تتجلى لنا معالم إشكالية الدراسة التي يمكن بلورتها في التساؤل الرئيسي التالي :
في ما تتمثل مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمانية ؟

2/ الأسئلة الفرعية للدراسة :

ولإجابة على هذا التساؤل ارتأينا إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية المتمثلة في :

- 1- ما هي الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في مؤسسة موبيليس بسكرة .
- 2- ما هي طبيعة العلاقات الاتصالية السائدة في مؤسسة موبيليس بسكرة .
- 3- ما هي الإضافات التي تقدمها استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة موبيليس بسكرة .

3/ أسباب اختيار الموضوع :

هناك جملة من الأسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع وتتمثل في :

1/3 - أسباب ذاتية :

- التعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة وما مدى مواكبة المؤسسة لها .
- معرفة مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية في مؤسسة موبيليس بسكرة .
- الرغبة في معرفة الانعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال وجودة العلاقات الاتصالية داخل المؤسسة .

2/3 - أسباب موضوعية :

- الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الخدمانية .
- التعرف على أهم التكنولوجيات الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسة الخدمانية .
- مدى تحقيق الترابط بين نتائج الممارسة الميدانية وما قدم لنا من نظري .
- التطور التكنولوجي وأثره على جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسات الخدمانية .

4/ أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الموضوع من ناحية :

- **أهمية الموضوع** : تنطلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال المؤسسة إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه وبالتالي أهمية استخدام التكنولوجيات الحديثة وجودة العلاقات الاتصالية داخل المؤسسة .

- **حدثة الموضوع** : تنطلق حدثته من حداثة التكنولوجيات الحديثة واستخدامها واستغلالها في ميدان الاتصال.

5/ أهداف الدراسة :

إن الغاية من دراسة موضوع أو ظاهرة في البحوث الجامعية هي بالدرجة الأولى تعويد الباحث على التنقيب على الحقائق واكتشاف أفاق جديدة من المعرفة في مواضيع يظهر شغفه بها ، وحبه للتعلم فيها وتسليط الضوء على الجوانب المراد اكتشافها .

وبصفة عامة نستطيع القول أن مجمل أهدافنا التي نرمي إليها من خلال دراستنا لهذا الموضوع هي ما يلي :

- تسليط الضوء على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الخدماتية ومعرفة التكنولوجيا الأكثر استخداما في المؤسسة .

- الكشف عن الصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة موبيليس بسكرة .

- التعرف على مساهمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة .

- الوصول إلى نتائج تخدم دراستنا وتفيد في تطويرها .

6- منهج الدراسة :

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية وعقلانية هادفة لبلوغ نتيجة ما وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة ويعتبر المنهج خطوة رئيسية في ترتيب وتنظيم أفكار الباحث للوصول إلى نتائج منطقية فالمنهج يعرف على أنه " الطريق المتبع للكشف عن هذه الدراسة بواسطة استخدام مجموعة من القواعد ، والتي ترتبط أساسا بتجميع البيانات وتحليلها ، حتى تساهم في التوصل إلى نتائج ملموسة " ¹.

1 محمد الهادي محمد ، أساليب توثيق البحوث العلمية ، المكتبة الأكاديمية ، الجزائر ، 1995 ، ص 287 .

ويعرف المنهج بأنه " هو جملة المبادئ والقواعد والإرشادات التي يجب على الباحث إتباعها من ألف بحثه إلى يائه بغية الكشف عن العلاقات العامة والجوهرية والضرورية التي تخضع لها الظاهرة موضوع الدراسة " ¹

وبما أن دراستنا تتمحور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومساهمتها في جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمائية فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال التي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها بهدف الانتهاء إلى وصف علمي دقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة ، فقد حدد المنهج وفق ما تتطلبه الدراسة انطلاقا من أننا نحاول التعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في مؤسسة موبيليس بسكرة وجودة العلاقات الاتصالية فيها فقد اعتمدت في هذه الدراسة على المنهج المسحي كمنهج رئيسي وأساسي والذي يكفل لنا جمع وجرد أكبر قدر ممكن من المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة التي تساعدنا في بحثنا واللازمة بغرض استخدام البيانات وتفسيرها بهدف معرفة الواقع .

و يعرف المنهج المسحي على أنه " الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة، من خلال العناصر المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة، من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك " ²

7- أدوات جمع بيانات الدراسة :

لا تخلو أي دراسة من اختيار الأدوات المنهجية المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع والتي تمكننا من الحصول على البيانات والمعلومات في مجتمع البحث التي تخدم طبيعة الموضوع المدروس وأهداف الدراسة ومنه فإن طبيعة الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة تمثلت في الملاحظة البسيطة و الاستبيان.

الملاحظة البسيطة : "هي عبارة عن مراقبة ومشاهدة سلوك أو ظاهرة معينة بصورة دقيقة من خلال توجيه الحواس للمشاهدة وتسجيل جوانب التغيير وخصائص السلوك " ³

1 بلقاسم سلاطونية ، حسان الجيلاني ، منهجية العلوم الاجتماعية ، دار الهدى للطباعة والنشر ، الجزائر ، 2004 ، ص 27 .
2 أحمد بن مرسل ، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال ، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 286 .
3 ذوقان عبيدات ، سهيلة أبو السميد ، البحث العلمي النوعي والكمي ، دار الفكر للطباعة والنشر ، عمان (الأردن) ، 2002 ، ص 79 .

كما تعرف أيضا على أنها " المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة ، فالملاحظة هي إحدى وسائل البحث مع أنها جزء جوهري من المنهج التجريبي لأنها تنحصر في أن يوجه الباحث حواسه وعقله إلى طائفة خاصة من الظواهر لمعرفة خصائصها وصفاتها سواء كانت شديدة الظهور أو الاختفاء للوصول إلى كشف وكسب معرفة جديدة عن تلك الظواهر ، فإذا كان الباحث الملاحظ بصدد دراسة أساليب مخاطبة الآخرين فإن عليه اختيار المجال الذي يحدث فيه التفاعل بطريقة واضحة كما عليه أن يفكر بأسلوب مهذب لتسجيل ملاحظاته بطريقة منظمة " ¹

ومن خلال ملاحظتنا لبعض ما تستخدمه مؤسسة موبيليس بسكرة من تقنيات ووسائل تكنولوجية يعتمدها الموظفين في التواصل فيما بينهم برزت لدينا مجموعة من التساؤلات والتي عبرنا عنها في إشكالية البحث لمعرفة مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمائية .

وقد أفادتنا الملاحظة في الاضطلاع على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى، كالمعلومات المتعلقة بطبيعة الاتصال السائد في المؤسسة، نوعية العلاقات داخل المؤسسة، التكنولوجيات المستخدمة، كفاءات الاستخدام وظروف الاستخدام، بمعنى التعرف على الظروف الداخلية للموظفين .

الاستبيان : الاستبيان في البحث العلمي " هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية ليقدم المبحوث إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة ويعتبر الاستبيان من أدوات البحث الأساسية الشائعة للاستعمال في العلوم الإنسانية خاصة علوم الإعلام والاتصال حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها " ²

كما يعرف أيضا بأنه " في تصميمه يقدم في شكل بيانات كمية تقيد الباحث قصد الحصول على معلومات وفق تصور معين ومحددا لموضوعات وتعبر عن آراء ومواقف المبحوثين عن قضية معينة " ³

1 ناهد عرفة ، مناهج البحث العلمي ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة (مصر) ، 2006 ، ص 193 .

2 أحمد بن مرسل ، مرجع سبق ذكره ، ص 220

3 عمار بوحوش ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ط3 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005 ، ص 67 .

ويعرف بأنه " مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد و يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها ، و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق ، و الاستبيان قد يرسل عن طريق البريد إلى الأفراد المعنيين ، و قد يحمله الباحث بنفسه إلى الأشخاص ، والأسلوب المثالي هو أن يملأ الاستبيان بحضور الباحث حتى لا يؤثر على البيانات التي سيجمعها ، لأن المجيب يتوسع في بعض الأحيان في إجابته ويفيد الباحث أكثر مما كان يتوقع منه ، و الشيء الذي يحصل في معظم الأحيان أن الباحث لا ينتبه إلى بعض الجوانب في الموضوع عند وضع الاستبيان و المجيبون هم يلفتون انتباهه إلى الثغرات فيتداركها في الحال " ¹ بما أن الهدف من الاستمارة هو الوصول إلى بعض الحقائق والتعرف على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الخدمائية وأهم الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما ومساهمة هاته التكنولوجيا في جودة العلاقات الاتصالية في مؤسسة موبيليس بسكرة وعليه تم صياغة الاستبيان إلى محاور من خلال الأسئلة الفرعية للدراسة وكذا من خلال الدراسة النظرية، حيث تمت صياغة مجموعة من الأسئلة المغلقة وأخرى مفتوحة لتقصي المبحوثين أكثر والإلمام بالمعلومات .

وتضمنت استمارة الاستبيان على ثلاث محاور تشمل الأسئلة الفرعية للدراسة وهي كالاتي :

المحور الأول : الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في مؤسسة موبيليس بسكرة .

المحور الثاني : طبيعة العلاقات الاتصالية السائدة بالمؤسسة .

المحور الثالث : إضافات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية بمؤسسة موبيليس بسكرة .

8- مجتمع البحث والعينة :

يعرف مجتمع البحث على أنه " مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي " ²

ومن أجل دراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكيفية مساهمتها في جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمائية وهي مؤسسة موبيليس بسكرة وتم اختيارها لامتلاكها المؤهلات التقنية والفنية الهائلة ولها سمعة جيدة بتطوير واستغلال مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جميع مصالحتها ومستوياتها الإدارية، وهذا العامل سيساعدنا في دراستنا باعتبارها تكنولوجيا الاتصال الحديثة عنصرا مهما ترتكز عليه الدراسة، ولعل أهم ما قادنا إلى إجراء الدراسة في مؤسسة موبيليس بسكرة هو أنها تتوفر على شبكة معلوماتية واسعة هذا ما يسهل علينا استكشاف موضوعنا المتمثل في استخدام

¹ رجاء وحيد دويدري ، البحث العلمي (أساسياته النظرية وممارسته العملية) ، دار الفكر المعاصر ، سوريا ، 2000 ، ص 330.

² موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره ، ص 62 .

تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمائية. ولما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة ومعرفة مساهمة هذه التكنولوجيات في جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمائية، ونظرا لطبيعة موضوع الدراسة المتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة فإن اختيارنا لمفردات البحث جاء متوافقا مع واقع مجتمع البحث فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين في المؤسسة والمزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة المدروسة ، ولما كان عددهم محدود فقد اخترنا أن نجري حصرا شاملا لكل المفردات المبحوثة (18مفردة) .

وهم كالتالي:

- رئيس الوكالة برتبة مدير (1)
- رؤساء المصالح (4)
- مستشارين الزبائن (10)
- يتعاملون بنقاط البيع (3)

9- مجالات الدراسة :

1- المجال الزمني : تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة منذ نهاية شهر ديسمبر 2018 وانقسمت هذه الأخيرة إلى جانبين :

جانب نظري: استمر البحث فيه طوال الفترة الممتدة من بداية شهر سبتمبر 2018 إلى غاية أواخر أبريل 2019 .

جانب ميداني : وتم الشروع فيه أواخر شهر أبريل، حيث تمت الموافقة على طلب ترخيص من طرف مؤسسة موبيليس بسكرة وذلك بهدف إعطاء الموضوع المدروس جانب تطبيقي واقعي للإجابة على إشكالية الدراسة .

2- المجال المكاني : أجريت هذه الدراسة بمؤسسة موبيليس بسكرة، ولم نتمكن من الحصول على معلومات حول المؤسسة وذلك نظرا لرفض الجهات المعنية إعطاءنا معلومات عن تاريخها وتأسيسها وهيكلها التنظيمي لأسباب لم يتم الإفصاح عنها .

3- المجال البشري : ويقصد به المجموع الكلي لعدد الموظفين بمؤسسة موبيليس بسكرة وكان عددهم

21 موظف وتكون مجتمع الدراسة من الأفراد المستخدمين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وتمثلوا في

18 فرد .

10- مفاهيم الدراسة :

الاستخدام :

لغة : " استخدام ، توظيف عمل يأجر .

استخدام المرأة أو الرجل : اتخاذها خادمة أو خادما، استخدام آلة : استعمالها

استخدم كل الإمكانيات : استغلالها، استخدم ، يستخدم ، استخداما ومستخدم ، والمفعول مستخدم " ¹

اصطلاحا : إن مفهوم الاستخدام يؤدي إلى معنى ، " ماذا يفعل الناس حقيقة بالأدوات أو الأشياء

التقنية وعليه فاستخدام وسيلة إعلامية أو مضمون إعلامي ما يتحدد بالخلفيات الديموغرافية والسوسيو

- تقنية والاقتصادية والثقافية للأفراد ، فالعوامل الاقتصادية والتكنولوجية هي مصدر صيرورة

الاستخدام ذلك أن الغرض هو الذي يقف وراء الاستخدام.

فمفهوم الاستخدام يقتضي أولا الوصول إلى التقنية أو الوسيلة " ²

المفهوم الإجرائي لمفهوم الاستخدام :

هو نشاط يقتضي بالضرورة وجوده لدى المجتمع، ويتم هذا بفضل التكرار والتقدم الحاصل ليتمكن من

خلاله المجتمع الوصول إلى وسائل وتقنيات فاعلة لديه .

تكنولوجيا :

" التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان ، والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط ، وكلمة

تكنولوجيا معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها وتقابلها كلمة تقنية والتي يمكن أن

نطلقها على كلمة التكنولوجيا، وكلمة تكنولوجيا مكونة من قسمين هما :

تكنيك : والذي معناه الطريق أو الوسيلة، **ولوحي :** التي تعني العلم ويكون معنى الكلمة كلها " علم

الوسيلة " والذي يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده .

وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل

السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث

والحرب " ³

¹ قاموس معجم الوسيط اللغة العربية المعاصر ، قاموس عربي عربي ، ص 20.

² عبد الوهاب خنوفة ، الأطفال والثورة المعلوماتية (التمثل والاستخدامات اتحاد إذاعة الدول العربية ، العدد الثاني ، تونس ، 2007 ، ص 73 .

³ خير الدين بوهدة ، استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة يحي فارس ، ص 7.

وعموما فإن التكنولوجيا كما حددها زاهر أحمد تتمثل في ثلاث مفاهيم :
" **التكنولوجيا عملية** : والتطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة .

التكنولوجيا كمنتج : محصلة تطبيق الأساليب العلمية، يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات أو المواد الخام .

التكنولوجيا كمزيج بين الأسلوب والمنتج : من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج"
وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها " ¹

الاتصال :

لغة : " يرجع أصل كلمة اتصال Communication إلى الكلمة اللاتينية Communis ومعناها Common أي مشترك أو عام وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما " . ²
" أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب على أنها مشتقة من وصل والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية فوصل الشيء وصولا وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه، ويعني أيضا المواصلات والبلاغ " . ³

اصطلاحا : الاتصال هو " عملية نقل المعلومات من أجل التواصل بين أطراف الاتصال وتتم هذه العملية لنقل المعلومات باستخدام الإشارات أو الرموز أو الألوان أو الروائح أو الأصوات أو التفاعلات الكيميائية أو اللغة المنطوقة أو المكتوبة.... الخ " . ⁴
كذلك يعرف بأنه " نقل أو تلقي أوامر ، تعليمات ، توجيهات ، معلومات ، آراء... الخ من جهة لأخرى التي قد تكون فردا أو جماعة وذلك من أجل إحاطتهم بها والتأثير في سلوكهم وتفكيرهم . وتوجيههم الوجهة الصحيحة والمطلوبة ، باستخدام وسيلة اتصال مناسبة لضمان استمرارية العمل في المنظمة وتحقيق التفاعل بين إدارتها والعاملين فيها " ⁵

¹ خير الدين بوهده، مرجع سابق ، ص 7.

² حسن عماد مكاوي و ليلي حسين ، **الاتصال ونظرياته المعاصرة** ، ط 4 ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2003 ، ص 23 .

³ فضيل دلبو ، **مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1998 ، ص 9 .

⁴ محمد محفوظ ، **تكنولوجيا الاتصال (دراسة في أبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال)** ، دار المعرفة الجامعية ، جامعة بيروت العربية بالإسكندرية ، 2005 ، ص 12 .

⁵ منال طلعت محمود ، **مدخل إلى علم الاتصال** ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 50 .

التعريف الإجرائي للاتصال :

هو عملية اجتماعية يتم من خلالها تبادل الآراء والأفكار والمعلومات بين جماعة وأخرى بأساليب ووسائل متنوعة قصد إحداث الفهم المشترك وتحقيق هدف واضح ويتم هذا الاتصال داخل المؤسسات وفق أنواع معينة يتم من خلالها تنظيم الاتصال والتواصل ونقل المعلومات من أجل استمرار العمل وتحقيق التفاعل بين أفراد المؤسسة .

تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة لابد أن نعرض على تعريف تكنولوجيا الإتصال ، "حيث يرى روبن وبرنت أنها : أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات"¹.

كما تعرف بأنها " تشير إلى كل التجهيزات والوسائل التي اكتشفتها أو اخترعتها البشرية لجمع وإنتاج وبث ونقل واستقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد "².

" وهي كذلك كافة معطيات ومبتكرات العصر من وسائل وأجهزة ، ونظم التي يمكن استخدامها والاستفادة منها في شتى مناحي الحياة الإنسانية ، بما في ذلك استخدامها في مجال الاتصالات خاصة الإتصال الجماهيري بمختلف وسائله وقنواته وأجهزته .

ومنه فإن تكنولوجيا الإتصال الحديثة هي مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي أو الواسطي ، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المرسومة أو المسموعة أو المرئية أو المطبوعة من خلال الحاسبات الإلكترونية ، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ونشرها ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها "³.
الحديثة : " تعتبر كلمة حديثة التي تضاف إلى تكنولوجيا الإتصال نسبية ، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في آخر "⁴

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة :

وتكنولوجيا الإتصال في هذه الدراسة هي كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات ، والتي تجمع بين ثلاث مجالات تقنية : المعلوماتية ، الإتصال والسمعي والبصري .

¹ حسن عماد مكاوي ، تكنولوجيا الإتصال في عصر العولمة ، ط 2 ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 1997 ، ص 36.

² محمد محفوظ ، مرجع سبق ذكره ، ص 16 .

³ أمل خطاب ، تكنولوجيا الإتصال الحديثة ودورها في تطوير الأداء الصحفي ، دار العالم العربي ، الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات ، القاهرة ، 2009 ، ص 48 ، 49 .

⁴ محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي ، دار الدخر ، القاهرة ، 2004 ، ص 166 .

وهي أيضا مجموعة الأدوات والوسائل التي تستخدمها المؤسسة بغرض استقبال المعلومات ومعالجتها وطباعتها وتخزينها ونقلها وتبادلها بشكل إلكتروني سواء في شكل صور أو فيديو أو نص وتتمثل في الفاكس ، الهاتف ، البريد الإلكتروني ، وجهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات (الانترنت ، الأنترنت) .

الجودة :

- لا يوجد هناك اتفاق حول تعريف الجودة ، فمنهم من يرى بأنها التفوق أو التميز ، ومنهم من يرى بأنها تعني التخلص من العيوب في المنتج وهناك من يرى بأنها مسألة مرتبطة بخصائص المنتج أو السعر ومن أبرز هذه التعريفات :

تعريف "جوران" : " الذي يعرف الجودة بأنها الملائمة للاستخدام أي مدى ملائمة المنتج للاستخدام أو الاستعمال من طرف الزبون أيضا فكلما كان المنتج ملائما للاستخدام بالنسبة للزبون كلما كان ذو جودة عالية، ويرى جوران بأنها :

- تتضمن أو تدل على شيئين هما :

- التخلص من العيوب .

- الصفات والخصائص الموجودة في المنتج والتي تلبى احتياجات الزبون وتوقعاته .

ويعرف "غروسبي" الجودة أنها " المطابقة مع المتطلبات مؤكدا بأنها تنشأ من خلال الأنشطة الوقائية وليس من الأنشطة التصحيحية، أي الاهتمام بالوقاية من الأخطاء قبل وقوعها " .

وما يلاحظ على تعريف "غروسبي" انه ركز على المتطلبات الواجب توفرها في المنتج، وعليه فان مستوى الجودة يقاس بدرجة تحقيق تلك المتطلبات والاستجابة لها .

- أي التركيز على عملية التصميم " ¹

- بالإضافة إلى التعريفات السابقة فقد قدم المهندس الياباني "توتشي" تعريفا أكثر شمولية مفاده أن الجودة تعبر عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها ، والتي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه وتتضمن هذه الخسارة الفشل في تلبية توقعات الزبون ، والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية على المجتمع ، يفهم من هذا التعريف بان الجودة ليست مسألة تمس المستهلك المباشر فقط وإنما هي مسألة مجتمعية تمس المجتمع بأسره وعليه فإنها تعني إشباع حاجات الزبون والتقليل أو القضاء على الآثار الجانبية التي يحدثها المنتج كالتلوث والضجيج وغير ذلك " ²

¹ سوسن شاكر مجيد ،محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2007 ، ص55 .

² لعل بوكميش ، إدارة الجودة الشاملة ليزو ، دار الرابحة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2011 ، ص 92 .

" وجودة المنتج تعني إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة ، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات زبائنها ، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة أو إيجاد صفة التميز فيها " ¹.

العلاقات الاتصالية :

يمكن تعريف العلاقات الاتصالية على أنها " نموذج التفاعل الاجتماعي بين شخصين أو أكثر ، ويمثل هذا النموذج أبسط وحدة من وحدات التحليل السوسولوجي ، كما أنه ينطوي على الإتصال الهادف والمعرفة المسبقة بسلوك الشخص الآخر ، وقد تكون العلاقة الإجتماعية ذات (أمد قصير) كما هو الحال بالنسبة لقائد السيارة الذي يريد إقناع رجل الشرطة بأنه (لم يكن مخطئا) أو تكون طويلة المدى (كالعلاقة بين الزوج والزوجة) في تلك الحالة يطلق عليها علاقة اتصالية (طويلة الأجل) ² كما تعرف العلاقات الاتصالية أيضا بأنها " نتيجة التفاعل الاجتماعي التأثير والتأثر أو الأخذ والعطاء بين شخصين يشغلان موقعين اجتماعيين داخل الجماعة أو التنظيم أو المؤسسة الإجتماعية " ³

التعريف الإجرائي للعلاقات الاتصالية :

هي الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد في العمل ، والتي تنشأ نتيجة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم واحتكاكهم ببعضهم البعض ومن تفاعلهم في المؤسسة .

التعريف الإجرائي لجودة العلاقات الاتصالية :

هي العلاقات الاتصالية المتبادلة التي تربط الأفراد في العمل التي تكون ذات مستوى عالي من التميز من خلال تفاعلهم مع بعضهم البعض داخل المؤسسة الإجتماعية والتي تتميز بصفات وخصائص معينة تربط بينهم، وفي ظل استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة تؤثر هاته التكنولوجيات في العاملين والعملية الاتصالية التي تتم بينهم ومنه تؤثر في جودة العلاقات الاتصالية في ظل هاته التكنولوجيات وعليه نريد التعرف على مساهمة هاته التكنولوجيات الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية في ظل العملية الاتصالية التي تتم بين الموظفين في المؤسسة الخدمائية .

¹ لعلى بوكميش ، مرجع سابق، ص 92 .

² نخبة من الأساتذة ، المرجع في مصطلحات العلوم الإجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1985 ، ص 437 .

³ معين خليل ، البناء الاجتماعي أنساقه ونظمه ، ط 3 ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، الأردن ، 1999 ، ص 77 .

تعريف المؤسسة الخدمائية :

" هي مرفق عام مزود بالشخصية المعنوية ومتخصصة في نشاط معين ، وهي وحدة إدارية أو جهاز إداري من منظمات القطاع العام مستقلة بذاتها ، لها شخصية معنوية ، ولها نوع من الاستقلال المالي والإداري لتمارس عملا من أعمال الدولة يتم إنشاؤها بقانون يحدد أعمالها وواجباتها وحقوقها وتخضع من حيث المبدأ لقواعد القانون الإداري " ¹.

كما تعرف المؤسسة الخدمائية بأنها " عبارة عن نظام يتكون من الأشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها ، لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات العميل " ² وتعرف أيضا بأنها " مؤسسات غير ملموسة ، تقدم للعملاء خدمات لا يمكن تخزينها أو مشاهدتها ، ويتم تقديم الخدمة حسب رغبة العميل ، وتعتمد مؤسسات الخدمات على تقنية كثيفة العمالة نظرا لضرورة التفاعل المباشر بين مقدم الخدمة والعميل ، فكل عامل يحتاج إلى عامل لكي يقدم له خدمة ، كما أن المؤسسات الخدمائية لا توجد حاجة للأدوار الحدودية لأن المستهلك يأتي إلى المؤسسة لكي يتلقى الخدمة ويجب على المستهلك أن يذهب إلى المؤسسة عند تقييم الخدمة يجب أن يتفاعل بشكل مباشر مع طالب الخدمة " ³

11- الدراسات السابقة :

من المهم لأي باحث الإطلاع على البحوث السابقة لتي سبقت بحثه لأن ذلك يجنبه التكرار ، ويمكنه من تفادي أخطاء الآخرين ، وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر ، واختيار الطرق والإجراءات الملائمة لدراسته ، فضلا عن أن الدراسات تتضمن قائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها ، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة وقد أسفر جهدنا هذا على الحصول على خمس دراسات وهي كالتالي :

الدراسة الأولى : بعنوان " أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية " ، دراسة ميدانية بإدارات

خدماتي عمومية بمدينة قسنطينة من إعداد الباحثة طراد خوجة سميرة من جامعة قسنطينة ، لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية ، 2004 م .

وتتلخص إشكالية هذه الدراسة حول الحاسوب ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات باعتباره مبتكر تكنولوجي حديث ، وكذا مدى مساهمته في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية ، إضافة إلى إستراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر والتركيز على تكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان .

¹ عمار عوابدي ، القانون الإداري (النظام الإداري) ، ط 5 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2008 ، ص 306.

² أحمد عيشاوي ، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمائية ، مجلة الباحث ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2006 ، العدد 4 ، ص 8 .

³ زيد عبوي ، معجم المصطلحات الإدارية العامة ، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007 ، ص 232.

- وعليه قامت الباحثة بطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية المتمثلة في :
- ما هي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية ؟
 - ما هي آثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري ؟
 - ما هي العوائق التي تعترض الإستخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارها أداء لتطوير الأداء الإداري ؟
 - ما هي سياسة الإدارة لتنمية كفاءتها البشرية المستخدمة لأجهزة المعلوماتية ؟
- وتهدف هذه الدراسة إلى :
- الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري .
 - الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها .
 - الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيا .
- وقد استعانت الباحثة في هذه الدراسة على المنهجين الوصفي والمقارن ، بهدف مقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاثة المدروسة .
- وكانت عينة الدراسة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات .
- أما أدوات الدراسة ، فاعتمدت الباحثة على استمارة استبيان والملاحظة وتضمن الاستبيان أربعة وعشرون سؤالاً موزعة على أربعة محاور .
- وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج من أهمها :
- أن الحاسوب يساهم في تنظيم وتحسين العمل الإداري ، بمختلف الإدارات محل الدراسة ، ولكن تبقى مساهمته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل .
- وتعتبر هذه الدراسة فرعاً من دراستنا ، حيث تناولت أثر الحاسوب على العمل الإداري ، بينما ندرس استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومساهماتها في جودة العلاقات الاتصالية ومن بين هذه التكنولوجيات الحاسب الآلي .
- الدراسة الثانية :** بعنوان " الإتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية " ، دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الأوراس - باتنة - الجزائر أنموذجاً ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع من إعداد مازن سليمان الحوش ، كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإسلامية ، قسم علم اجتماع تخصص تنظيم وعمل ، جامعة العقيد حاج لخضر ، باتنة ، 2006/2005 م .

ويتمثل سؤال الإشكالية في : ما تأثير الإتصال كعملية وتنظيمه داخل المؤسسة (إذاعة الأوراس) ذلك من خلال الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هي أنواع الإتصال أكثر نجاعة في المؤسسة ؟

- كيف تؤثر قنوات الإتصال على جماعة العمال داخل المؤسسة ؟

- كيف تحقق عملية الإتصال الغرض المطلوب ؟

- ما مدى فعالية التأثير بين الأعضاء داخل المؤسسة ؟

وتهدف هذه الدراسة إلى :

الجانب التشخيصي :

أ- الكشف عن نوعية وخصائص الإتصال وتنظيمه السائد في المؤسسة .

ب- اكتشاف مدى أهمية الإتصال في تحقيق مطلب التوازن والتكامل بين مختلف أقسام المؤسسة بالإضافة إلى إيجاد نوع من التعاون والانسجام بين المجموعة العاملة في المؤسسة.

ج- الكشف عن نوعية العلاقات التي يمكن أن تكون قائمة بين الأقسام الإنتاجية من جهة وبين الأقسام الإدارية.

د- توضيح العراقيل التي تعيق السير الحسن والتي يمكن أن تجعله غير فعال .

الجانب العلاجي : وتتمثل في محاولة تقديم الاقتراحات والتوصيات التي يمكن الوصول إليها بعد الدراسة الميدانية لعلها تساهم في إعطاء دفع لتنظيم عملية الاتصالات المتبعة في المؤسسة

- ويتمثل المنهج المعتمد في هذه الدراسة في منهج دراسة الحالة وتم الاعتماد على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات متمثلة في الملاحظة وكذلك تم الاعتماد على الاستمارة . وبناء على منهج دراسة الحالة المستخدم فقد تم دراسة مجتمع البحث بأكمله بناء على صغر حجم التنظيم في المؤسسة.

وكانت أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة وهي كالتالي :

- تعدد أنواع الإتصال داخل المؤسسة وتعدد اتجاهاته فهناك الإتصال الصاعد والنازل والأفقي بالإضافة إلى الإتصال غير الرسمي ، والذي عادة يكون موازيا أو مكملا للاتصال الرسمي من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة ويعتبر الإتصال السائد في المؤسسة هو الإتصال الرسمي بكل اتجاهاته هذا بالإضافة إلى الإتصال غير الرسمي وكلاهما مكملان لبعضهما أي تنوع في الإتصال داخل المؤسسة .

أيضا تؤكد هذه الدراسة أن طبيعة الإتصال يؤدي إلى الارتياح لدى جماعة العمل والذي بدوره يؤدي إلى سهولة العملية الاتصالية ، وعدم احتكار القنوات الاتصالية في حالة قلتها أو عدم توفرها .

كما نجد بعض التوصيات والمقترحات التي قدمت في الدراسة وهي كالتالي :

- لتحسين الإتصال بشكل عام والتغلب على عوائق الإتصال داخل المؤسسة (إذاعة الأوراس) يقدم الباحث بعض التوصيات المتمثلة في :

* توظيف ذوي التخصص في الإعلام والاتصال وذلك لتحسين عملية الإتصال داخل المؤسسة .

* لتحسين عملية الإتصال داخل المؤسسة يجب عقد اجتماعات مع الموظفين لتسهيل الإتصال بالإطارات السامية .

* إثراء عملية الإتصال وذلك الأخذ بعين الاعتبار اهتمامات العمال ومشاكلهم .

الدراسة الثالثة : بعنوان " استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

" دراسة ميدانية بمؤسسة سون لغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالطرق GRTG قسنطينة ، مذكرة

مكاملة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال والعلاقات العامة ، من إعداد حورية بولعويدي ، كلية

العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علوم الإعلام والإتصال ، جامعة منتوري ، قسنطينة ،

2008/2007م .

تدور إشكالية هذه الدراسة حول التساؤل التالي :

ما هو واقع الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بالمؤسسة الاقتصادية ؟

واعتمدت الباحثة على الأسئلة الفرعية التالية للإجابة على سؤال الإشكالية :

- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الحديثة (جهاز الحاسوب ، شبكة الانترنت ، شبكة الأنترنت ،

شبكة الإكسترانت) من ناحية الإستخدام في المؤسسة ؟

- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبوهين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

- ما هو أثر هذا الإستخدام على مستوى أداء المؤسسة ؟

كما تهدف هذه الدراسة إلى :

- الدراسة المتعمقة للاتصال و مدى الإستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة .

- محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع .

- التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية ، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات

البحث في العلوم الإجتماعية .

واستعانت الباحثة في دراستها على المنهج المسحي للوصف وجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة ، كذلك اعتمدت على المسح التحليلي ضمن المنهج المسحي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية .

كما أن مجتمع بحث الدراسة يتكون من كل الموظفين المزودين بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة المدروسة ، ولما كان عددهم محدود اعتمدت الباحثة على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات منها الملاحظة ، المقابلة (نصف موجهة والموجهة) ، وركز دليل المقابلة على محورين .

المحور الأول : خاص بوضعية الإتصال والوسائل المستخدمة والتجديد الذي لحق بهذه الأخيرة .

المحور الثاني : ركز على التكنولوجيا الاتصالية المختلفة واستخداماتها وأدوارها وخدماتها وتأثيرها .

كما اعتمدت على استمارة الاستبيان وتنوعت الأسئلة بين المغلقة والمفتوحة مع غلبة الأسئلة التصنيفية المفتوحة ، وكانت محاور الاستمارة كالتالي :

المحور الأول : يتضمن بيانات شخصية للمبحوثين وهي السن ، الجنس ، المستوى التعليمي ، الأقدمية بالعمل والمنصب .

المحور الثاني : وتجب عن مدى استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة .

المحور الثالث : ويشتمل على أسئلة خاصة بآثار استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة المدروسة .

وتلخصت نتائج هذه الدراسة في :

- التباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربع (جهاز الحاسوب ، شبكة الانترنت ، شبكة الأنترانت ، شبكة الإكسترانت) ، ومجالات الإستخدام .

- تأثير العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة .

- أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة من خلال مساهمتها في تحسين الإتصال بشقيه الداخلي والخارجي ، تحسين الإنتاجية ، تحسين محيط العمل .

الدراسة الرابعة : بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة ورقلة ، من إعداد شادلي شوقي ، 2008 .

وتمثلت إشكالية الدراسة في : هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع المعلومات ؟ وتفرعت من هذا السؤال عدة أسئلة فرعية وهي :

- ما هو واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ودورها اقتصاديا ؟
- إلى أي مدى يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ؟
- هل لتطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للدولة دور في تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لهذه التكنولوجيات ؟
- واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي لتقرير الحقائق ، أما الجانب التطبيقي فقد استخدم أسلوب دراسة الحالة .
- وتمثلت أدوات البحث المستخدمة في هذه الدراسة في استمارة استبيان تضمن 23 سؤالاً إضافة إلى استخدام الملاحظة .
- وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي :
- تشييد وتطوير البنى التحتية ، لأن وجود بنية تحتية قوية وتدعيم نظم الاتصالات يساهم في تسريع انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أوساط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .
- تعزيز موقع المؤسسة الإلكتروني بلغات متعددة إلى جانب اللغة العربية لجلب شركاء للموقع .

تقييم الدراسات السابقة :

إن الدراسات التي تم الاعتماد عليها كدراسات سابقة كلها تصب في موضوعنا محل الدراسة ، لكن الاستفادة منها كانت بنسب متفاوتة لأن كل دراسة تم الاعتماد عليها في جانب معين ، حيث اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في اهتمامها بتكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة وتحقيق أنشطتها دورها في تنفيذ الأهداف المرجوة منها ، وبذلك فالتشابه بين الدراسات السابقة يكمن في الإطار النظري العام ألا وهو استخدام أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة في المؤسسة ، كما أن الاختلاف يكمن في طبيعة كل دراسة وموضوعها ، كما اختلفت في الأهداف التي سعت إليها كل دراسة نظراً لتباين الموضوعات التي تناولت تكنولوجيا الإتصال فكل موضوع قام بدراسة مؤسسة معينة ، مؤسسة إعلامية ، مؤسسة اقتصادية ، ... وهذا ما اختلفت فيه دراستنا التي تناولت استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وجودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمانية ، والمتمثلة في مؤسسة موبيليس بسكرة ويكمن الاختلاف كذلك في أن معظم الدراسات المشابهة لم تتناول غالبية التكنولوجيا التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الحالية .

وعموماً فقد تمت الاستفادة من جل الدراسات السابقة ، وبالأخص فإن معظمها اعتمد على نفس المنهج المتبع في الدراسة الحالية لكون كل الدراسات المشابهة تنتمي إلى الدراسات الوصفية ، وكذا استخدام أدوات جمع البيانات التي كانت الاستفادة منها بشكل كبير في تحديد الأدوات المناسبة

لدراستنا ، ولكن بالرغم من وجود فروق جوهرية بين الدراسات السابقة فقد أمكن استخدامها والاستفادة منها في تدعيم الإطار النظري المتعلق بتكنولوجيا الإتصال وكذا الاستفادة منها في تحديد الإجراءات المنهجية والتطبيقية التي تم الاعتماد عليها في كيفية إعداد أسئلة الاستبيان إلى حد كبير وذلك لاشتراك هذه الدراسات في الموضوع العام لها .

الإطار

النظري

تمهيد :

يعد الاتصال من المواضيع الأكثر اهتماما من طرف الباحثين والمختصين، وأصبح له دور فعال في تسيير الحياة الاجتماعية للفرد والمؤسسة حيث أدركت المؤسسة أهمية الاتصال باعتباره أساس النظام الاجتماعي، وعماد العلاقات المهنية فيها، ذلك أنه يوظف للربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات، الحقائق، والأفكار وقد جاء في هذا الفصل ماهية الاتصال في المؤسسة من مفهوم وخصائص وأهمية وأهداف كذلك تطرقنا إلى آليات الاتصال المتمثلة في عناصر ووسائل ووظائف الاتصال كذلك شبكات الاتصال في المؤسسة وإلى معوقات الاتصال .

أولاً : ماهية الإتصال في المؤسسة

1- مفهوم الإتصال في المؤسسة :

1-1- مفهوم الإتصال :

إن معنى كلمة الإتصال من الناحية اللغوية فإنها " مشتقة من الكلمة اللاتينية التي تعني في اللغة الإنجليزية أي مشترك أو إشراك أو عام، حيث أن الفرد حينما يتصل بآخر فإنه يهدف عادة للحصول على اتفاق عام أو وحدة فكر بصدد موضوع الإتصال، وبمعنى آخر فإن معنى الإتصال هو خلق جو من الألفة أو الاتفاق مع شخص آخر حول موضوع معين ، أي محاولة إشراك أو أفكار واتجاهات الآخرين مع معلوماتنا وأفكارنا واتجاهاتنا.

وقد تطور معنى الإتصال بتطور علم الإتصال، فبعد أن كانت تعني نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات من فرد لآخر فقط، صارت تعني كل الوسائل التي تستخدم في السفر والانتقال من مكان لآخر، وقد استخدم المهندسون كلمة اتصال بكثرة للإشارة إلى التليفون والتلغراف والراديو، كما استخدمها الأطباء في الحديث عن الأمراض المعدية.

ويعرف أيضا بأنه عملية اجتماعية ذات خطوات مترابطة مستمرة ، يتم التفاعل فيها بين شخصين أو أكثر ، لتحقيق هدف واضح ومحدد، وهذه العملية تتم من خلال علاقة إنسانية قد تكون ثنائية بين فردين أو بين جماعة صغيرة أو مجتمع محلي، أو مجتمع قومي أو دولي، ويتم الإتصال بوسائل وأساليب كثيرة متنوعة " ¹

يعتبر الإتصال " شكل من أشكال الإتصال التي تعبر بها المؤسسة عن نفسها مهما كانت طبيعة الجمهور المستهدف وهي ترمي بذلك لخلق شعور حسن إزاء المؤسسة " ²

كما عرف كارل هوفلاند الإتصال بأنه " العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة تأتي على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد والآخرين مستقبلي الرسالة " ³

¹ أحمد محمد عليق وآخرون ، وسائل الإتصال والخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2004 م ، ص ص15 ، 16.

² عبد الرحمن عزي ومجموعة من الأساتذة ، عالم الإتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992 ، ص 19.

³ سعاد جبر سعيد ، سيكولوجية الإتصال الجماهيري ، دار الكتاب العالمي للنشر العالمي ، عمان ، 2011 ، ص 11 .

2- خصائص الإتصال :

من تعريفات الإتصال السابقة نستنتج بداية أن للاتصال خصائص ترافقه مهما اختلفت أنواعه ، وهذه الخصائص هي ¹:

1- أنه عبارة عن مجموعة من العلوم المتداخلة : إن الإتصال قد تمت دراسته في مجالات عديدة وبطرق مختلفة ، حيث قام علماء النفس والاجتماع والعلوم والسياسة واللغويون بدراسة هذا العلم ، كل وفقا لاحتياجات العلوم الأخرى في استخدامه .

2- أنه نشاط طبيعي هادف : يمكن اعتبار أن الإتصال عملية التحدث والإنصات التي تشكل نشاطا طبيعيا في حياتنا اليومية ، كما يمكن النظر إليه باعتباره نشاطا مقصودا لذاته ، هادفا وواعيا يسهم فيه الناس عندما يلقون خطابا أو يكتبون تقريرا .

3- يستخدمه الهادي والمحترف : إن استخدامات كلمة الإتصال تشير إلى نشاطات كثيرة مثل الكلام والقراءة والكتابة التي يقوم بها الناس دون تدريب معين أو مهارة خاصة ، كذلك يستخدمها ويزاولها المحترفون في الدعاية والتسويق والإرشاد والعلاقات العامة والإدارة والصحافة وفنون الإعلام الأخرى قديمها وحديثها .

4- الانتشار والشيوع : انتشر هذا العلم وشاع الاهتمام به ن حيث ازدادت أعداد الكتب التي تتحدث عن هذا المجال ، وكذلك المجالات والوسائل التي تهتم بدراسة الإتصال ، ومع هذا الاهتمام المتزايد اتسع مجال هذا العلم مما أدى إلى تغيرات كثيرة جعلته أكثر انتظاما وضبطا مما كان عليه قبل ذلك .

5- المجال والأنشطة : أنه يجمع بين مجال الدراسة والأنشطة معا في آن واحد .

6- العلم والفن : تعددت الطرق التي يتبعها الباحثون في دراسة عملية الإتصال من الناحية العلمية ، كما أن هناك عددا من الباحثين يهتمون بدراسة علم الإتصال بوصفه جزءا من العلوم الإنسانية والأدبية .

3- أنواع الإتصال في المؤسسة :

ينقسم اتصال المؤسسة إلى نوعين داخلي وخارجي ، فعلى المستوى الداخلي يتبادل أفراد المؤسسة الرسائل والمعلومات في مختلف مستويات البناء الهيكلي للمؤسسة ، أما على المستوى الخارجي فتتبادل المؤسسة وأفرادها الإتصال أو الرسائل مع المحيط الخارجي من أجل تبادل المنافع .

¹ محمد صاحب سلطان ، مبادئ الإتصال (الأسس والمفاهيم) ، دار المسيرة للنشر ، عمان (الأردن) ، 1435هـ / 2014م ، ص 162 ، 163 .

3-1-1- الإِتصال الداخلي :

هو " عملية إرسال وتبادل معلومة ما بين نقطة وأخرى من مركز إلى آخر في المؤسسة ، بغرض التغيير أو التعديل في سلوك أو اتجاه معينين سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، تشمل تنفيذ الأفكار والآراء والتعديلات بطريقة عقلانية ورشيده ¹ وينقسم الإِتصال الداخلي إلى نوعين :

3-1-1-1- الإِتصال الرسمي : " وهو الإِتصال الذي يكون في إطار الأسس والقواعد التي تحكم المؤسسة ، فهو الذي يتم في إطار التنظيم أي له إجراءات وقواعد رسمية يسير وفقها ، وتكون واضحة وبين لجميع أفراد المؤسسة ، لأنها غالبا ما تكون موثقة بصورة مكتوبة ورسمية ، فهو يعتمد على المذكرات أو التقارير أو الاجتماعات الرسمية أو الخطابات " والجدير بالذكر أن الإِتصال الرسمي قد يكون صاعدا أو نازلا أو أفقيا بين العاملين ، ويتم عبر التسلسل التنظيمي للمؤسسة وهذا التنظيم هو الذي يحدد المسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المؤسسة (تشمل الإدارة والعمال) ، ويحمل كل ما تريد جهة معينة إيصاله إلى جهة أخرى " ² و إذا نظرنا إلى الهيكل التنظيمي والمستويات الإدارية المختلفة والتي تكون على شكل هرم نجد أن الاتصالات تسري داخل الإدارة اتجاهات مختلفة ، فإما أن الاتصالات تنساب من أعلى إلى أسفل ، وقد تكون الاتصالات بالعكس أي من أسفل إلى أعلى ، وقد يحتاج الأمر إلى أن يتم الإِتصال بين نفس المستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي بقصد التنسيق والتعارف من أجل تحقيق الأهداف وهذا النوع يسمى الإِتصال الأفقي " ³

3-1-1-1-3 الإِتصال الهابط Down communication :

" يقصد به تلك العملية التي تنتقل بها المعلومات من السلطة العليا إلى من هم أقل منها درجة في جميع مجالات العمل أو ما يطلق عليه بالسلطة الدنيا ، وبمعنى آخر من قمة التنظيم إلى أدنى المستويات الإدارية المنفذة ، وهذا النوع من الإِتصال الرسمي يعد ضروريا وذا أهمية في عملية شرح وتوضيح الأهداف والقيام بتنفيذ المخططات والبرامج الخاصة بالمؤسسة أو الأفراد ، ويشير كل من " كاتز " و " كاهن " إلى أن هذا النوع من الإِتصال ينحصر في 5مناخات ⁴

¹ حورية بولعويديت ، استخدام تكنولوجيا الإِتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية بمؤسسة سون لغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG- قسنطينة) ، مذكرة مكملو لنيل شهادة الماجستير في الإِتصال والعلاقات العامة ، كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية ، قسم العلوم الإعلام والإِتصال ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2007/2008 ، ص 46 .

² ربحي مصطفى عليان ، وسائل الإِتصال وتكنولوجيا التعليم ، دار الصفاء ، عمان ، 1999 ، ص 77 .

³ محمد أبو سمرة ، الإِتصال الإعلامي والإداري ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 ، ص 45 .

⁴ إبراهيم أبو غريب ، الإِتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ، دار المجدلوي للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 ، ص 138 .

- التعليمات الخاصة بأداء العمل وطبيعته .
- المعلومات التي تختص باطلاع العاملين بأهمية أعمالهم ومدى ارتباطها بالأعمال الأخرى.
- المعلومات الخاصة بالعمليات الأساسية والقوانين والسياسات المتعلقة بالتنظيم .
- ردود الفعل تجاه عطاءات العاملين .
- الرسائل التي تخص الحوافز والدوافع التي تعزز الانتماء والولاء لدى العاملين تجاه الإدارة.
- وتتمثل أهم وسائل الإتصال الهابط في (المذكرات الداخلية ، الاجتماعات ، الأحاديث الوجيهة بين الرئيس والمرؤوسين) ، صحيفة المؤسسة ، لوحة الإعلانات الداخلية ، الاتصالات الهاتفية " ¹

3-1-1-2- الإتصال الصاعد Upward Communication :

" يتعلق هذا النوع من الاتصالات على تلك التي تتم من المرؤوسين إلى رؤسائهم وتتضمن هذه الاتصالات التقارير التي يعدها المرؤوسين والتي يوجهونها إلى رؤسائهم كما توضح هذه الاتصالات الشكاوي والتظلمات والالتماسات وكذلك تتضمن مقترحات لصالح العمل التي يرفعها المرؤوسين إلى رؤسائهم " ²

ومن مميزات هذا النوع من الاتصالات :

- " الحصول على تحسين في صورة العمل من حيث الإنجازات ومعالجة المشكلات.
- تمكن الرؤساء من اكتشاف الكثير من المشكلات قبل تعمقها .
- يساعد فتح قنوات الإتصال الصاعد في تسهيل حركة ومدى تقبل الإتصال المعالج.
- حصول الإدارة على تقارير عن الوظائف .
- أما مشكلاته ومعوقاته تكمن في :
- بعد المسافة بين الإدارة والمستويات الدنيا في التنظيم .
- تحريفها وتشويهها أثناء نقلها إلى الأعلى .
- اتجاهات وقيم الرئيس " ³

3-1-1-3- 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 " ⁴

¹ إبراهيم أبو غريب، مرجع سابق ، ص 138 .

² السيد محمد فهمي، فن الإتصال في الخدمة الإجتماعية ، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ، 2006 ، ص 26 .

³ ناصر داداي عدون، الإتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، 2004 ، ص 37.

⁴ بشير العلق ، الإتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة ، دار اليازوري ، عمان (الأردن) ، 2009 م ، ص 103 .

" وغالبا ما تشجع الإدارة هذا النوع من الاتصالات الأفقية لقناعتها بأنه يسهم بشكل كبير في تنسيق الأعمال ، وحل المشكلات ، وتعزيز الفهم المشترك للمهام والواجبات المطلوب تنفيذها ، والحد من مشكلة الصراعات وغيرها من مشاكل العمل وإفرازاته . ومما لا شك فيه أن الاتصالات الأفقية تلعب دورا حاسما في تمتين علاقات التعاون والموازرة بين العاملين وإدارات وأقسام المنظمة الأخرى . من هذا يتضح أن هذا النوع من الاتصالات لا يستهدف الإبلاغ فقط ، وإنما يشتمل أيضا على طلب المساعدة والتنسيق .

ومن أبرز أشكال هذا التعلم من الاتصالات الآتي :

أ - عمليات التنسيق التي غالبا ما تتم داخل الإدارة الواحدة ، أو بين الإدارات أو الأقسام المختلفة ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة . فالتنسيق في هذا السياق يقلل حالات الاختلاف في الآراء والتوجهات ، ما يضع المنظمة على المسار الصحيح الذي تمكنها من بلوغ أهدافها

ب - " إيجاد حلول للمشاكل داخل إدارات المنظمة وأقسامها المختلفة ، حيث تتم معالجة هذه المشاكل من خلال آليات معينة ، وبإشراف من قبل المدير المسئول ، وبالتعاون مع العاملين في كل إدارة أو قسم .

ج - تغيير المبادرات والتحسينات ، وهي رسائل موجهة لتقاسم المعلومات بين الفرق والأقسام لمساعدة المنظمة على التغيير والنمو والتحسين ومن الأمثلة على ذلك قيام أحد الأقسام بمناقشة جملة ، من المواضيع التي تستهدف تحسين إجراءات العمل ، أو إجراء ترشيح للمنظمة " ¹.

3-1-2- الإتصال غير الرسمي Communication informelle

" هو وليد الإتصال الرسمي بحيث يتم ورسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم الرسمي ، بل ينشأ نتيجة العلاقات الإجتماعية والشخصية بين العاملين في المؤسسة ، كما ينشأ بسبب المصالح المشتركة بين الفئات المهنية المختلفة .

وقد يعتبر الإتصال الرسمي التزاما ثقيلًا على العاملين نظرا لأنه يقوم على المتابعة والرقابة والمحاسبة وشتى أنواع الضغوط لذا يبحث العاملون عن آليات اتصال أخرى للتحرر من ضغوط الإتصال الرسمي نظرا للخصائص التي تميزها منها عدم الخوف من العقاب والتحرر من مراقبة الإدارة ولا يجذبها العاملون في الإتصال الرسمي " ²

¹ بشير العلق ، مرجع السابق ، ص ص 103،104، 105 .

² منال طلعت محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص 40 .

4- أهمية الإتصال في المؤسسة :

" إن التنسيق الجيد يعتمد إلى حد كبير على سهولة الإتصال وفاعليته ، ذلك أن عملية الإتصال تمثل همزة الوصل أو الربط التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري ، حيث يرى " مورفي " Morvie " أن الإتصال أساس لكل تنظيم ناجح " ¹

وكذلك تكمن أهمية الإتصال في " علاقته الوثيقة والواضحة بالتخطيط من ناحية أولى ، وبعملية القرارات من ناحية ثانية ، وبعملية الرقابة من ناحية ثالثة ، فمن الناحية الأولى نجد أن أهمية الإتصال تكمن في تمكين القائمين على الإدارة من وضع وإعداد الخطة من معرفة حقيقة الثروة المادية والبشرية الموجودة ، وعلى الدراسات الإحصائية الدقيقة التي تبدأ بمرحلة تشخيص المشكل ، فمرحلة البحث عن البدائل ، فمرحلة التقييم لكل بديل وتنتهي بمرحلة اختيار البديل الأمثل ، واتخاذ القرارات ، ومن ناحية ثانية فإن فاعلية الرقابة تتوقف إلى حد كبير على سهولة الإتصال ووضوح قنواته ، فالإداري لا يستطيع أن يؤدي وظيفته في الرقابة بطريقة مستمرة وجادة ما لم تكن لديه شبكة جيدة للاتصال يجمع عن طريقها بين كافة أعضاء المؤسسة ، واتصال المؤسسة كذلك يساهم في الرفع من معنويات العامل ويحسسه بأهميته ودوره في المؤسسة ، مما من شأنه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسة عن طريق إسهامهم في المشروعات التي تقوم بها ، وكذا زيادة انتمائهم إلى محيط عملهم وتحسين أدائهم " ².

5- أهداف الإتصال :

إنطاقا من الأهمية الكبيرة التي يكتسبها اتصال المؤسسة يمكن تحديد مجموعة من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها وهي كالتالي :

5-1- الأهداف العامة للاتصال :

- 1- أهداف معرفية عندما يكون الهدف أساسا توصيل المعلومات أو الخبرات .
- 2- أهداف إقناعية عندما يكون الهدف أساسا تغيير وجهة نظر أو إقناع بشيء .
- 3- بأهداف ترويجية وتوحي أساسا للترويج عن النفس والتخفيف عنها وهذه الأهداف الثلاثة وإن كانت موجودة بالنسبة لكل عملية اتصال إلا أن أحد الأهداف قد تغلب قيمته ووزنه على الآخر في عملية اتصال معينة " ³

¹ هناء حافظ بدوي ، الإتصال بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2003 ، ص 248 .

² محمد فهمي العطروري ، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1996 ، ص 469 .

³ الدسوقي عبد إبراهيم ، وسائل وأساليب الإتصال الجماهيرية والاتجاهات الإجتماعية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية (مصر) ، 2004 ، ص 37 .

5-2- الأهداف الخاصة بالاتصال : "وهناك أهداف خاصة بكل مؤسسة تتوقف هذه الأهداف على نوعية المؤسسة ولذلك سوف نتناول الأهداف الخاصة بالاتصال في المؤسسات الإجتماعية وتعتمد المؤسسات الإجتماعية على العنصر البشري بالدرجة الأولى ولذلك كان الإتصال بين أفراد الفريق العامل بالمؤسسة عنصر هاماً يتبع لأفرادها تبادل الخبرة ومعرفة حقيقية ما يقوم به الآخرون من أعمال وما يبذلونه من جهد وما يسمح بالتنسيق بين جهودهم " ¹

5-3- الأهداف الخاصة بالعاملين : " من أهم أهداف اتصال المؤسسة تلك الخاصة بالعاملين ، حيث يسعى الإتصال إلى التعريف بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة ، كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح في المؤسسة وبين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة ، وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة ، وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة .

5-4- أهداف الإتصال الخاصة بالقيادات الإدارية : تدور في مجملها حول تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة ، مما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كافي من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة ، مما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل المؤسسة .

5-5- أهداف الإتصال بالنسبة للجمهور: تتلخص في إقامة نظام اتصال به يمكنها من توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها ، وكذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها ، وكذا طبيعة إنتاجها وخدماتها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة أخرى " ²

ثانيا : آليات الإتصال الفعالة في المؤسسة

1- عناصر عملية الإتصال :

1-1- " المصدر (المرسل) Sender : المرسل هو منشئ الرسالة وقد يكون شخصا يتكلم أو يتكلم أو يحاضر أو شرطيا يؤشر بيديه أو زعيما سياسيا يلقي خطابا أو محطة تلفزيونية " ³

¹ الدسوقي عبد إبراهيم ، مرجع سابق، ص 37 .

² خيرى خليل الجميلي ، الإتصال ورسائله في المجتمع الحديث ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 1997 ، ص ص 35 ، 36 .

³ الهادي كفر وأحمد محمود الخطيب ، إدارة الإتصال والتواصل (النظريات ، العمليات ، الوسائط ، الكفايات) ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، عمان ، 1430 هـ / 2009 ، ص 226) .

1-2- الرسالة (المحتوى) Message : " هي المعلومات والأفكار التي يرغب المرسل نقلها أو نبادلها مع الغير من أجل أن يشيع أو تعمم هذه المعلومات والأفكار بقصد توجيه الفكر في أمور معينة وهذه المعلومات والأفكار تكون على شكل حقائق أو شعور أو عاطفة " ¹.

1-3- الوسيلة (القناة) : " الوسيلة هي الأداة التي تنتقل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل وقد تكون سمعية كما في الإذاعة أو بصرية كما في التلفزيون أو السينما أو الفيديو أو قد تكون الحواس الإنسانية مع سمع وبصر وشم وذوق كما هو الحال في الإتصال الذاتي أو قد يكون هناك وسيلة في حال الإتصال الشخصي أو الوجيهي ويجب على المرسل اختيار الوسيلة المناسبة لطبيعة الرسالة والمستقبل والأكثر تأثيرا على المستقبلين أو استعمالا من قبلهم والأقل تكلفة .

1-4- المستقبل (الجمهور المستهدف) : المستقبل هو هدف عملية الإتصال قد يكون المستقبل رجلا أو امرأة أو طفلا أو شابا أو عجوزا أو معلما أو طالبا ولذا يجب على رجل الإتصال أن يعرف خصائص المستقبل وطبيعته حتى يتمكن من مخاطبته ليستحوذ على قلبه بسرعة وبين أهدافه الاتصالية التي تهدف إلى تغيير معلوماته واتجاهاته بسلوكه .

1-5- الاستجابة (التغذية الراجعة ردود الفعل) : الاستجابة هي قبول الرسالة أو رفضها من فهمه للرسالة أو لا، وقد تكون الاستجابة سريعة أو بطيئة أو متأخرة وقد تكون إيجابية أو سلبية وقد تكون الاستجابة على شكل إشارة باليد أو كلمة طيبة، وقد تكون الاستجابة الناجحة أو رد فعل من جنس الرسالة أو قد تكون على النقيض منها ولكن الاستجابة الناجحة هي تنسيق عن الفهم لمحتوى الرسالة وهدف المرسل هي التي تقرر نوع الاستجابة وكذلك الوسيلة .

1-6- التأثير : التأثير هو محصلة النهائية للإيصال ويتم بتغيير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل كما يتفق مع أهداف المرسل .

2- وسائل الإتصال :

تتعدد اليوم وسائل وقنوات الإتصال المؤسساتي بشكل واسع وكبير، نظرا للتطور السريع في التكنولوجيا والتجديد المستمر لهذه الوسائل، والمؤسسات اليوم تسعى إلى امتلاك أكبر قدر من هذه الوسائل وكذا مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة، وذلك حتى تستعين بها في تحسين وتفعيل العملية الاتصالية في المؤسسة سواء على المستويين الداخلي أو الخارجي " ²

¹ الهادي كفر وأحمد محمود الخطيب ، إدارة الإتصال والتواصل (النظريات ، العمليات ، الوسائط ، الكفايات) ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، عمان ، 1430 هـ / 2009 ، ص 226) .

² معين محمود عياصرة ومروان محمد بن أحمد ، القيادة والرقابة والاتصال الإداري ، دار حامد للنشر والتوزيع ، 2008 ، ص 168

2-1- تعريف وسائل الإتصال :

" هي ما تؤدي بها الرسالة الإعلامية سواء كانت هذه الوسيلة لغة ، صحيفة ، إذاعة ، تلفاز ، حاسوب ، أو معرضا أي أن الوسائل تمثل مجمل القنوات التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وتجدر الإشارة أن للوسائل الاتصالية أهمية قصوى حتى أن " ماكلوهان " اعتبرها الرسالة في حد ذاتها حيث يقول أن (الوسيلة هي الرسالة) أي أن الوسيلة أهم من الرسالة، ومع ذلك فإنه يمكن الجمع بين المدلولين إذا اعتبرنا أن طبيعة الوسيلة هي جزء هام من الرسالة، ولكنها ليست هي كل الرسالة بمعنى أنه إذا كان للرسالة ولخصائصها الذاتية أهمية كبرى في التأثير على المستقبل، فإنه قد يكون لوسيلة الرسالة دور حاسم في ذلك وقد يصل الأمر إلى حد جعل لكل وسيلة رسالتها " ¹ .

ويمكن تقسيم وسائل الإتصال طبقا لطريقة الإتصال إلى أربعة أنواع أساسية وهي كالتالي:

2-1-1- وسائل الإتصال الشفهي :

" تعتبر هذه الاتصالات هي الأكثر شيوعا حيث تستخدم لإصدار الأوامر والتعليمات من المدير إلى مساعديه أو عند قيام المرؤوس باستشارة الرئيس أو من خلال إجراء المقابلات الشخصية بين المدير ومرؤوسيه لحل مشكلة معينة أو قضية محددة .

إن الاتصالات الشفوية سواء كانت وجها لوجه أو من خلال الهاتف تأخذ وقتا أقل من بعض الطرق الأخرى " وتنقسم وسائل الإتصال الشفهي إلى وسائل مباشرة وتتمثل في (التعليمات والأوامر ، الاستشارة ، المقابلات ، الاجتماعات والمؤتمرات ، اللجان ، البرامج التدريبية) ، ووسائل غير مباشرة تتمثل في (الهاتف، نظم الإذاعة الداخلية والمخاطبة العامة ، الإتصال الهاتفي التسجيلي) " ²

* منافع ومحاذير الإتصال الشفهي :

- " السرعة والتفاعل التام .
- يساعد على فهم الرسالة جيدا ويسمح بالناقشة وخلق انفعالات نفسية وجسمية تكون تعبيرا .
- تؤدي إلى الإتصال المباشر بين المرسل والمستمع ، وذلك بفسح المجال إلى المناقشة وتفهم الرسالة بصورة أوضح بسبب ما يبديه كل منهما من انفعالات نفسية وحركة جسمية .
- قد لا تؤدي إلى اقتصار الوقت وتخفيض التكاليف كما يلاحظ من اجتماعات اللجان .
- وقد يؤدي سوء فهم المتلقي إلى أخطاء غالية الثمن " ³ .

¹ فضيل دلبو ، تاريخ وسائل الإتصال ، سيرتا كوي ، قسنطينة ، 2006 ، ص 14 ، ص 24 .

² محمد محفوظ أحمد جودة ، العلاقات العامة (مفاهيم وممارسات) ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 ، ص 149 .

³ خيضر كاظم حمود ، السلوك التنظيمي ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 ، ص ص 122 ، 127 .

2-1-2- وسائل الإتصال الكتابي :

" نشأت مزولة الإتصال الكتابي في المؤسسة لعدة أسباب منها :
عدم توافر إمكانية الإتصال الشفهي وضيق وقت المسؤولين وجها لوجه مع العاملين ، صعوبة نقل الرسالة بصورة شفوية بالإضافة إلى الأثر القانوني في حالة وجود نزاعات تستوجب وجود الدليل الكتابي وغيرها من الأسباب ، ولذلك فالمكتوب يعتبر الأساسي للاتصال في المؤسسات حيث أن 90 % من الرسائل الداخلية للمؤسسة تمر عبر وسائل الإتصال المكتوبة وأهم وسائل الإتصال الكتابي ما يلي (التعليمات والأوامر ، لوحة الإعلانات والنشرات ، رسالة إلى العمال ، جريدة المؤسسة ، صندوق الاقتراحات ، الأدلة والكتيبات " ¹.

2-1-3- وسائل الإتصال التصويري :

" هناك وسائل وقنوات اتصال أخرى تم التوصل إليها حديثا نسبيا وهي مرتبطة بعصر التكنولوجيا صممت خصيصا لتفادي عيوب القنوات الشفهية والمكتوبة وتتمثل أساسا في (الكاريكاتير ، الأفلام ، الرسوم البيانية والخرائط ، الملصقات) ².

2-1-4- وسائل الإتصال غير اللفظي :

" استعرضنا فيما سبق كيفية نقل المعاني والأفكار وتبادل المعلومات من خلال قنوات الإتصال الشفهي ، المكتوب والتصوري ، ولا تفق وسائل الإتصال عند هذا الحد بل توجد وسائل أخرى غير لفظية تلعب دورا بارزا في تعزيز الإتصال اللفظي ، وتتمثل أساسا في حركات الجسم أو ما يعرف بلغة الجسد التي من خلالها يتم نقل المعاني بواسطة حركات وتعبيرات الوجه والإيماءات ... الخ . وقد تم تصنيف تعبيرات الوجه إلى الاهتمام والإثارة ، والاستماع والبهجة وقد تعد العين من أكثر مكونات الوجه تعبيرا أما الحركات الجسمانية فهي تعد أيضا من العناصر المعبرة بدرجة عالية تشمل الحركات الفعلية موقع الجسم أثناء الإتصال ، فمثلا المباني ساحة المكاتب تعبر كلها عن المؤسسة والشخصيات داخلها ، فمثلا المكتب الفاخر يعبر عن شخصية المدير وترتيب الحجرات المكاتب توضح المركز والقوة ومكانة الفرد في المؤسسة " ³.

¹ محمد عبد الفتاح محمد ، العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية (الأسس والمبادئ) ، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر ، الإسكندرية ، دس ، ص 176 .

² صلاح الدين محمد الباقي ، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار الجامعية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 2001 ، ص 244 .

³ راوية حسن ، السلوك في المنظمات ، دار المعارف ، الإسكندرية ، 2001 ، ص 170 .

2-1-5- وسائل الإتصال التكنولوجية :

" هي الوسائل التي تجمع بين الصوت والصورة بفضل التقدم التكنولوجي ، وظهور تقنيات متطورة في المجال الإعلام والاتصال ، فتوجهت إليها الأنظار واستفادت منها المؤسسات وإدماجها ضمن الوسائل التي تعتمد في عملياتها الاتصالية الداخلية ومن هذه الوسائل (الانترنت ، البريد الإلكتروني ، الأقراص المضغوطة ، الصحيفة الإلكترونية) " ¹

3- مهام الإتصال :

تختلف أوجه النشاط الذي تزاوله المؤسسات فمنها من يكون نشاطها صناعي ومنها التحويلي أو الإنتاجي أو الخدماتي أو الجمع بين أكثر من نشاط ، حيث تتنوع نشاطات المؤسسة في العديد من الاتجاهات بقصد تحقيق أكبر استفادة مع تحديد مراكز تكلفة مختلفة للتعرف على العائد الربحي من كل نشاط .

وبصرف النظر عن الغرض من قيام المؤسسة سواء كان لإنتاج سلعة أو تقديم خدمة ما سواء كان القصد ربحي أو خيري ، نجد أن المؤسسة تعتمد على الإتصال كدعامة رئيسية في المؤسسة من منطلق المهام التي تؤدي من خلال مزاوله عملية الإتصال ، ويلاحظ أن الإتصال ينفرد بأربع مهام رئيسية إعلامية ، انضباطية ، تكاملية ، وإقناعية .

3-1- المهمة الإعلامية للاتصال :

وتظهر المهام الإعلامية للاتصال من خلال تدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية ، فالمدير الناجح هو الذي يتخذ قرارات ناجحة والقرار الناجح يعتمد على كمية هائلة من المعلومات السليمة في الوقت المناسب ويعتمد تدفق المعلومات على مدى فعالية الإتصال .

وعلى المستوى التنفيذي نجد أن العاملين بحاجة إلى الكثير من المعلومات المرتبطة بالأداء الوظيفي، وعلى قدر تدفق المعلومات المرتبطة بسياسات المؤسسة، التغييرات المستمرة، ويتم ذلك من خلال المهمة الإعلامية للاتصال .

3-2- المهمة الانضباطية للاتصال :

يعتمد سير العمل بالمؤسسة على مزاوله الكثير من العمليات الإدارية من ضبط ، رقابة وتنسيق بين الأنشطة المختلفة ، وبالتالي يستلزم وجود سياسات واستراتيجيات ومجموعة من التعليمات والقرارات والإرشادات والمذكرات الدورية والتي توضح لأعضاء المؤسسة ما يجب إتباعه أو ما يجب تجنبه ، ولا يتم كل هذا إلا بمزاوله عملية الإتصال " ²

¹ شريط حورية ، مكانة الإتصال الداخلي في المؤسسة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير معهد علوم الإعلام والاتصال ، العلوم السياسية ، الجزائر ، 2001 ، 2002 ، ص 158 .

² حورية بولعويديات ، مرجع سبق ذكره ، ص 69 ، ص 70 .

وتستمد المهمة الانضباطية للاتصال أبعادها من منطلقين :

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

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

3-3- المهمة الإقناعية للاتصال : " أحيانا لا يكفي تمتع الإدارة بقوة السلطة لضمان سير

العمل في الحياة الوظيفية ، بل يجب أن تكفل الإدارة العاملين بالمؤسسة حرية التعبير عن وجهة النظر وحرية الموافقة أو عدم الموافقة مع الرؤساء، ويرتبط ذلك بالمهمة الإقناعية التي يمكن إنجازها من خلال مزاوله عملية الإتصال، وتظهر أبعاد المهام الإقناعية في الإتصال ذو الطريقتين ، حيث تعطى الفرصة للمستقبل لإجراء المزيد من الاستفسارات بقصد الإقناع بشيء معين ، وقد أكد تطور الفكر الإداري على أهمية الإقناع في الأداء الوظيفي .

3-4- المهمة التكاملية للاتصال : " تتبع أبعاد المهمة التكاملية للاتصال من كونه تعبير عن

الممارسات المختلفة حيث يتفاعل الأفراد من أجل التكامل الذاتي والجماعي، وتساعد هذه المهمة على سيادة روح الوحدة بالمؤسسة ، مما يستلزم توفير وسيلة يستطيع بها الموظف التعرف على نفسه من خلال الانتماء إلى مجموعة ما بالمؤسسة .

ومن الطبيعي أنه لا يمكن تحقيق المهام التكاملية بالمؤسسة دون مزاوله لعملية الإتصال ، حيث تعتمد الإدارة على الإتصال في صورته المختلفة لمحاولة الربط بين أهداف المؤسسة وأهداف الأفراد وخلق جو من التكامل البناء لتقليل احتمالات النزاعات المختلفة " ¹

وبالفعل فالإتصال المؤسسة عدة مهام تصب كلها في خدمة المؤسسة، وذلك من خلال تسهيل اتخاذ القرارات ، تنمية الموارد البشرية ، تسهيل مزاوله كافة العمليات الإدارية من تخطيط وتنسيق، وتنظيم، ورقابة، ومتابعة، وتوظيف... الخ، وتدليل الصعوبات التي تواجه المؤسسة سواء كانت فنية أو اجتماعية أو مادية .

4- شبكات الإتصال في المؤسسة :

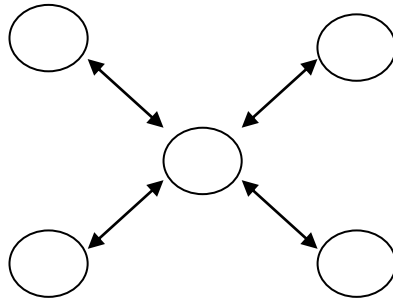
من الواضح أن كل مؤسسة تتبنى نمطا معيناً أو عدة أنماط من الأنماط الاتصالية المتاحة ، هذه الأنماط هي التي تعكس عدد الأشخاص المشاركين في الإتصال، وكذا الشخص أو الأشخاص الذين لهم صلاحية التحكم في العملية الاتصالية دون الآخرين، كما تتشكل في المؤسسة شبكة أو عدة شبكات اتصالية تحدد طبيعة الإتصال .

¹ حورية بولعويديت ، مرجع سابق ، ص 70 .

وهذه الشبكات تتمثل في :

4-1- شبكة اتصال العجلة :

" تتميز بوجود شخص في مركز عملية الإتصال عادة ما يكون القائد أو رئيس المصلحة مثلا يتبعه بمجموعة من العاملين أو الرؤساء، بحيث لا يمكنهم الإتصال فيما بينهم إلا عن طريق قناة ويعتبر موقعه في المركز مناسباً جداً لتحريك وتنشيط العملية الاتصالية، وبالتالي تنسيق ومتابعة كل العمليات الخاصة بالتسيير في المؤسسة أو في القسم الذي يشرف عليه " ¹



الشكل (1) : يوضح نمط الإتصال على شكل عجلة ².

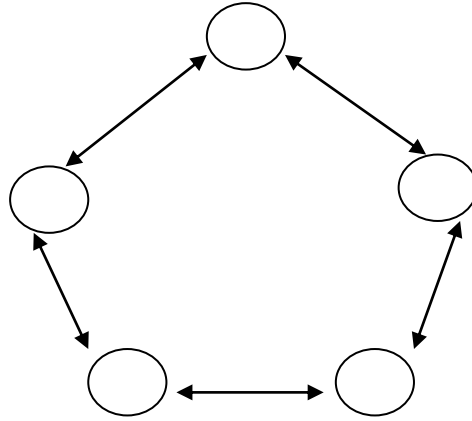
4-2- شبكة اتصال الدائرة :

" ويطلق عادة على هذا النوع من الإتصال بالاتصال شبيه تام (الكامل) إذ يستطيع المدير الإتصال بشخص واحد وهؤلاء أيضا قادرون على الإتصال مع بعضهم البعض وهكذا " ³

¹ ناصر قاسيمي، الإتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2011 ، ص 25.

² ناصر قاسيمي ، مرجع سابق ، ص 25 .

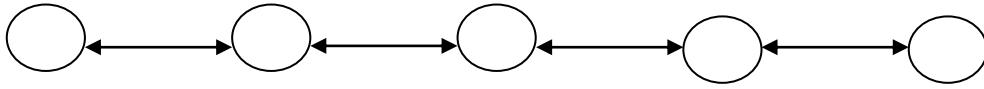
³ صالح خليل ، العلاقات العامة والاتصال الإنساني ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2004 ، ص 59 .



الشكل (2) : يوضح نمط الإتصال على شكل دائرة¹.

3-4- شبكة اتصال السلسلة :

" وهذا النمط يمكن الرئيس من الإتصال بمساعدين له ، إلا أن المساعدين في طرفي السلسلة لا يقدران على الإتصال إلا بشخص واحد فقط، وفي هذا النمط تنتقل الرسالة من حلقة إلى أخرى حتى يتم استلامها من قبل الشخص الذي يجب عليه القيام بالإجراء اللازم ، ويمتاز هذا النمط بالبطء الشديد"²



الشكل (3) : يوضح نمط الإتصال على شكل سلسلة³.

4-4- شبكة اتصال النجمة :

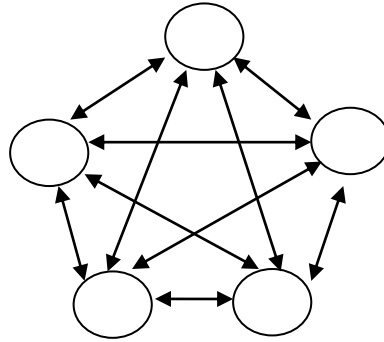
" وتعتبر الشبكة المثالية كون أن المشاركين يتمتعون بحصص متساوية في الإتصال فيما بينهم ولأن المعلومات متوفرة لأي منهم بحيث يمكن القول أنها تلك الشبكة التي تميز العلاقات الديمقراطية فنوات الاتصالات منها مفتوحة بين مختلف المستويات الرأسية والأفقية ، كل مراكز عندها إمكانية الإطلاع على البيانات اللازمة لعملها وكذلك فهي ترسل البيانات إلى مراكز أخرى "⁴

¹ صالح خليل ، المرجع نفسه ، ص 59 .

² سلمان محمود العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط3 ، دار وائل للنشر ، عمان ، د س ، ص 249 .

³ سلمان محمود العميان ، مرجع نفسه ، ص 249 .

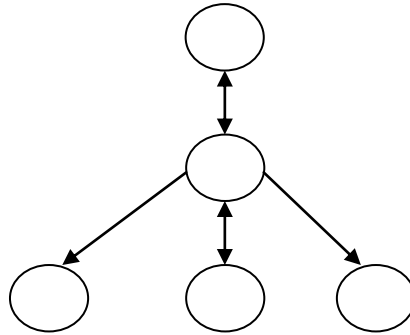
⁴ مصطفى الحجازي ، الإتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة ، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع ، بيروت ، د س ن ، ص 137 .



الشكل (4) : يوضح نمط اتصال على شكل نجمة¹.

4-5- شبكة اتصال العنقودية :

" يمثل هذا النمط من الإتصال إمكانية الرئيس الإتصال بأربعة أشخاص آخرين إلا أن هؤلاء الأشخاص لا يستطيعون الإتصال بعضهم البعض بصورة مباشرة إذ أن الرئيس يتصل بمساعديه والرئيس نفسه لا يستطيع الإتصال بأي من المرؤوسين إلا من خلال مساعده الذي يشكل بالنسبة للمدير عمق الزجاجة في فعالية الإتصال " ²



الشكل (5) : يوضح نمط الإتصال على شكل العنقودية³.

¹ مصطفى الحجازي ، مرجع سابق ، ص 137 .

² خيضر كاظم حمود ، مرجع سبق ذكره ، ص 12 .

³ خيضر كاظم حمود ، مرجع نفسه ، ص 12 .

5- معوقات الإتصال في المؤسسة :

لكي يعطي الإتصال ثماره لابد على المؤسسة أن تحقق جميع الظروف الملائمة لذلك، وذلك بالحد من العراقيل التي من شأنها تحريف وتشويه المعلومات المنقولة أو الحد من تأثيرها الإيجابي في مجالات استخدامها وإقامة الحواجز في عملها .

والمعوقات الاتصالية من أهم المواضيع التي تحظى باهتمام الإدارات، ذلك من شأنه هذه المعوقات إحداث تأثيرات سلبية وذلك ابتداءً من إرسال الرسالة إلى غاية استقبالها .
ومنه تكمن أهم معوقات عملية الإتصال في ثلاث أنواع هي :

5-1- معوقات الاختلافات الفردية :

" لا شك أن العاملين كثيرا ما يختلفون في حاجاتهم، رغباتهم، اتجاهاتهم، عقائدهم، تقاليدهم، عاداتهم، وجهات نظرهم، واهتماماتهم... الخ .
ونتيجة لذلك يتفاوت إدراكهم وزنهم للأمور بطرق متباينة تتوكل وتتوافق مع آرائهم وميولهم واتجاهاتهم، ومن ثم تتوقف تفسير الفرد وفهمه المضمون الإتصال على طريقة وأسلوب تفكيره وعلى حالته المزاجية والنفسية والمعنوية وعلى توازنه الاجتماعي وهذا ما يعبر عنها بالمعوقات الإدراكية حيث تعتبر القدرات الإدارية للمرسل إليه المعلومات من العوامل الأساسية لفعالية الإتصال، فالقصور والتحيزات الإدراكية التي يتصف بها الأفراد تؤثر في تلقيهم للمعلومات واستيعابهم لها، وكذلك في المعنى الذي يعطونه لهذه المعلومات وفي درجة تأثير هذه المعلومات عليهم ، حيث أن فهم مضامين الإتصال يأخذ أشكالا مختلفة من فرد إلى آخر ، متأثرين بالاختلافات الفردية والتنوع الثقافي والمعرفي وهذا أما من شأنه إعاقة العملية الاتصالية ، ولا يتوقف الأمر هنا فحسب بل يلاحظ أيضا أن فرصة الإتصال تكون متيسرة وسريعة بين عاملي المستوى الإداري الواحد ونقل فعاليتها بين العاملين في المستويات الإدارية المختلفة بل ويلاحظ أيضا أن كمية المعلومات تتضاءل كلما انتقلنا من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا في المؤسسات وهذا ما يعيق العملية الاتصالية في سيرورتها العادية " ¹

5-2- معوقات طبيعة التنظيم المؤسسات :

" تختلف التنظيمات الداخلية وأساليب العمل من مؤسسة إلى أخرى تبعا لاختلاف الأهداف والخطط والسياسات وطبيعة العمل والأحجام والإمكانات المادية والبشرية، وكذا حالة العاملين ومن أهم الاختلافات :

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي ، مرجع سبق ذكره ، ص 247 .

- **مركزية ولا مركزية التنظيم المؤسسات** : من حيث المركزية تحرص المؤسسات على حصر حق اتخاذ القرارات في فئة محدودة من الإداريين (مركزية) ، بينما يعمل بعض الأخذ إلى توسيع قاعدة من يملكون الحق المذكور (اللامركزية) أي توسيع سلطة اتخاذ القرار على مراكز التنفيذ ، على أنه لكل من المركزية واللامركزية أثر عمليات الإتصال ففي التنظيم المركز يتعين على العاملين الرجوع إلى فرد معين عند اتخاذ القرار يجب أن تتوفر لديه القدر الكافي من المعلومات الصحيحة عن مراكز التنفيذ المختلفة ، مما يعرقل سيرورة اتخاذ القرار ويحد من فعاليته ، ومن ثم تتعسر عملية الإتصال .

بينما في التنظيم اللامركزي تسير عملية الاتصالات نظرا لحصول الشخص المسئول على البيانات اللازمة من عمله المحدود ومن عدد حدود مرؤوسيه كما تزيد فاعلية تلك العملية¹

- عدد المستويات الإدارية داخل المؤسسة :

" فإذا زاد العدد فإن المعلومات سواء الصاعدة أو الهابطة تتعرض للعديد من عمليات التفسير والتأويل والحذف والإضافة المتعددة في مضمونها، مما يفقده الكثير من الحقيقة معناه ويضعف من تأثيره ويحد من فاعليته الإتصال بوجه عام، أما إذا أقل عدد المستويات الإدارية داخل المؤسسة التي تمر بها المعلومات، فإن هذه المعلومات تتجو إلى حد كبير من أضرار تلك المخاطر، علاوة على حصر عمليات الإتصال في عدد محدود من العاملين مما يزيد من فرص التفاهم المتبادل ويرفع بالتالي ن كفاءة وفاعلية الإتصال .

- **تجانس جماعات العاملين** : إن فاعلية الاتصالات في نقل المعلومات هبوطا وصعودا وأفقيا تزداد بازدياد مدى ما يتوفر من تجانس بين العاملين داخل المؤسسة الذين يشكلون أطراف الإتصال، والمقصود هنا مدى التوافق في الدرجة الثقافية ، المستوى الاقتصادي والاجتماعي لهؤلاء العاملين ، وهو ما يجب أن يأخذه المنظمون والإداريون في اعتبارهم عند إنشاء جهاز الإتصال وإضافة إلى المعوقات المذكورة ، هناك جملة من المعوقات يمكن تلخيصها .

5-2-1- محتوى وطريقة عرض المعلومات : حيث يتوقف تأثير عملية الإتصال على

ملقي المعلومات وتحققها للهدف على قدرات مرسل المعلومات على تقديمها بطريقة تيسر لتلقي المعلومات استيعابها والتأثر بها، ومن هذه القدرات وضوح المضمون ، تناسق محتوى المعلومات²

¹ راوية حسن ، مرجع سبق ذكره ، ص 220 .

² صالح بن نوار ، الإتصال في المؤسسة ، د ط ، مخبر بحث علم الاجتماع والاتصال للبحث والترجمة ، الجزائر ، 2003 ، ص 226 .

" (عدم التناقض) ، فإن كان عرض المعلومات لا يتماشى مع المتلقي فإن هذا يؤدي حتما إلى إعاقة عملية الإتصال

5-2-2- الاختيار السيئ للوسيلة الاتصالية : حيث لابد على المرسل اختيار الوسيلة التي تصل إلى كل العاملين بناء على مطابقة خصائص الوسيلة مع خصائص العاملين .

5-2-3- ظروف وبيئة الإتصال : حيث أن البيئة قد تكون لها تأثير فعالية تلقي الرسالة، فالظروف المادية مثل الحرارة والرطوبة والتهوية وغيرها تؤثر على متلقي المعلومات ، حيث تخلق ضيقا وتوترا مما يعيق انتباهه إلى المعلومات ، كما أن ظروف استقبال الرسالة كالضوضاء مثلا تعوق استقبال المعلومات المرسله .

وعموما فإنه يجب على كل إدارة تطمح إلى تحقيق أهدافها أن تأخذ هذه المعوقات بعين الاعتبار من أجل تخطيط السياسات الاتصالية لتفادي هذه المعوقات التي من شأنها عرقلة سيرورة الإتصال ومهامه بالمؤسسة " ¹

¹ صالح بن نوار ، المرجع السابق ، ص 226 .

خلاصة الفصل :

يعتبر الإتصال عنصر أساسي في حياة المؤسسة ككل ، إذ أنها العملية يمكن من خلالها نقل وتبادل الأفكار والمعلومات والآراء ، وطرح المقترحات المتعلقة بتحسين أو تطوير العمل ، بناء صمعة جيدة للمؤسسة في أذهان الجماهير الداخلية والخارجية ، كما أن عملية الإتصال تتم بعدة طرق بحيث يتم بالتخطيط لها مسبقا لتحديد الأهداف الاتصالية ووضع أشكال الإتصال والوسائل التي يتم الاعتماد عليه في نقل الرسالة وتعيين المستقبلين وهذا بعد دراسة البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة .

تمهيد :

أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مدى السنوات القليلة الماضية، مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة ووتيرة عالية، حيث مهدت الطريق لعملية الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، وقد فرضت علينا اللجوء إلى تكنولوجيا الإتصال المعاصرة، كنتيجة حتمية لتأمين السيطرة على المعلومات، وتهيئتها للباحثين والمستفيدين الآخرين بالسرعة والدقة والشمولية التي يتطلبها منطلق العصر. وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى استثمار التكنولوجيات الجديدة، وعلى رأسها تكنولوجيا الإتصال لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، إنتاجية كبيرة، جودة متميزة ، ونتيجة التطور الهائل الذي أحدثته تكنولوجيا الإتصال الحديثة في جميع المجالات عموماً وفي نشاط المؤسسات خصوصاً، سنحاول في هذا الفصل تقديم لمحة عامة عن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ثم تقديم أهم أشكالها في المؤسسة، وعلاقة التكنولوجيات بجودة العلاقات الاتصالية وتأثيرها على الإتصال .

أولاً : تكنولوجيا الإتصال الحديثة

1- مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

قبل الإشارة إلى مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة نعرج على تكنولوجيا الإتصال والتي يعرفها " بافليك " بأنها تلك الأدوات والمعدات والأجهزة التي تختص بجمع وتخزين واسترجاع وإرسال المعلومات والبيانات سواء كانت مرئية أو مصورة أو بيانية أو مكتوبة أو مسموعة .

كما تعرف بأنها " تلك الوسائل والأدوات التي ظهرت إلى وجود على حياة المجتمعات الإنسانية نتيجة التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام والاتصال، وهذا زيادة على حاجيات الإنسان ومتطلباته اليومية¹ ومنه فإن تكنولوجيا الإتصال الحديثة هي " تلك الوسائل والأدوات التي ظهرت إلى الوجود وإلى حياة المجتمعات الإنسانية نتيجة التطورات الحاصلة في ميدان الإتصال والإعلام، وهذا نتيجة زيادة حاجيات الإنسان ومتطلباته اليومية، فنحن نعيش كل دقيقة وكل ثانية مبتكرات جديدة وفي جل الميادين، ونركز هنا على ميدان الإتصال والإعلام الذي أصبح التسابق فيه محتدم إلى درجة كبيرة جدا بين الشركات الاتصالية والإعلامية وهذا بحثنا عن الجديد والأفضل للإنسان " ²

تعرف أكاديميا بأنه " القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل واستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل إلكترونية " ³

وهي أيضا "مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية في جميع المعلومات وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات " ⁴ يعرفها "بروكتر" **Procter & Others** " وآخرون بأنها " العلم والنشاط في تخزين واسترجاع ومعالجة وبتث المعلومات باستخدام أجهزة الكمبيوتر ، كما يعرفها معهد تكنولوجيا المعلومات بأنها علم تجميع وتصنيف ومعالجة ونقل البيانات " ⁵

¹ محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دراسات المشرق العربي، عمان، 2006، ص 87 .

² محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الإتصال الحديثة (الإستخدام والتأثير)، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 1432 هـ / 2011 م، ص 3 .

³ فاروق سيد حسين، تكنولوجيا شبكات الحاسبات الآلية، هلا للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص 103 .

⁴ محمد فتحي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، 2005، ص 44 .

⁵ محمد تيمور ومحمود علم الدين، المعلومات وتكنولوجيا الإتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص 17 .

2- مراحل تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

شهدت المجتمعات الإنسانية في تطورها عبر العصور عدة مراحل، ولكن لكل عصر مميزاته وخصائصه التي تميزه عن بقية العصور السابقة، فإذا كان عصر البخار وعصر ثورة الذرة وعصر الثورة الزراعية ثم عصر الثورة الصناعية هي أكبر الاكتشافات تأثيراً في حياة البشر فإن العصر الذي نعيش فيه اليوم يستحق بامتياز تسميته عصر تكنولوجيا الإتصال والمعلوماتية، فلم تعد رسالة واحدة صالحة لجميع الجماهير وهذا ما يدل على التطور الكبير في مجال تكنولوجيا الإتصال التي جعلت من هذه القرية الكونية بناية واحدة تتكون من مجموعة من الغرف كل واحد يتفاعل في غرفته مع العالم الخارجي ولكنه منعزل عنك في المكان نفسه الذي تتواجد فيه معه، فقد توالى ثورات الإتصال لترقق ذلك الصعود الإنساني في مدارج الرقى بحيث شكلت كل ثورة من هذه الثورات مرحلة فاصلة في تاريخ تطور الإتصال الإنساني فقفزت به إلى الأمام نحو المزيد من التقدم وذلك و كالاتي :

" لقد عرف المجتمع الإنساني ثورة الإتصال الأولى عندما كان الإتصال شفويا يتم عن طريق الحواس من الفم إلى الأذن، إذ أثر أسلوب الإتصال الشفوي على الناس في دعم العلاقات الاجتماعية، وتماسك المجتمع إذ تم المزج بين الرموز والرسومات التعبيرية وبين المقاطع الصوتية التي يستخدمها في الإتصال ببني جماعته، ثم جاءت ثورة الإتصال الثانية عندما ظهرت أولى الأبجديات وهي الأبجدية السومرية أو المسمارية وتلتها لأبجدية الهيروغليفية عند فراعنة مصر، ويعتبر السومريون أو من اخترع أقدم طريقة للكتابة في العالم .

أما الثورة الثانية فقد اقترنت بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر ميلادي وذلك بعد الاختراع التاريخي لغوتامبارغ **Gutenberg** لآلة الطباعة، وكان الإنجيل هو أول كتاب طبع عام 1455م، وقد أصبحت الجرائد والكتب منذ اختراع الطباعة وتطورها هي أهم وسائل الإتصال الجماعي، ثم بدأت معالم ثورة الإتصال الرابعة خلال القرن التاسع عشر بظهور عدد كبير من وسائل الإتصال الجماهيرية كالراديو والتلفزيون، أما ثورة الإتصال الخامسة فهي وليدة النصف الثاني من القرن العشرين، والذي شهد انفجار كبير للمعلومات وانتشار المعرفة، إذ نتج عن هذه المرحلة ظهور المخترعات السمعية البصرية الحديثة (سينما، تلفاز، فيديو، كومبيوتر)، والأكثر من هذا ظهور وتطور الأقمار الصناعية والكوابل، الفاكس، الفيديو تكست، التلنكست، الفيديو دسك، التلفزيون عالي التحديد والرقمية والأشرطة والأقراص المضغوطة... الخ " ¹

¹ فضيل دليو، *التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال*، دار الثقافة، الجزائر، 2010، ص 49 .

"ومما ساهم في تطور هذه التكنولوجيات انتشار تكنولوجيا الوسائط المتعددة وشبكات الإتصال (الانترنت، الانترنت، الإكسترانت) . و بالفعل فقد أفرزت تكنولوجيا الإتصال الحديثة ثورة حقيقية في نقل المعلومات وتخزينها، كما مكنت من بروز وظهور خدمات جديدة لنقل المعلومات وتداولها زادت من فعالية هذه التكنولوجيا"¹

3- خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

1- التفاعلية Interactivity : " من أبرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، أي أن هناك أدوارا مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، ومن ذلك نجد استعمال مصطلحات جديدة في عملية الإتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل، التحكم، ومثال على ذلك استعمال نظام (فيديو تكتس) الذي يتيح تفاعلا واضحا بين المرسل والمستقبل، وهذا النظام يعد واحدا من أنظمة النصوص المتلفزة .

2- تحديد المستفيد the determination of the beneficiary : وتعني هذه السمة إن المعلومات التي تتبادل سوف تكون محددة الغرض، أي أن هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وهذه السمة أفرزتها تكنولوجيا الاتصالات المتمثلة بإحدى أنظمة البريد الإلكتروني ألا وهي (الرمز البريدية الخادمة) التي تتيح للمشارك بها مجالاً واسعاً للتحكم بكمية المعلومات المرغوبة ونوعيتها، ويقوم بهذه الخدمة شخص يدعى (المنسق) الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة، رغبات المستخدمين وحاجاتهم من المعلومات وتجهيزهم بها عن طريق (صناديق البريد الإلكتروني) الخاص بكل مشترك لقاء اشتراك شهري أو سنوي يدفع لقاء هذه الخدمات"²

3- " اللاتزامنية asynchronization : وتبرز أهمية هذه السمة كونها تسمح بإمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها، وهذا يعني إن هناك إمكانية لخصن المعلومات المرسله عند استقبالها في الجهاز واستعمالها وقت الحاجة، فمثلا في أنظمة البريد الإلكتروني ترسل المعلومات من منتجها إلى المستفيد منها في أي وقت .

4- قابلية التحرك أو الحركية Mobility : وتسمح هذه السمة في بث المعلومات واستقبالها من أي مكان آخر أثناء حركة منتج ومستقبل المعلومات وذلك باستخدام عدد من الأجهزة المختلفة مثل التلفزيون النقال وهاتف السيارة والتلفاز المدمج في ساعة اليد ، وجهاز الفاكس الذي يمكن استعماله في السيارة وكذلك الحاسوب الإلكتروني النقال "³

¹ فضيل دليو ، مرجع سابق ، ص 49 .

² علم الدين محمود ، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري ، دار العربي ، القاهرة ، 1990 ، ص 99 .

³ الهجرسي سعد محمد ، الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية ، دار الثقافة العلمية ، الإسكندرية ، 2001 ، ص 201 .

5- قابلية التحويل Convertibility : " وهي إمكانية نقل المعلومات من وعاء لآخر باستعمال تقنيات تسمح بتحويل الأوعية الورقية إلى مصغرات فلميه وبالعكس، كذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة على المصغرات الفيلمية إلى الأوعية الممغنطة أو الليزرية، وكذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة إلى أخرى أو ما يسمى بنظام الترجمة الآلية " ¹

6- قابلية التوصيل Connectivity : "هذه السمة تتمثل في إمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يتيح إمكانية تناقلا لمعلومات بين المستخدمين وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة .

7- الشبوع والانتشار Ubiquity : وتعني الانتشار المنهجي لوسائل الإتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع، إذ كلما تظهر وسيلة لتناقل المعلومات تعد في البداية ترفاً، ولكنها في النهاية تصبح بعد حين تقليدية، يمكن استعمالها من فئات وطبقات مختلفة في المجتمع مثل استعمال التلفون وأجهزة الفاكس وغيرها من التقنيات .

8- العالمية أو الكونية Globalization : وتعني إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين على مستوى العالم، وذلك لتوافر كميات ونوعيات من التقنيات التي تسمح بذلك وهذه السمة من السعة في تناقل المعلومات بين البشر تضيف الكثير من المميزات على التواصل العلمي والتقني وفي تناقل الخبرات بينهم وبالتالي يكون التواصل عالمياً .

9- اللامهيرية Demassification : وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضاً درجة تحكم في نظام الإتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها .

إن النمط والشكل الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمنية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري في إطار تكنولوجيا الإتصال الراهنة يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافياً من خلال مراكز إقليمية مختلفة توازن بين المراكز، والأطراف أي أن نمط الإعلان الآن أصبح يميل إلى الإقليمية ويقضي على سيادة المركز في عملية التدفق الإعلامي فمثلاً توجد الآن في مصر شبكة الإذاعات والقنوات التلفزيونية الإقليمية إلى جانب الخدمات الإذاعية والتلفزيونية المركزية التي تغطي كل أنحاء البلاد " ²

¹ الهجرسي سعد محمد ، مرجع سابق ، ص 201 .

² سالم محمد صالح ، العصر الرقمي وثورة المعلومات ، دراسة على نظم المعلومات وتحديث المجتمع ، عين الدراسات والبحوث ، القاهرة ، 2002 ، ص 69 .

10- التدويل أو الكونية والعالمية : " التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار عامل المسافة والزمن، وهذا التطور بلغ من الأهمية في الحقيقة الأخيرة إلى حد أن أطلق البعض على الكرة الأرضية التي نعيش فيها وصف القرية العالمية، كناية عن القدرة الهائلة التي تتيحها تكنولوجيا الإتصال في مجال نقل وتبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم الآن واللحظة أنه بوجود وسائل الإعلام والاتصال لم يعد التفاعل على الأرض الواحدة هو الباحث الأول للتجميع، بل أصبح التفاعل يتم عبر تكنولوجيا ووسائل المعلومات والإعلام متخطيا الحدود الجغرافية عابرا فوق الحدود الوطنية"¹

11- التعقيد وكثافة الإستخدام : " تكنولوجيا الإتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة الإستخدام رأس المال والتعقيد والشديد وارتفاع التكلفة، وهي بذلك تأخذ طبعا احتكارية، حيث تتركز عادة على بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع .

12- الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة : غن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى ومن طريقة إدارتها واستخدامها بل وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول، مما يعزز من إحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على المستورد لها وترسيخ تبعية ثانية للأولى في المجال الثقافي "²

4- أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

مع تطور الحاسبات وشبكات المعلومات واستخدام تكنولوجيا البث الفضائي وظهور الإتصال متعدد الوسائط وتكنولوجيا الإتصال التفاعلي بتطبيقاتها المختلفة والتي فتحت أفاقا جديدة لاستخدامات وظائف جديدة للاتصال والتي تقود نحو نمط اتصالي متكامل وتفاعلي قادر على تحقيق أهداف المؤسسة .

4-1- " أهميتها في المؤسسة : يسعى الإتصال إلى تحقيق ثلاثة عناصر أساسية لتتمكن من بلوغ أهدافها المحددة والمخططة وتمثل في :

4-1-1- التنسيق : يعمل التنسيق كأحد الوظائف الإدارية الأساسية على إحداث التناغم والتفاعل الداخلي بين العاملين في المؤسسة الواحدة، والخارجي بين الأطراف الأخرى ذات الصلة بها فهو ليس عملا أو وظيفة تكتيكية مؤقتة، بل هو جزء من إستراتيجية عمل المؤسسة يتم بالاعتماد نظام كفو ودقيق الاتصالات تجاه تأمين تلك التفاعلية المطلوبة لانجاز الأهداف المسطرة "³

¹ خلاف جلول ، وسائل الإتصال الحديثة وتأثيراتها على العلاقات الأسرية ، مذكرة ماجستير ، الأمير عبد القادر ، قسم دعوة وإعلام 2003/2002 ، ص 42 .

² عبد الفتاح النبي ، تكنولوجيا الإتصال والثقافة ، الغربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1990 ، ص 81

³ ثامر البكري ، الاتصالات التسويقية والترويج ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2006 ، ص 52 .

4-1-2- التشارك : " لتفعيل طاقات العاملين وضمان زيادة ولائهم وعلى المؤسسة أن ترفع روح التعاون فيما بينهم عن طريق عمليات سواء المباشر أو غير المباشر في شكل طوعي وإرادي لتضمن نجاح العملية واستمراريتها وكذا كفاءة الأداء وتمييزه .

4-1-3- التعبير : إن العلاقة التي تربط العاملين في المستويات الإدارية تعبر شكل منطقي وموضوعي على فلسفة الإدارة واستراتيجياتها في إشعار العاملين بدورهم في تحقيق أهداف المؤسسة وذلك عن طريق اتصالات بمختلف أنواعها واتجاهاتها " ¹

4-2- أهميتها في تحسين أداء المورد البشري :

لقد أصبحت التنمية البشرية وتحسين أداء المورد البشري بأهمية كبيرة في الوقت الحالي خاصة مع المنافسة الشرسة التي يعرفها قطاع الأعمال، لذا فإن السبيل الوحيد لأي مؤسسة للبقاء هو العمل على تطوير كفاءاته البشرية المتاحة والكامنة داخله، وفي هذا المجال كان لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أهمية كبيرة في تحسين أداء المورد البشري، حيث أصبح يندرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية تحسين الأداء .

وعليه ومن خلال هذا المطلب سنتطرق إلى أهمية هذه التكنولوجيا في تحسين أداء المورد البشري والتمثلة فيما يلي:

- " تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة .
- تؤدي إلى زيادة قنوات الإتصال الإداري بين مختلف الإدارات .
- تخطي القيام بالأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة .
- أثرت على الجانب المعنوي لدى المورد البشري باتجاه زيادة ولائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص كان لها أهمية كبيرة في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا .
- للإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار " ²

¹ تامر البكري، مرجع سابق ، ص 53 .

² لمين علوطي، المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير، علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003 ، ص 88 .

- " زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة لأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرارية ، وذلك من خلال استخدام تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة الجودة بالإضافة إلى تحسين محتواها وزيادة فعالية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها.

- تحسين الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بذل مجهودات فكرية .

- مكثفة للإثبات بأشياء جديدة تؤدي إلى الارتفاع والكفاءة في الأداء "

مما سبق نرى " أن معظم المؤسسات إذا أرادت أن تحسن من أدائها وتتميز به عن منافسيها لابد لها من استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال تطبيق عدد من الإجراءات، وتدريب المورد البشري على هذه التكنولوجيا لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه كما برز أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق مستويات عالية للأداء، إذ يمكن الإدارة العليا من إحداث تحسينات وتطويرات فاعلة وكفؤة من خلال توفر المعلومات لاتخاذ قرارات بناءة تدعم رؤية ورسالة المؤسسة مع ضرورة توفر نوع المرونة في استعمال التكنولوجيا وتطبيقها وفق أسلوب فاعل يؤدي إلى أداء متميز للمؤسسة " ¹

5- وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الإتصال الحديثة في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة الاهتمام بها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين، ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى، كما تختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيات من ميدان إلى آخر، ومن بين هذه الوظائف نذكر منها :

1- وظيفة التوثيق : " لعبت تكنولوجيا الإتصال المتمثلة في الحاسوب والأقراص المضغوطة والبريد الإلكتروني، ومنظومة الشبكات (الانترنت Internet، الانترنت intranet، الإكسترانت Extranet) دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الإتصال وذلك بتناولها لعمليات التجميع، ووضع النظم والأساليب والفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال تصنيفه، ثم الإعلام عنه ليتحقق الإستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري " ²

¹ لمين علوطي، مرجع سابق، ص 89.

² محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب، القاهرة، 2005، ص 75 .

- 2- " تعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة، ذلك أن الإتصال الرقمي والانفجار ألمعلوماتي ساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الإتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين " ¹
- 3- " عملت تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة)، وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان "
- 4- " ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته والذي يتيح قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مقل قواعد البيانات والبريد الإلكتروني، كما أصبحت أداة ووسيلة إتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل (Modem)، والاتصال ببعضها، وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني، عقد الندوات عن بعد وكل خدمات الشبكات مما يسهل تبادل المعلومات بين المصالح والمنظمات " ²
- 5- " تزيد تكنولوجيا الإتصال الحديثة من الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة .
- 6- تساعد تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مهارات حل المشكلات وزيادة فعالية الموارد وتحسين دور القادة إضافة إلى إمداد مختلفه الوظائف بالمعلومات اللازمة .
- 7- تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في التعلم التنظيمي حيث أنها تخلق المعرفة التي تمكن المنظمات من تحسين القدرات وتعزيز الأداء لتتعامل مع التغيير بإيجابية .
- 8- تتيح تكنولوجيا الإتصال الحديثة الفرصة للمنظمة بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل التوصل إلى فكرة الإدارة المتكاملة وستظل هذه التقنيات أداة تشخيص وتطوير، وفي ذات الوقت أداة للحد من التجاوزات والأخطاء البشرية .
- 9- بمساعدة تكنولوجيا الإتصال الحديثة يستطيع خبراء الموارد البشرية ربط أهدافهم الإدارية وأهداف كل عامل بإستراتيجية المنظمة كما أنها تساعدهم في نقل الفائدة من إدارة الموارد البشرية إلى العاملين في المستوى الأدنى " ³

¹ محمد عبد الحميد، الإتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، علم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 52 .

² إياد شاكور البكري، تقنيات الإتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 269 .

³ رفعت عبد الحليم الفاعوري وآخرون، دورية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2011،

ثانيا : أشكال وتأثيرات تكنولوجيا الإتصال الحديثة

1- أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

1 - الحاسب الآلي Computer :

1-1-1- تعريفه :

الحاسب الآلي " هو جهاز يقوم بمعالجة البيانات بسرعة ودقة عالية، وفي توافق مع مجموعة تعليمات مزود بها مسبقا، ويشار لتلك المجموعة من التعليمات كبرنامج حاسب آلي **Computer Progra** وبعبارة أخرى " يقوم الحاسب الآلي بمعالجة بيانات مدخلة **processing input data** في توافق مع برنامج شبق تزويده به لكي يقوم بإخراج بيانات مطلوبة **output data** ويشار أيضا لمخرجات الحاسب الآلي كبيانات ذات معنى أو كمعلومات **information**، ويقوم كاتبو برنامج الحاسبات **programmers** بكتابة هذه البرامج مستخدمين لغات لكتابة برامج الحاسبات مثل **BASIC** و **COBOL** و **Pascal** و **FORTRAN** و **C** و **C++** و **Java** .

1-1-2- مميزات الحاسب الآلي :

- * السرعة الهائلة في معالجة البيانات .
- * القدرة التخزينية العالية للبيانات .
- * الدقة في معالجة البيانات .
- * تعدد الاستخدامات " ¹

1-1-3- مكونات الحاسب الآلي : يتكون كل حاسب آلي من جزأين أساسيين هما أولا مجموعة

الأجهزة المادية التي يتكون كنها الحاسب، والجزء الثاني هو البرامج وهي مجموعة التعليمات التي تستخدم للحصول على النتائج المطلوبة من الحاسب الآلي وهما كالآتي :

1-1-3-1- مجموعة الأجهزة المادية للحاسب الآلي **Hardware**

هي المكونات التي يتكون منها الكمبيوتر الشخصي وهي عبارة عن مجموعة من المعدات والأجهزة تكون معا الكمبيوتر الشخصي ويمكن تقسيم هذه المكونات إلى أربعة مجموعات كالآتي:

1-1-3-1-1 وحدة المعالجة المركزية **Central Processing Unit** :

" وحدة المعالجة المركزية CPU هي بمثابة دماغ الكمبيوتر الذي يمكنه من إجراء كافة الأعمال التي تطلب منه ولولاها لأصبح الكمبيوتر بدون فائدة أو بالأحرى لم يكن هناك شيء اسمه حاسوب، فوحدة المعالجة المركزية تقوم بكافة عمليات المعالجة التي يوكل إلى الكمبيوتر إنجازها وكما ذكرنا سابقا أن

¹ محمد محمد الهادي، مرجع سابق، ص ص 137، 199 .

" الكومبيوتر قادر على معالجة أي شيء حيث يستمد هذه الميزة من وحدة المعالجة المركزية التي يعتمد عليها الكومبيوتر بشكل أساسي .

" وتنقسم وحدة المعالجة المركزية إلى ثلاثة وحدات فرعية هي : وحدة الحساب والمنطق Arithmetic and Logic Unit ، وحدة التحكم Control Unit ، الذاكرة الرئيسية Main Memory " ¹

1-1-3-2- وحدات الإدخال Input Units :

" وحدات الإدخال هي عبارة عن أجهزة أو وسائل تستخدم لإدخال البيانات إلى الكومبيوتر وبما أن البيانات هي أي شيء يمكن التعبير عنه فإن هذا يعني أن وسائل الإدخال ستكون متعددة ومتجددة دوماً حتى يمكن إدخال كل ما نود إدخاله للحاسوب ومن أشهر وسائل إدخال البيانات للحاسوب هي لوحة المفاتيح Keyboard، الفأرة Mouse، الماسحة Scanner، لاقط الصوت Microphone، كاميرا الفيديو Video Camera، الكاميرا الرقمية Digital Camera، القلم الضوئي Light Pen ²

1-1-3-3- وحدات الإخراج Output Units :

" وحدات الإخراج هي وحدات تستخدم لإخراج المعلومات Information في صورتها بعد المعالجة أي أن وحدات الإخراج تخرج نتائج المعالجة بالصورة المطلوبة وأهم هذه الوحدات هي الشاشة Monitor، الطابعة Printer، مكبرات الصوت Speakers، الراسمة Plotter .

1-1-3-4- وحدات التخزين Storage Units :

وحدات التخزين هي وسائل خاصة تستخدم لتخزين البيانات والمعلومات والبرامج الخاصة بالكومبيوتر وهي مهمة جداً كونها الوسيلة الوحيدة لاحتواء البرامج وبالطبع زكماً عرفنا لولا البرامج لما استطاع الكومبيوتر فعل شيء وبالتالي فإن وحدات التخزين سيتم تخزين البرامج عليها حيث يمكن للحاسوب تشغيلها كما أن وحدات التخزين سيتم استخدامها لتخزين البيانات المدخلة في الكومبيوتر وأيضاً تخزين المعلومات والنتائج التي حصلنا عليها بعد عملية معالجة البيانات المدخلة. وحدات التخزين مرت هي الأخرى بمراحل عديدة وتطورت بشكل طردي مع تطور الكومبيوتر حتى أصبحت اليوم بشكلها الحالي تتماشى بشكل جيد مع إمكانيات الكومبيوتر وقدراته وإن كان ينتظر الكثير من التطور والابتكار في هذا الجانب المتعلق بوحدات التخزين " ³

¹ محمد صالح الحناوي وآخرون، نظم وتكنولوجيا المعلومات في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص ص 100، 101 .

² مراد رايس، تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص 29

³ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية وميدانية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005، ص ص 125، 126 .

" ومن أهم وأشهر وحدات التخزين الخاصة بالكمبيوتر ما يلي : الأشرطة المغناطيسية Magnetic tapes، الأقراص المغناطيسية Magnetic Disks وهي نوعان (الأقراص المغناطيسية المرنة Floppy Disks، الأقراص المغناطيسية الصلبة Hard Disks، الأقراص المدمجة Compact Disk، القلم التخزيني Pen Drive).

1-1-3-2- مجموعة البرامج Software :

وهي التي تلعب دور المترجم بين الإنسان والآلة، فهي التي تعيد صياغة الإنسان وصورة يمكن للآلة أن تتعامل معها وتحول ناتج هذه الآلة إلى الشكل الذي يستطيع الإنسان أن يستوعبه بسهولة، وهي التي تقوم بتشغيل الأجهزة وتحقق النتائج المطلوبة مثل برامج التشغيل، برامج الترجمة، البرامج المفسرة، وهناك نظم الإدخال الصوتي والتي تقوم بتحويل الصوت البشري إلى نبضات كهربائية يمكن للكمبيوتر التعامل معها، وظلت الهوة تتسع بين إمكانيات العتاد والبرمجيات التي لا تزال إلى حد بعيد حرفة لا تخضع للضبط المنهجي الدقيق .

ومطور البرمجيات هو الذي يلهم صانع المكونات مواصفاته ويحدد لمصنع الكمبيوتر أسلوب عمله، فالبرمجيات تطورت من كونها عنصرا تابعا ومكملا للعتاد، إلى عنصر يدين له الجميع ورمز لسيطرة الفكر على المادة وحدث تغيير جذري في صلب علاقات الإنتاج¹

1-1-4- أنواع الحاسبات الآلية :

" الحاسبات الآلية منذ أن ظهرت على حيز الوجود وحتى مرت بالعديد من المراحل والتطورات التي أنتجت لنا العديد من أنواع الحاسبات الآلية، وقد قام العلماء في هذا المجال بتصنيف الحاسبات الآلية بعدة طرق فمنها من صنفها حسب الحجم والإمكانيات، ومنهم من صنفها حسب الغرض المصنوعة من أجله، وفيما يلي سنذكر أهم هذه التصنيفات وهو التصنيف حسب حجم الحاسبات الآلية وإمكانياتها وقدراتها في المعالجة .

1-1-4-1- الحاسب الآلي الممتاز Super Computer :

هذا الحاسب الآلي هو حاسب آلي عملاق ذو إمكانيات هائلة جدا يستخدم لمعالجة كم هائل جدا من البيانات وله القدرة على تخزين كم هائل جدا من البيانات والمعلومات والبرامج وهو لا يصلح للاستخدام الشخصي أو على مستوى المؤسسة محدودة إنما يستخدم على نطاق دولي حيث يمكنه ربط شبكة حاسبات آلية كبيرة جدا على نطاق واسع جدا حيث تتدفق إليه البيانات من عدد كبير جدا من الحاسبات الآلية ليقوم بمعالجتها²

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 126 .

² هارون منصر، تكنولوجيا الإتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، دار الألفية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص 95 .

" والحصول على نتائج المعالجة وتخزين ما يلزم منها كي تصبح جاهزة لأي حاسب آلي آخر مرتبط معه ويحتاج الحصول على هذه المعلومات .

1-1-4-2- الحاسب الآلي الكبير Mainframe :

ويسمى الحاسب المركزي حيث يستخدم لربط شبكة من الحاسبات الآلية على نطاق واسع قد يكون على مستوى مدينة كاملة أو شركة كبيرة وبه إمكانيات هائلة إلا أنها لا تصل إلى مستوى إمكانيات الحاسب الآلي الممتاز .

1-1-4-3- الحاسب الآلي المتوسط Minicomputer :

هو حاسب آلي ذو إمكانيات تؤهله لخدمة شبكة من الحاسبات الآلية على نطاق مؤسسة أو شركة صغيرة حيث يقوم بمعالجة بيانات هذه المؤسسة وتخزينها وتلبية احتياجات الحاسبات الآلية المرتبطة به داخل هذه المؤسسة .

1-1-4-4- الحاسب الآلي الصغير Microcomputer :

الحاسبات الآلية الصغيرة لها عدة أشكال هي :

1-1-4-4-1- الكومبيوتر الشخصي Personal Computer : أشهرها على

الإطلاق هو الكومبيوتر الذي نتعامل معه الآن بشكل واسع وهو ينتشر بشكل كبير جدا وذلك لرخص سعره أولاً ولكونه في تطور مستمر ويعتبر ذو إمكانيات هائلة جدا على النطاق الشخصي .

1-1-4-4-2- الكومبيوتر المحمول Portable Computer : يطلق على

الكومبيوتر المحمول اسم Lap Top هو يشبه إلى حد كبير الكومبيوتر الشخصي، إلا أنه صغير الحجم يمكن حمله كحقيبة مستندات ويزود ببطارية يمكن شحنها كي يمكن استخدامه في أي مكان وفي أي وقت وهو يناسب هؤلاء الذين يتنقلون باستمرار وتتطلب طبيعة عملهم السفر من مكان لآخر، كرجال الأعمال والصحفيين وغيرهم .

1-1-4-4-3- الكومبيوتر المنزلي Home Computer : هو حاسوب يستخدم على

نطاق المنزل حيث يستخدمه الأطفال للتعود على الكومبيوتر والاستفادة منه في جوانب خاصة بهم مثل التعليم والترفيه وهو بالطبع أقل إمكانيات من الكومبيوتر الشخصي " ¹

¹ هارون منصر، مرجع سابق، ص ص 95، 98.

1-1-5- أهمية الحاسوب في المؤسسات :

يتميز الحاسوب بقدرته الهائلة في اختزان المعلومات ، والسرعة في التجهيز والاسترجاع في المؤسسات التي حرصت منذ وقت مبكر على الاستفادة من الحاسبات، أي النمو المطرد في قدرات الحاسب، ويقلل ذلك من تناقص مطرد في حجم وتكاليف استخدامه حيث أصبح هذا الإستخدام ضرورة لا غنى عنها في المؤسسة وذلك للأسباب التالية :

- " تقديم خدمات أفضل على أكبر عدد من المستفيدين .
- تقاسم الموارد بين المؤسسة الواحدة والمؤسسات الأخرى .
- توفير الوقت والموارد المالية المبذولة في الوظائف والخدمات .
- التخفيف من الأعمال التكرارية وتقليص التجهيزات " ¹

2- الشبكات Les réseaux :

حتى يتمكن الكمبيوتر من الإتصال بآخر لا بد من توافر قنوات اتصالية لنقل البيانات ، كما يجب لأن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الإتصال والعكس، هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات، والشبكة أساسا هي الرابط بين البيانات الطرفية Terminals للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل على الخط المباشر للبيانات .

إن شبكة اتصالات الحاسب " هي مجموعة من الحواسيب المرتبطة مع بعضها بطريقة معينة عبر وسائط تتبع في ذلك لمعايير مختلفة، وفي أبسط أشكالها تتكون شبكة الحاسب من جهازين متصلين ببعضهما بواسطة سلك ويقومان بتبادل البيانات " ²

" الشبكة هي عبارة عن مجموعة من أنظمة الحاسوب المتصلة ببعضها البعض، أو أنها عبارة عن مجموعة من الأجهزة التي تم ربطها باستخدام أسلاك الإتصال ولا تقتصر الشبكة على المعدات أو الأجهزة المستخدمة فقط، وإنما تحتاج أنظمة برمجية لإدارة هذه المعدات عند إجراء الإتصال، وعليه تعتبر الشبكة عبارة عن مجموعة من المحطات مرتبطة ببعضها بواسطة مجموعة من المسارات، والشبكة يمكن عرضها في شكل بياني للشبكة يدعى Topologie du réseau التي يحدد مكان تواجد المحطات وطريقة الربط بين هذه المحطات " ³

¹ وهيبية غرامري، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص 19 .

² محمد محمد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 130 .

³ مراد شلابة ووائل أبو مغلي، مقدمة إلى الشبكات، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 19 .

وفي تعريف آخر شبكة المعلومات أو بالأحرى شبكة معلومات محسوبة تعرف على أنها " مجموعة من الحواسيب المتنوعة والمختلفة تكون مرتبطة ببعضها عن طريق وحدات للربط ووسائط نقل البيانات إضافة إلى أجهزة ملحقة بحيث تمكن أي حاسوب من أن يستفيد من أي بيانات والمعلومات والخدمات التي تتشارك بها الحواسيب المرتبطة بذلك شبكة متكاملة " ¹

2-1- أهمية الشبكات للمؤسسات :

هنالك فوائد كبيرة لاستخدام شبكات الحاسوب تصب جميعها في كثير من المجالات وخاصة تكامل البيانات ، ويمكن إيجازها في مجموعة من النقاط :

* " **التشارك في البرامج والأنظمة** : حيث تؤمن الشبكة التشارك في البرمجيات والأنظمة

الموجودة الخادم الرئيسي، وكذا قواعد البيانات المشتركة لمختلف الأقسام مما يزيد من سرعة تنفيذ أعمال المؤسسة وتحسين أدائها .

* **توفير تجهيزات مشتركة** : تساهم الشبكات في استثمار اقتصادي مثل : الطابعات، الراسمات، المساحات، مما يوفر على المؤسسة كلفة اقتناء هذه الأجهزة الإضافية .

* **قواعد بيانات مشتركة** : التعامل مع نفس قواعد البيانات في المؤسسة بنفس الوقت يعمل على التحديث الفوري للمعلومات بشكل لحظي مما يمنع التضارب بين المعلومات لمختلف الأقسام .

* **المرونة والسرعة في تبادل الملفات والمعلومات والبريد** : ما يسمح بريح الجهد والوقت والتكلفة وهذا ما يزيد في المردودية .

* **المخاطبة والمناقشة** : تسهيل عملية الإتصال، في القسم ذاته أو بين أقسام مختلفة .

* **حماي وأمن المعلومات** : تتمتع معظم الشبكات بمواصفات أمان عالية تحمي الملفات من الدخلاء غير المصرح لهم، وفرض القيود على الأشخاص المصرح لهم " ²

¹ عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السمراي، **شبكات المعلومات والاتصالات**، دار الميسرة للنشر، عمان، 2009، ص 25 .

² ثامر موسى يونس، **شبكات الحاسوب**، دار راتب الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت، 1994، ص 19 .

2-2- شبكة الانترنت Internet :

2-2-1- مفهومها :

تعد شبكة الانترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الانترنت التي تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الانترنت إلى أقطابه كلها .
الانترنت هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم ، وتكمن فائدة الانترنت التي تسمى أيضا الشبكة The Net في كونها وسيلة يستخدمها الأفراد والمؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات.

" كلمة انترنت Internet هي اختصار الكلمة الإنجليزية International Network ومعناها شبكة المعلومات العالمية التي فيها ربط مجموعة الشبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق الهاتف والأقمار الصناعية، ويكون لها القدرة على تبادل المعلومات بينها من خلال أجهزة الكمبيوتر المركزية تسمى باسم أجهزة الخادم Server التي تستطيع تخزين المعلومات الأساسية فيها والتحكم بالشبكة بصورة عامة كما تسمى الأجهزة التي يستخدمها الفرد بأجهزة المستخدمين Users " ¹
شبكة الانترنت " عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها في لمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي .
وقال عنها الباحث " فيليب كو " { أنها صورة من صور الطريق السريع للإعلام والمعلومات وهي في نفس الوقت حل عملي فعال لمشكل يصعب حله، اتصال مرن وعالمي للمعطيات بين أدمغة إلكترونية مختلفة التصور " ²

¹ صالح محمد علاء علي حمدان، مقدمة إلى الانترنت، مكتبة المجتمع العربي، عمان، 2008، ص 9 .

² محمد لعقاب، وسائل الإعلام والاتصال الرقمية، دار الهومة، الجزائر، 2007، ص 39، ص 40.

2-2-2- تطورهما :

" بدأت الانترنت سنة 1969 م كشبكة تجرية في الولايات المتحدة الأمريكية USA وكان أهم أهدافها دعم الأبحاث العسكرية في تلك الوزارة، وكانت تتكون من أربعة حواسيب فقط وقد شهدت " أربانت " " Arpanet " منذ ذلك الحين تطورات، فقد انقسمت الشبكة إلى شبكتين الأولى باسم " ميل نات " " Milnet " وتقوم بوصل المواقع العسكرية والثانية احتفظت باسم " Arpanet " واختصت بوصل المواقع غير العسكرية، وقد عززت شبكة الانترنت عندما قامت المؤسسة الوطنية للعلوم " NCE " الأمريكية باستعمال هذه الشبكة وفي عام 1972 م تم توصيل 72 جامعة ومركز أبحاث خاصة بوزارة الدفاع الأمريكية وقد تطورت بعد ذلك حيث زاد عدد المواقع الرئيسية المرتبطة بالانترنت إلى أكثر من 2000 موقع، والفرعية إلى أكثر من ذلك بكثير سنة 1985 م، وقد تحقق أول مشروع ربط بين شبكة الانترنت وشركات خاصة بحمل الرسائل الإلكترونية لأهداف تجارية سنة 1989 م، وكانت سنة 1990 م إعلانا عن إسدال الستار على مشروع " الأربانيت " وعرض تصميمه وهيكلته للبيع، وتوالت بعد ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل " جوفر " والنسيج العالمي للربط بين الشبكات، ونت سكيب، وكان دخول ميكروسوفت سنة 1995 م ميدان التنافس إيذانا بالتطور الواسع في الشبكة " ¹

2-2-3- مكونات شبكة الانترنت :

2-2-3-1- المعلومات INFORMATION : " صحف ومجلات ونشرات وكتب ودوريات إلكترونية، تقارير إلكترونية، قواعد بيانات، صور ثابتة ومتحركة، معلومات أخرى مرئية أو مسموعة، بث إذاعي تلفزيوني وتسجيلات فيديو .

2-2-3-2- الحواسيب COMPUTERS : مكونات وتجهيزات مادية (حاسوب شخص أو صغير) ملحقات وتجهيزات مناسبة، بروتوكولات مناسبة مثل TCP / IP نظم وأدوات اتصال أخرى مثل شبكة (W.W.W.....) .

2-2-3-3- الاتصالات COMMUNICATION : معدات MODEM ذات سرعة مناسبة خطوط هاتفية داخلية وخارجية، ألياف بصرية، أقمار صناعية ووسائل وتقنيات اتصال أخرى
..... " ²

¹ غالب عوض التوايسة، خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات، دار الصفاء، عمان، 2000 م، ص ص 283، 285 .

² عبد المالك ورحماني الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت، دار راتب للنشر والتوزيع، بيروت، 2001، ص 34 .

2-2-4- خدمات شبكة الانترنت :

تقدم الانترنت الكثير من الخدمات فهي توفر كما هائلا من المعلومات وتساعد في عمليات الإتصال للمؤسسات والأفراد، وتقوم هذه الشبكة بتقديم العديد من الخدمات والمعلومات في مختلف الميادين والاختصاصات تتمثل أهمها في :

2-2-4-1- شبكة خدمة ترابط التغطية www أو خدمة web : " هي نظام نصوص

3w أو the web أو www، وتعتبر شبكة الويب العالمية من أحدث خدمات الانترنت حيث يتم Hyper Text تشعبه بواسطتها إظهار النص المكتوب والمختلفة كما يمكن أن تتضمن بين صفحاتها مناظر مرسومة وملفات صوتية وملفات سينمائية.

ويقوم مبدأ هذه الشبكة على أساس خيار المستفيد لأحد الموضوعات التي تهتمه ومن ثم استعراض المعلومات ذات العلاقة وتعد شبكة نسيجاً لعنكبوت العالمية سهلة الاستخدام إلى حد كبير بل ربما أسهل خدمات شبكة الانترنت، ويتطلب هذا النظام برامج خاصة للإبحار منها برنامج Seope net وبرنامج Internet explorer والوصول إلى فهرس المعلومات بالإضافة إلى محركا تبحث مساعدة .

2-2-4-2- خدمة البريد الإلكتروني E-mail : يعد الأكثر استخداما من قبل الرواد حيث

وصل عدد مستخدميه سنة 1996 م إلى حوالي 20 مليون مستخدم عبر أنحاء العالم ووصل عددهم عام 2001 م إلى 827 مليون مستخدم، البريد الإلكتروني نوع سريع جدا من أنواع الإتصال إذ يمكنه إرسال الرسائل واستقبالها إلكترونيا والتبادل اللاتزامن والسريع للمعلومات .

كذلك يعرف بأنه "اختصار ل **Electronic Mail** وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد الكتروني وعنوان بريد الكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات " ¹

2-2-4-3- محركات وأدلة البحث : " هي برامج متخصصة في الشبكة الاتصالية تفيد

المستخدم وتسهل عليه عناء البحث الطويل ، حيث يقوم المستخدم بوضع كلمات البحث لكي يتم البحث عنها واستخراج المعلومات والبيانات المبحوث عنها ومن أشهرها محرك البحث العملاق جوجل².

¹ مراد شلباية وعلي فاروق، مقدمة إلى الانترنت، دار المسيرة، الأردن، 2001، ص 21 .

² جبريل بن حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمن محمد الدوسري، الشبكات الاجتماعية والقيم رؤية تحليلية، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، 1436هـ / 2015 م، ص 144 .

2-2-4-4- مواقع الوسائط الاجتماعية : " يتم فيها تبادل الأخبار الاجتماعية بين أفراد المجتمع، وهي عبارة عن مواقع يشترك فيها المستخدمون لتبادل الآراء والأفكار ومن أشهرها موقع جوجل بلص الذي وصل عدد مشتركيه إلى عدد أسطوري حيث أنه منذ أو ثانية من افتتاح الموقع سجل في الموقع 90 مليون مستخدم حسب تصريحات المدير التنفيذي للموقع (لاري بايج ، 2011).
2-2-4-5- مواقع الويب : هي برامج تتيح وتعرض المعلومات والبيانات وهي في الأصل أرقام ولكن يتم ترجمتها إلى كلمات .

2-2-4-6- الاجتماعات والمؤتمرات : يستطيع مستخدم الشبكة (الإنترنت) أن يشاهد ما يعرض في الاجتماعات والمؤتمرات من خلال برامج نقل الصورة و الصوت عبر الشبكة بكل سهولة .
2-2-4-7- الجامعة الإلكترونية : وهي مؤسسات جديدة تستخدم الإنترنت كوسيلة لنشر المعرفة والارتباط بالطلبة، وغالبا ما تعتمد على منتديات الجامعة التي تمكنها من سرعة التواصل وتفتح مجالا مباشرا والحوار بين الطلبة والأساتذة .

2-2-4-8- الشبكة العالمية : الكثير من الناس يستعملون مصطلحي الإنترنت والشبكة العالمية (أو ويب فقط) على أنهما متشابهان أو الشيء ذاته " لكن في الحقيقة المصطلحين غير مترادفين الإنترنت هو مجموعة من شبكات الحواسيب المتصلة معا عن طريق أسلاك نحاسية وكابلات ألياف بصرية وتوصيلات لا سلكية وما إلى ذلك . على العكس من ذلك، الويب هو مجموعة من الوثائق والمصادر المتصلة معا، مرتبطة مع بعضها البعض عن طريق روابط فائقة وعناوين إنترنت بشكل آخر، الشبكة العالمية واحدة من الخدمات التي يمكن الوصول إليها من خلال الإنترنت، مثلها مثل البريد الإلكتروني ومشاركة الملفات وغيرها. - " البرامج التي يمكنها الدخول إلى مصادر الويب تسمى عميل المستخدم في الحالة العادية متصفحات الويب مثل إنترنت إكسبلورر أو فيرفوكس تقوم بالدخول إلى صفحات الويب وتمكن المستخدم من التجول من صفحة لأخرى عن طريق الروابط الفائقة، صفحة الويب يمكن أن تحتوي مزيج من بيانات الحاسوب بما فيها الصور الفوتوغرافية، الرسومات، الصوتيات، النصوص، الفيديو، الوسائط المتعددة ومحتويات تفاعلية بما في ذلك الألعاب وغيرها " ¹

¹ جبريل بن حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمن محمد الدوسري، مرجع سابق، ص ص 144، 145 .

2-2-4-9- الدردشة والحوار : " هي الترجمة الحرفية لكلمة Chat باللغة الإنجليزية، ومنذ انطلاق الانترنت مستخدمى الشبكة، حيث يمكنك من خلال هذه الخدمة التحدث مع أي شخص في العالم بشرط أن تكون أنت وهو مرتبطين في العالم بشرط أن تكون وهو مرتبطين بشبكة الانترنت. وتنقسم هذه الخدمة إلى نوعين، النوع الأول هو استخدام برنامج خاص (بعضها مجاني والبعض غير مجاني) يعمل وأنت مرتبب بالانترنت والطريقة الثانية هي التحدث عن طريق المتصفح في مواقع خاصة لذلك .

2-2-4-10- نقل الملفات : تعتمد طريقة نقل الملفات على الموقع الذي قدم لك المساحة على الانترنت ، فكثير من المواقع المجانية تستطيع من خلالها نقل الملفات دون عناء استخدام برنامج خاص، ولكن في بعض المواقع يجب أن تملك برنامج خاص يسمى FTP لنقل الملفات من جهازك للموقع¹

3-3- شبكة الانترنت Intranet :

أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلومات تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق، وتسمى هذه الشبكة بالانترانت .

3-3-1- مفهومها :

" شبكة الانترنت هي شبكة داخلية محلية تربط مجموعة من موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد أ في مواقع مختلفة، من أجل تسهيل الإتصال وتسيير عملهم من خلال المتصفح، حيث تمنح الانترنت واجهة موحدة على سطح الكمبيوتر لكل المستعملين وهي وسيلة لتقاسم ومشاركة المعلومات داخل المؤسسة "²

كما تعرف بأنها " شبكة الشركة الخاصة التي تستخدم تقنيات الإنترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة، كما يتم تنفيذها في مقر المنظمة أو في فروعها ووحدات أعمالها الإستراتيجية، ولا يستطيع الأشخاص

¹ خالد البلقطني، عالم الانترنت (الانترنت من الألف للباء)، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية (مصر)، 2010 م، ص 10 .

² شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2007-2008، ص 18 .

غير العاملين في المنظمة الدخول إلى مواقع الشبكة، وربما تسمح إدارة المنظمة بإعطاء موافقة خاصة للأشخاص غير العاملين، مثل الموردين أو العملاء الكبار للاستفادة من موارد شبكة الإنترنت ¹ " فما هي إلا مشروع للاتصالات بين العاملين في المنظمات وفي مختلف الأقسام والفروع المختلفة للمنظمة " ²

3-2-3- مزايا شبكة الانترنت :

- * " إعادة تنشيط بصفة متزايدة، تغيير التنظيمات الداخلية والخارجية تكون بسرعة أكبر حيث تقوم المؤسسة بزيادة نشاطها في كل المجالات .
- * التناسق فالإتصال السريع يسمح للهياكل المعقدة بالعمل بسرعة، تقسيم العمل والوظائف بين المواقع الجغرافية لا يمنع التبادلات، مما يؤدي إلى تناسق بين هذه الوظائف وتصبح القيادة غير مسئولة لوحدها عن تحقيق الانسجام .
- * التقليل من استتساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال .
- * تشجيع التعاون بين أعضاء المؤسسة حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحسار العمل الفردي.
- * إعطاء ثقة أكبر للشركاء الخارجيين حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة .
- * تسمح الانترنت بخلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا "
- " والحقيقة أن الانترنت تسمح بتحقيق قدر كبير من المشاركة التنظيمية للعمال والمستخدمين، وتمكنهم من الاندماج التشاركي في تسيير المؤسسة، وفي فهم الآليات التي تسيير وفقها المؤسسة، كما تحقق عامل السرعة والدقة والكفاءة في الأداء ومن ثم خلق نسق اتصالي مرن وفعال وعملي.
- * كما تقدم شبكة الانترنت خدمة النظام التفاعلي ممثلة في الرسائل الإلكترونية ومجموعات التحاور، حيث يقوم كل فرد بتقديم الموكل له كما توفر خدمة مجتمعات التبادل الافتراضي، لعل من أكبر مزايا هذا النظام هو إزالة الحواجز البيروقراطية بين السلم الهرمي، بالإضافة إلى أنه يمكن لبعض الأفراد نشر أعمالهم ومبادراتهم على الموقع حتى يمكن الإطلاع عليها من طرف الآخرين، كما يمكن لشبكة الانترنت أن تلعب دور التطبيقات المعلوماتية كحجز البيانات والمساهمة تكون في عرض الخدمات إلى أكبر عدد من المستخدمين وبأقل تكلفة وبأسرع وقت " ³

¹ بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة، 2007، ص 20 .

² خضر مصباح إسماعيل الطيبي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، دار حامد، عمان، 2009 ، ص 37 .

³ عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات، دار الثقافة، عمان، 2004، ص 93 .

3-3-3- أنواع شبكات الانترنت :

يمكن تصنيف أنواع الشبكات والحاسبات الآلية وفقا لمعيار رئيسي وهو مدى اتساع النطاق الجغرافي الذي تغطيه وتخدمه الشبكات ، وعليه تنقسم شبكة الانترنت من حيث الامتداد الجغرافي إلى قسمين : الشبكة المحلية، الشبكة الواسعة .

3-3-3-1- الشبكة المحلية LAN :

" الشبكة المحلية هي شبكة حاسبات تنقل المعلومات بسرعة عالية ضمن حيز جغرافي محدود بينية واحدة أو عدة بنايات، وتربط هذه الشبكة مجموعة من محطات العمل مع بعضها ، وتتمثل في تلك الشبكات التي تغطي مساحات محلية صغيرة، كالتالي تربط بين الحاسبات الآلية داخل مبنى المؤسسة حيث تتكون من مجموعة من الحاسبات المرتبطة فيما بينها ينتمون إلى مؤسسة جغرافية صغيرة، وهي أبسط أشكال الشبكات، وعادة تكون سرعة الإرسال وتبادل المعلومات في هذا النوع من الشبكات محصورة بين 10Mbps و 100Mbps " ¹

يمكن تعريفها على أنها " مجموعة من الأجهزة والحاسبات متصلة مع بعضها لكي يؤدي الغرض الذي تم من أجله بناء هذه الشبكة إلى مسافة أقل من 10 كلم، وتكون هذه الشبكة مملوكة لمؤسسة، وتتميز الشبكة المحلية بسرعة التراسل عالية نظرا لقصر المسافة بين وحداتها وتحقيق سهولة الإتصال وتبادل البيانات بين مستخدمي المؤسسة .

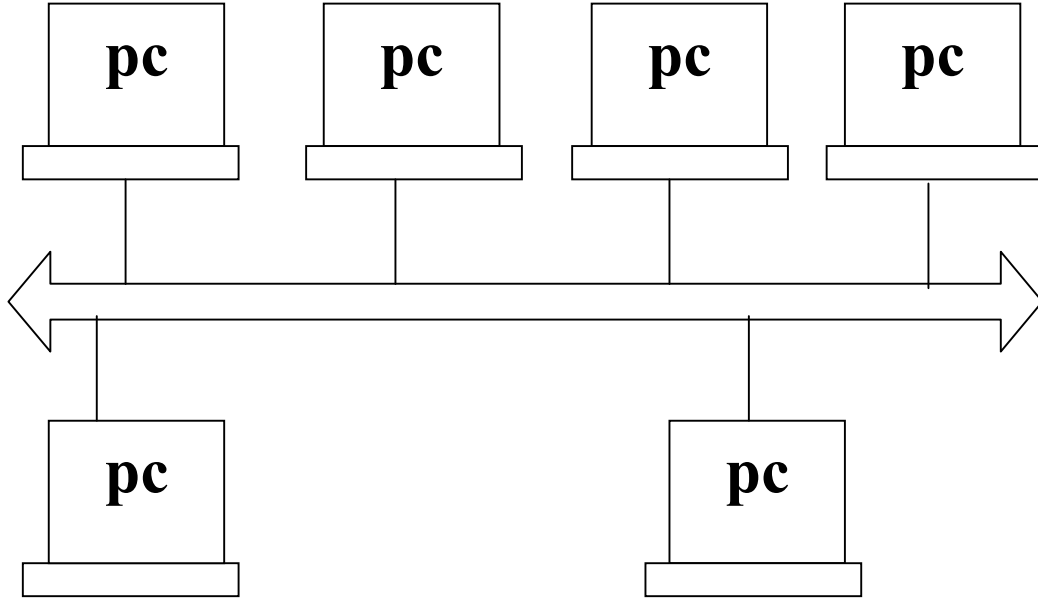
والشبكة المحلية بدورها تنقسم إلى عدة أشكال حيث يوجد ثلاثة أشكال وهم : الشبكة الخطية، الشبكة النجمية، الشبكة الحلقية وهي كالتالي :

3-3-3-1-1- الشبكة المحلية الخطية (المثالية) :

" تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها بواسطة خط رئيسي ويسمى Segment ، وتربط جميع الحواسيب إليه، وتصل المحطات فيما بينها وكذلك مع مخزن الملفات، ويمتاز هذا النوع بسهولة إضافة الحاسبات أخرى لشبكة أو استبعاد بعضها، كما أنه عند تعطل الحاسب على الشبكة فإن ذلك لا يعطل بقية الأجهزة الأخرى عن العمل " ²

¹ عماد عبد الوهاب الصياغ، مرجع سابق، ص 93 .

² محمد محمد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 167 .

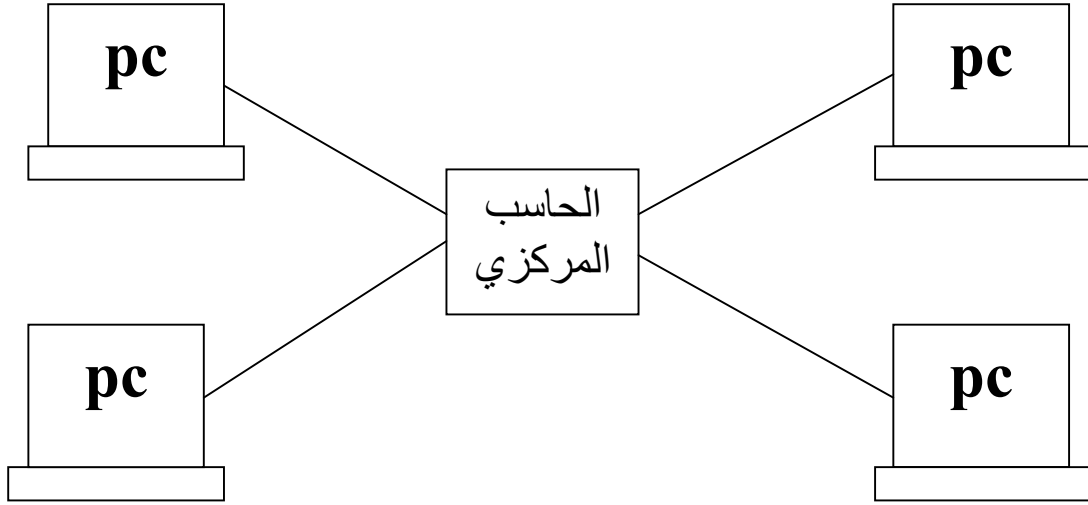


الشكل (6) : يوضح نموذج الشبكة المحلية الخطية¹

3-3-1-2- الشبكة المحلية النجمية : وتتكون من حاسب مركزي يسمى الحاسب المضيف متصل بمجموعة من الحاسبات الآلية والوحدات الطرفية التي تكون مرتبطة على شكل نجمة، بحيث تمر جميعا اتصالات الشبكة من خلال الحاسب المركزي، يحقق هذا النوع الاستفادة من موارد الشبكة بشكل كبير، ولكن يعاب عليه إن تعطل الحاسب المركزي يتسبب في انهيار وتوقف الشبكة بالكامل²

¹ مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، الشارقة، 2008، ص 197 .

² محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 230 .



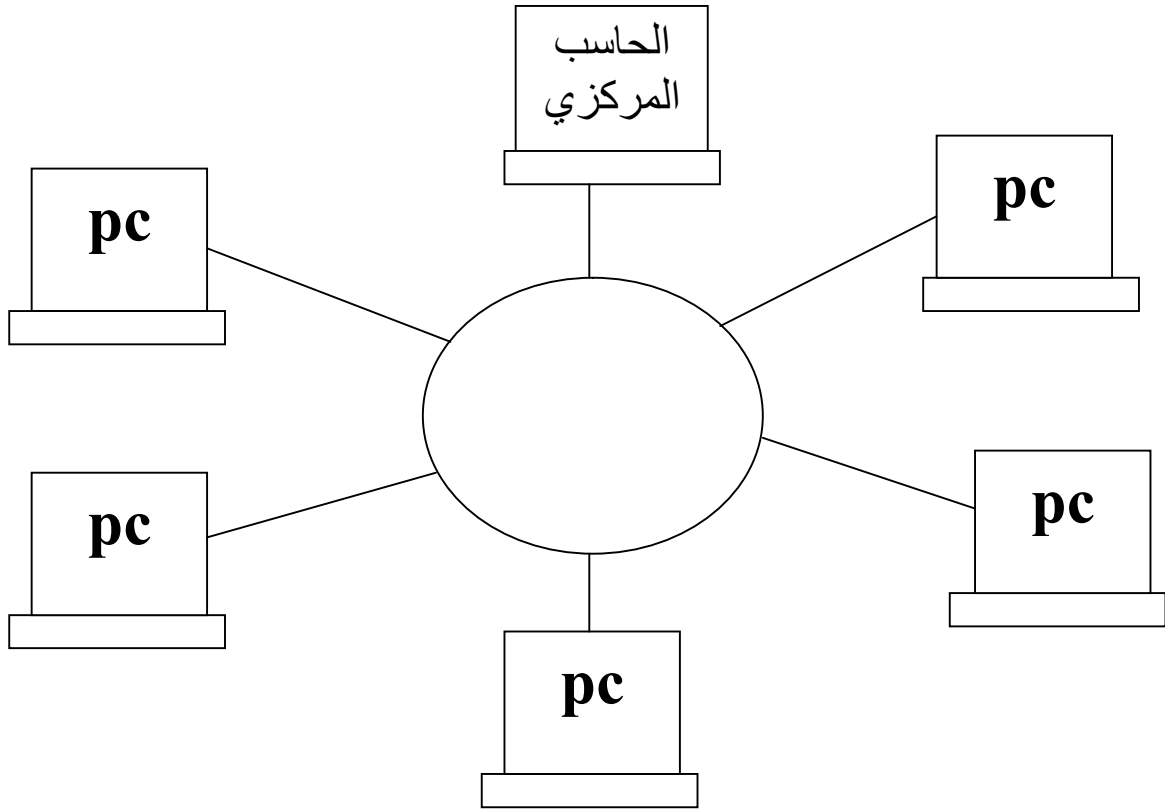
الشكل (7) : يوضح نموذج الشبكة المحلية النجمية¹

3-3-1-3-3-3- الشبكة المحلية الحلقية (الحلقة) : " وهي عبارة عن مجموعة الحاسبات

متصلة ببعضها على شكل حلقة دائرية مغلقة تسمح بانتقال المعلومات في اتجاه واحد من الحاسب الآلي إلى الحاسب الآلي أو في الاتجاهين معاً، وعادة ما يتم استخدام الأسلاك المجدولة والمحورية كقنوات اتصال تربط بين النهايات الطرفية لشبكات الحلقة، كما يعيب على هذه الشبكة بأنها تعطي رخصة استخدام الشبكة لجهاز واحد فقط في وقت واحد، لكن من مزايا أنها تتمتع بدرجة عالية من الوثوقية فتعطل جهاز واحد لا يترتب عليه تعطل الشبكة "²

¹ مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص 198 .

² علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 362 .



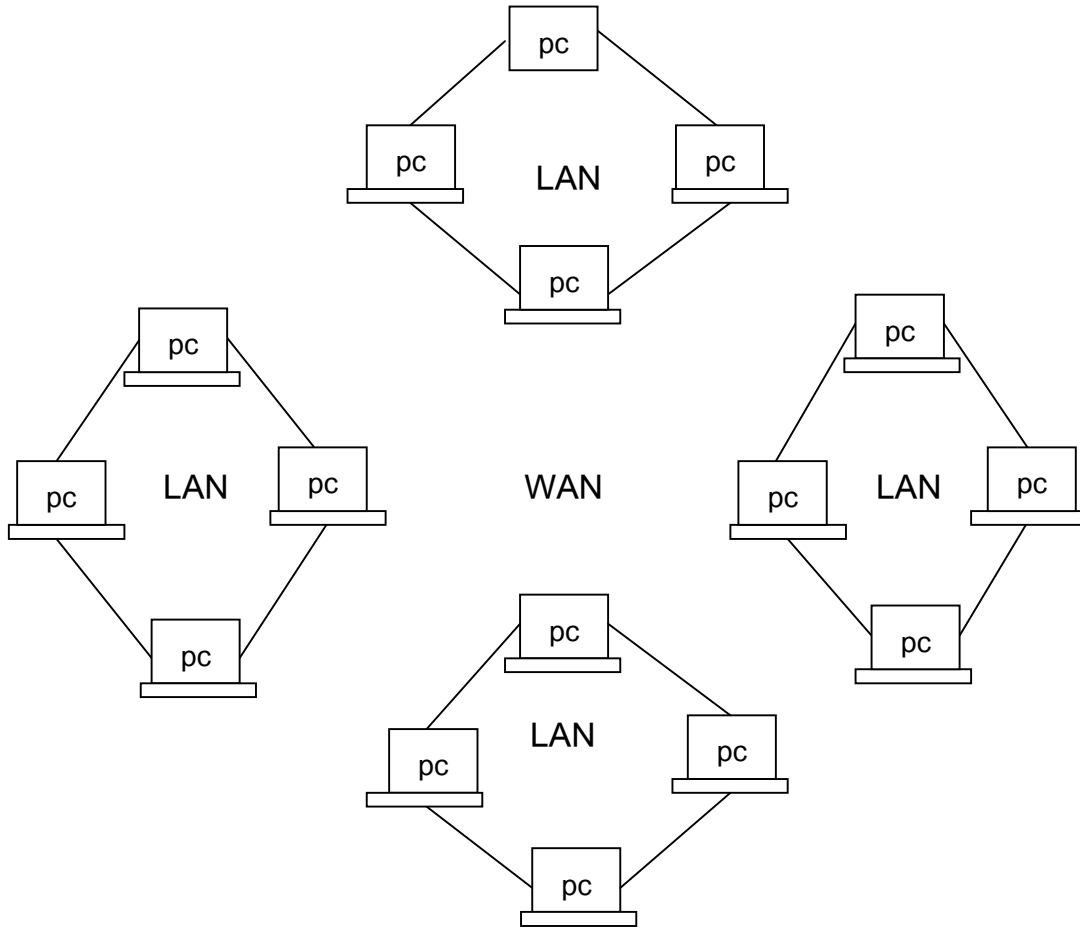
الشكل (8) : يوضح نموذج الشبكة المحلية الحلقية¹

3-2-3-2- شبكة النطاق المتسع (الواسعة) WAN : " وهي الشبكات التي تغطي

منطقة جغرافي واسعة وتكون تحت إدارة واحدة، وبالتالي هذه النوعية من الشبكات تعتمد على قنوات الإتصال اللاسلكية أو غير محدودة الأقمار الصناعية، وهناك أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الإتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة، وقد تبين لنا إمكانية ربط النطاق الواسع بشبكات النطاق المحدود " ²

¹ فاروق حريزي، دور التكنولوجيا الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة سطيف، الجزائر، 2010/2011، ص 37 .

² بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة البويرة، الجزائر، 2013/2014، ص 31 .



الشكل (9) : يوضح نموذج الشبكة الواسعة¹

3-3-3-3- الخدمات التي تؤديها في المؤسسة :

تهدف شبكة الانترنت إلى بث المعلومات داخل المؤسسة وطلب المعلومات عن طريق الوصول إلى قاعدة البيانات الخاصة بالمؤسسة ، وهناك طريقتين لاستخدام الانترنت في إما طريقة الوصول إلى المعلومات المحفوظة داخلية، أو عن طريق التفاعل كما توفر شبكة الانترنت للمؤسسات العديد من الخدمات وهي كالتالي :

* **المشاركة في الملفات :** " حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة ومتابعة المتغيرات التي تطرأ عليها أولاً بأول، بشكل يساعد على إتمام عمليات البيع والشراء، ومعرفة الموردين والعملاء وخطوط الإنتاج " ²

¹ بوعلی فريدة، فوضیل حکيمة، مرجع سابق، ص 31 .

² نبیل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2005، ص 156 .

- * **نقل وتحويل الملفات** : من خلال هذه العملية يستطيع المسؤولون نقل الملفات من قسم إلى آخر، ومن فرع إلى آخر وتحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع على سواء.
- * **المشاركة في التطبيقات** : قد يكون هناك برامج تكلفتها عالية الثمن، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على أحد الأجهزة، ويقوم العاملون بالمؤسسة بمشاركة زملائهم في هذه البرامج دون زيادة نسخ إضافية من هذه البرامج وذلك للحد من التكلفة .
- * **البريد الإلكتروني** : البريد الإلكتروني عملي ومفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة وسريعة بين الأفراد، الانترنت تكون فضاء للقاءات والحوار بين أفراد المؤسسة، دون أن يشترط في ذلك تزامن حضور جميع الأطراف الحوار وبالتالي فرصة بالنسبة للمدير للاضطلاع على الأعمال الاجتماع أو المشاركة الفعلية دون أن يغادر محل عمله .
- * **المشاركة في خط واحد** : تتيح الانترنت دخول المستخدمين من جهاز كومبيوتر على خط واحد من خطوط الانترنت وتوفير تكلفة الشراء .
- * **اعتماد أفضل على النظام** : ففي حالة حدوث عطل في الجهاز، فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية " ¹
- * **المشاركة في الموارد** : " حيث توفر الشبكة مشاركة أكبر في الموارد، على اعتبار هذه المشاركة موجودة منذ القدم ، وذلك من خلال أنها تؤدي إلى تحسين قدرات المهام المنجزة للمؤسسات المشتركة في الانترنت وتوحيد العلاقات العضوية بين المهام في المؤسسة وأقسامها وكذا الأساليب والأدوات .
- * **التحصيل المشترك** : حيث يؤدي ذلك إلى توفير قدرات تكنولوجية متقدمة، تخدم احتياجات المستخدمين وتعمل على توازن الأخطاء الذاتية بين مختلفة المحاور المشتركة في الشبكة مما يؤدي إلى التكامل في البيانات والبرامج، وبذلك يصبح في إمكان أي فرد الإتصال عن بعد مع أجهزة الكومبيوتر المتواجدة في الشبكة للاستفسار عن معلومة معينة .
- * **إمكانية الإتصال عن بعد** : أصبح بإمكان الموظفين الإتصال عن بعد من خلال الإتصال على الخط المباشر، المشاركة في الوقت والبريد الإلكتروني " ²

¹ نبيل محمد مرسى، مرجع سابق ، ص 156 .

² محمد علي حسن، ثورة الإعلام، دار المعرفة، القاهرة، 2003، ص 38 .

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

- توفير معلومات أكبر مما هو متاح .
 - تقديم معلومات على الخط المباشر " Online " تتسم بالسرعة والسهولة في الاسترجاع .
 - إمداد الفرد أو المؤسسة بالمعلومات أينما تواجدت .
 - زيادة اعتمادية الوصول للاتصالات عن بعد .
 - تقليل التكلفة .
 - التدعيم المركزي المشترك " ¹
- إلا أن الملاحظ أن هذه الخدمات لا تتوفر كلها لدى شبكة الانترنت في جميع المؤسسات ، فهي تختلف من مؤسسة إلى أخرى بحسب أقدميه إدخال الشبكة والقدرة المادية للمؤسسة وكذلك الأهداف المتوخاة من تبني هذا المبتكر .

¹ محمد علي حسن، مرجع سابق ، ص 38 .

يمكن توضيح الفرق بين الانترنت و الانترنت من خلال الجدول التالي¹ :

شبكة الانترنت	شبكة الانترنت	المعيار المستخدم
ليست مملوكة لأحد .	هي ملك المؤسسة أو منظمة معينة التي تستضيفه .	الملكية
أي شخص يمكنه الدخول إليه والتجول في شتى المواقع المطروحة .	لا يمكن الدخول إليها إلا للعاملين في المؤسسة ولهم كلمة مرور .	إمكانية الدخول
يمكن الوصول إليه من أي مكان .	يعمل في موقع واحد فقط ولا يمكن الوصول إليه من أي مكان .	كيفية الوصول إليه
قد يحتوي على صفحات غير لائقة ، معلومات غير دقيقة أو سخيفة لا يمكنها أن تحتوي على معلومات سرية .	يحتوي على الموضوعات والمعلومات التي وافقت عليها المؤسسة بحيث تصبح ذات أهمية لانجاز أعمال المؤسسة وقد تحتوي على موضوعات سرية .	نوعية المعلومات التي تحتوي عليها
لا يمكنك التغيير .	يمكنك التغيير .	مدى قدرتك على تغيير ما تحويه
لا حدود لها .	في حدود الدراسة .	من حيث الاتساع

¹ محمد علي حسن ، مرجع سابق ، ص 38 .

2- تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الوسائل، والجمهور، والمجتمع :

أثرت التطورات الراهنة في التكنولوجيا على الإتصال الجماهيري وعلى وسائله، ويمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها هذه التطورات على عدة مستويات، خاصة في جانب تكنولوجيا الإتصال والوسائل الاتصالية المستخدمة وعلى الجمهور والمجتمع في الجوانب التالية :

2-1- التأثيرات على وسائل الإتصال : تتمثل في :

- " أن التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الإتصال القديمة بل تطورها، فعلى مستوى الإتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصية... الخ، أما المستحدثات التكنولوجية فهي : الحاسبات الإلكترونية، وعلى مستوى الإتصال الجماهيري كانت وسائل هي الجريدة، الراديو... الخ، أما الآن فهناك أنظمة المعلومات الرقمية، الكتاب الإلكتروني ... الخ .

فكل تكنولوجيا الإتصال الجديدة جاءت لتطور تكنولوجيات تقليدية كانت تعد أساسا امتداد للحواس الإنسانية، بالإضافة إلى بروز ما يمكن تسميته بوسائل الإعلام الجديدة ، كما أن الشكل أو النمط الإنتاجي العام الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من المصادر المركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمنية ومكانية، بينما النمط الحالي للإتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة التوازن بين المركز والأطراف، وأن الحدود التي تميز وسائل الإتصال عن بعضها البعض قد زال، كما أن هذه الوسائل أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي، حيث أحدثت الثورة المعاصرة طفرة هائلة في ظاهرة الإعلام الدولي أو عالمية الإتصال " ¹

2-2- التأثيرات على الجمهور :

- " يلاحظ أن تطور وسائل الإتصال صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها ، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الإتصال على الجمهور في الجوانب التالية :

- تعدد قنوات الإتصال المتاحة أمام الفرد، ليصبح هو المتحكم الفعلي في قرار ما يريد تلقيه، ونتيجة لتلك الانتقائية التي أتاحتها تكنولوجيا الإتصال فإنه من المتوقع أن تؤدي على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد تكون غير سارة أو مزعجة أو ليست مسلية، وزيادة عمليات الإدراك الانتقائي والتعرض الانتقائي " ²

¹ محمود علم الدين ، مرجع سبق ذكره ، ص 174 ، ص 176 .

² بن بوزيان عبد الرحيم ، استخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإذاعة وأثرها على الموارد البشرية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر ، 2010، 2011، ص 31 .

- أن هذه تكنولوجيا الإتصال تتسم بسمة أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الإتصال، وهي التفاعل بين المستقبل والمرسل وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية، وهذا يعطي المستقبل سيطرة أكبر على عملية الإتصال، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليه كما وكيفا من الانتقاء والاختيار.

- كما أدت إلى زيادة نفوذ الجماهير بزيادة تنوع الاختيارات الإعلامية أمامه إلى جانب القدر الكبير من التفاعلية الذي أصبحت الوسائل تتمتع به إلى زيادة تمكين الجمهور، وتفعيل دوره في العملية الاتصالية ومن ثم لزم علينا تغيير النظرة التقليدية لمستقبلي الرسالة الإعلامية، فلم يعد الجمهور مجموعة من الأفراد المتجانسين الذي لا حول لهم ولكنهم تحولوا إلى عناصر فاعلة في العملية الاتصالية .

إن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الإتصال كان لها تأثيرها على العادات استخدام الجمهور لوسائل الإتصال¹

2-3- تأثيرها على المجتمع :

" وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية، كالأستعانة بها في التشخيصات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية واستحداثها لوظائف جديدة في العمل، كما اعتبرت مسئولة عن ارتفاع مستوى المعيشة وذلك نتيجة لإنجاز المهام الإدارية والإنتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت للعديد من الأفراد وقضت على العديد من المهام المتعبة والمملة، وبصفة عامة رفعت من مستوى جودة أداء الأعمال الحياتية .

كما برزت تأثيراتها على مجالي الخصوصية، والجانب النفسي الاجتماعي

- **الخصوصية** : " إن الخصوصية حق الأفراد في عدم إنشاء أو نشر معلومات تخصهم،

ولكن وبعد ربط الحاسوب بشبكة الإنترنت أصبح من السهل الكشف عن أي شخص وفي أي وقت كان نتيجة هذا الأمر أبدى الكثير من الأفراد قلقهم ومخاوفهم خاصة بالنسبة للأمر 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 لامتلأها وحيازتها على أعداد هائلة من الحواسيب وشبكات الإنترنت²

¹ بن بوزيان عبد الرحيم، المرجع السابق، ص 31 .

² شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الإتصال (المخاطر والتأثيرات الاجتماعية)، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، ص 185، ص 187 .

- **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 الإتصال داخل المنزل بمعنى لقاء إلكتروني، أو ما يسمى أيضا الإتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف، بناء على ذلك قلت عدد الصداقات وأصبح الأفراد يعانون ضغوطا كثيرة في حياتهم ويشعرون بالعزلة والاكتئاب " ¹

3- مزايا وعيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

3-1- مزايا تكنولوجيا الإتصال الحديثة : وتتلخص هذا المزايا في :

"عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الإتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزايا سرعتها لفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات ، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة .

وعموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث هي :

- **البعد الزمني** : " حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية .

- **البعد المكاني** : حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها ، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت .

- **البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي** : حيث أتاحت ثورة الإتصال للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات كالتلفزيون الذي يستخدم الإتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج " ²

¹ شريف درويش اللبان، المرجع السابق ، ص 185 ، ص 187.

² عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 268 ، 269 .

3-2- سلبيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

وكما لا يخلو أي اختراع من عيوب فإن التكنولوجيا الإتصال الحديثة تتطوي على سلبيات جمة وأهمها :

- " أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية ، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير ، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس ، كما أن التفتت أو اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع ، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتخلص على ما يحدث داخل منازلنا ، كما أنها توسع الهوية المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الحديثة ومن يفتقرون إليها ، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار قيم وعادات الشعوب .

وأمام مزايا وسلبيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة يتحتم علينا تخطيط البرامج للاستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبياتها أو التقليل منها، فالعالم يمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة وتطوير حياة الإنسان، على اعتبار التكنولوجيا الحديثة هي تلك التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم والتقنية، لهذا فإن صفة الحداثة تبقى صفة مؤقتة، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الانترنت والهندسة المعلوماتية والعمل التعاوني عن بعد والإدارة الإلكترونية ستصبح بعد سنين قليلة من الأمور العادية، وبالتالي يجب على كل دولة تخطيط سياساتها لمواكبة التحديات المستقبلية، ولا يفوتنا التذكير أن التحديث سيشمل التحديث في الخصائص وكذا في التأثيرات، وبالتالي لابد من تبني برامج ناجعة من شأنها دراسة مشاريع التبنّي من أجل التحديث على قاعدة متينة " ¹

¹ حورية بولعيدات ، مرجع سبق ذكره ، ص 88 .

4- تكنولوجيا الإتصال الحديثة وجودة العلاقات الاتصالية :

4-1- تأثير تكنولوجيا المعلومات على المنظومات الاجتماعية :

" الفاعلية المستوحاة من طرف تكنولوجيا الإتصال الحديثة غيرت طريقة التفكير، وعملية التعامل، والحياة الخاصة بالأفراد هذه التكنولوجيا على مستوى المؤسسة، وأكثر حياتهم العملية في الحقيقة، عالم الشغل هو معنى مباشر لهذا التطور المفروض من طرف هذه التكنولوجيا على مستوى المؤسسة، وهذه التكنولوجيا تصبح الطريقة المثلى في العمل على مستوى الأفراد .

4-1-1- قياس الوقت للعمل المنتج من استعمال تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

مقياس الزمن كوسيلة لقياس العمل كان محدد من خلال العامل الجغرافي الثابت للمؤسسة والوسائل، كما أن استعمال هذه التكنولوجيا يسمح بخلق بيئة مهنية جديدة قادرة على التنقل معها، ومن هنا نرى الاختلافات في الحياة الخاصة ترتفع ويتبعها تغير الإطار الزمني الكلاسيكي، هذه الطبيعة الموضوعية بفعل الزمن تغير مفهوما بمختلف الأنظمة الاجتماعية بحيث أن حرية الحركة تسمح بتعدد المهام المنجزة تباعا "

تنوع التوقيت يصبح ممكنا ويسمح بتقييم مختلف الأوقات، بحيث الوقت الاجتماعي يصبح

مقسما بين وقت العمل، الراحة، ووقت الحياة العائلية، البنوية التقليدية للوقت تتسبب في تغيير التصرفات الإنسانية والانسجام والحياة الاجتماعية، إذا كانت تكنولوجيا الإتصال الحديثة تترجم للمهنيين بأنها أكثر فاعلية وأكثر ذاتية في انجاز مهامهم، أي أنه يمكن انجازه نظريا بسرعة، كما أن الموظفين يكونون أحرار بتفوقهم التقني على الآلة، أي يجب أن يكونوا مكونين .

إن التعديل القانوني يجب أن يأخذ بعين الاعتبار التغيرات المتوقعة من قبل هذه التكنولوجيا

التي تسمح بحراسة ثابتة لعمل الزمن والإنتاج " ¹

4-1-2- تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الإتصال في المؤسسة :

" إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها تكنولوجيا الإتصال الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الإتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الإتصال، حيث تحنقظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر، حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الإتصال بعدد من قواعد المعلومات " ²

¹ محمد قادري، الإتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2010/2009، ص 162-163 .

² بوعلی فريدة، فوضيل حكيمة، مرجع سبق ذكره، ص 99 .

داخل الإدارة أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها، ويتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الانترنت، الانترنت، الإكسترنانت، وما تتيحه هذه الشبكات من المشاركة في الوقت، أو ما يطلق عليها بالمشاركة الزمنية، بمعنى أن إمكانية الحصول على أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه " ¹

" ونظرا للتأثير الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الإتصال المؤسساتي

والمؤسسة ككل، فإن العديد من المؤسسات في العالم اليوم، تسعى إلى مواكبة واقتناء هذه التكنولوجيات، حيث اتسع الوعي العالمي بأهميتها ودورها في بناء وتطوير المؤسسات والاقتصاديات . رغم التأثير الإيجابي الكبير للتكنولوجيا الحديثة على المؤسسات إلا أن لها آثار سلبية، تتلخص أساسا في تقليص توظيف الأفراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات، أو ارتكاب جرائم الفيروسات" ²

¹ بوعلی فريدة ، فوضیل حکیمه ، مرجع سبق ذكره ، ص 99 .

² أنطوان ابريس، شبكات الإعلام، (ترجمة فؤاد شاهين)، عويدات للنشر والتوزيع، بيروت، 2001، ص 22 .

الخلاصة :

وعموما يمكن القول أن الصدمة التكنولوجية أدت إلى ظهور مناهج تنظيمية جديدة في المؤسسات، فيفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ظهر تطور في حركية المعلومة الناتجة عن التفاعل بين التغير التقني والتغير التنظيمي، والذي حاول بعمق المرور من المعلومة المكتوبة أو المنطوقة المركزية إلى المعلومة الشبكية المتداولة وظهر الإبداع المعرفي كعملية جماعية داخل المؤسسات أو خارجها، والتي يجب أن تعد بطريقة منظمة وجيدة هذا ما يحتاج إلى الخبرات في إطار ما يعرف بتكنولوجيا المشاركة والتعاون .

ومما سبق يبدو أن أولويات المؤسسة تبني نمط تكنولوجي رشيد، يكون قائما على مناقشة ودراسة التغيرات المعمقة الناتجة عن إدماج التكنولوجيات، كدراسة المشكلات المصاحبة لهذا التبني أو الإدماج سواء الحالية أو المستقبلية وعليه الاهتمام أكثر بإشكالية تدريب الأفراد وتكوينهم في هذا المجال الحديث .

الإطار

التطبيقي

الفصل الثالث : إجراءات الدراسة التطبيقية

أولاً : تحليل وتفسير النتائج الأولية للدراسة

1- الجداول البسيطة :

- البيانات الشخصية :

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص الباحثين وخلفياتهم وكثيراً ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية، حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها فهي ذات أهمية كبيرة، ومن هذا المنطلق اشتملت الدراسة على البيانات الشخصية المتمثلة في (النوع، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل) .

الجدول رقم (01) : يمثل توزيع الأفراد الباحثين حسب النوع

النوع	التكرارات	النسبة %
ذكر	11	61%
أنثى	7	39%
المجموع	18	100%

يتضح من الجدول أعلاه أن توزيع الذكور يمثلون أعلى نسبة المقدرة بـ 61 % في حين بلغت نسبة الإناث 39 % .

الجدول رقم (02) : يمثل توزيع الأفراد الباحثين حسب السن

الفئات السنوية	التكرارات	النسبة %
أقل من 30 سنة	0	0%
من (30-40) سنة	10	56%
أكبر من 40 سنة	8	44%
المجموع	18	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة تمثل أعلى نسبة والمقدرة بـ 56 % أكثر من نصف الباحثين حيث تعد هذه المرحلة من العمر هي مرحلة العطاء وبذل المجهود، واستيعاب العمل في المؤسسة، ومواكبة التطورات التكنولوجية، ثم تليها الفئة العمرية أكبر

من 40 سنة بنسبة 44 %، ويعود ذلك إلى أنهم يشغلون مناصب عليا وإلى التدرج الوظيفي أما بالنسبة للفئة العمرية أقل من 30 سنة فهي منعدمة في المؤسسة ويعود ذلك لعدم الخبرة الكافية في هذا المجال .

الجدول رقم (03) : يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرارات	المستوى
0%	0	متوسط
11%	2	ثانوي
89%	16	جامعي
100%	18	المجموع

يتضح من خلال هذا الجدول أن الجامعيين يمثلون المرتبة الأولى بنسبة 89 % ، وهذا لديه تأثير كبير على درجة الوعي واستخدام التكنولوجيا الحديثة، بينما قدرت نسبة المستوى الثانوي بـ 11% وهي نسبة معقولة نظرا لكونهم لديهم خبرة طويلة في العمل أو متحصلين على شهادات كفاءة مهنية من المعهد، أما بالنسبة إلى المستوى التعليمي المتوسط فتتعدم لكون ذلك راجع لاشتراط المؤسسة أن يكون الأفراد العاملين فيها ذوي مستوى تعليمي معين .

ويعود ارتفاع المستوى الجامعي إلى حاجة المؤسسة إلى أفراد ذوي كفاءة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك لتسيير شؤون وظائف المؤسسة ومواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال والتي تعتبر الميزة الأساسية لمؤسسة موبيليس بسكرة، إضافة إلى تغير شروط التوظيف خلال السنوات الأخيرة التي أصبحت تقتضي توظيف المتحصلين على شهادات جامعية .

الجدول رقم (04) : يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب الأقدمية في العمل

النسبة %	التكرارات	الأقدمية في العمل
11%	2	من 1 إلى 5 سنوات
72%	13	من 6 إلى 10 سنوات
17%	3	من 11 سنة فما فوق
100%	18	المجموع

يتبين من خلال هذا الجدول أن نسبة الأفراد المبحوثين ذوي أقدمية في العمل تتراوح من 6 إلى 10 سنوات المقدره بـ 72%، حيث تمثل أعلى نسبة وتليها في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين ذوي الأقدمية من 11 سنة فما فوق بنسبة 17%، وفي المرتبة الأخيرة يأتي الأفراد المبحوثين ذوي الأقدمية في العمل من سنة إلى 5 سنوات بنسبة 11% .

ولأن الأقدمية في العمل من أهم مؤشرات الاستقرار والتوازن بين الفرد كنسق جزئي والمؤسسة كنسق فرعي يشتغل في إطار النسق العام (المجتمع)، وعليه فالمؤسسة تسعى إلى استقرارها من خلال المحافظة على أصحاب الخبرة والذين لديهم تجربة في مختلف المجالات ويمكن الاعتماد عليها في إنجاز المهام المستقبلية .

المحور الأول : الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في مؤسسة

موبيليس بسكرة

الجدول رقم (05) : يمثل درجة تحكم المبحوثين في استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة

النسبة %	التكرارات	درجة التحكم في التكنولوجيا الحديثة المستخدمة
83%	15	جيدة
17%	3	متوسطة
0%	0	ضعيفة
100%	18	المجموع

تشير البيانات الإحصائية من خلال الجدول أعلاه أن درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بدرجة جيدة تقدر نسبتها بـ 83 % وهذا يدل على المعرفة الجيدة بالتكنولوجيات واستخدامها وكذلك يرجع إلى طبيعة التكوين المستفاد، كما أن التعود والممارسة أكثر هي التي تزيد من القدرة على التحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بينما بلغت نسبة الأفراد المبحوثين المتحكمين في التكنولوجيا الحديثة بدرجة متوسطة بـ 17 % وهذا يدل على وجود نقائص يمكن إرجاعها إلى طريقة التدريب المستفاد منها .

الجدول رقم (06) : يوضح مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل

النسبة %	التكرارات	استخدام الحاسوب
83%	15	دائما
17%	3	أحيانا
0%	0	نادرا
100%	18	المجموع

" يشكل ظهور جهاز الحاسوب أهم حدث في تاريخ التكنولوجيا ولهذا أصبح استعمال الحاسوب في المؤسسات بمثابة المحرك الرئيسي لعصر الوسائط المعلوماتية والاتصالية، ثم إن تأثيره لم يضعف بل ازداد قوة وتسارعا " ¹

وهذا ما تدعمه بيانات الجدول الموضح أعلاه، حيث أن نسبة المبحوثين المستخدمين لجهاز الحاسوب بصفة دائمة قدرت بـ 83 % ، بينما نسبة الأفراد المبحوثين المستخدمين لجهاز الحاسوب أحيانا قدرت بـ 17 % ، أما استخدامه بصفة نادرة فكانت نسبته معدومة، وهذه النسب تشير إلى الإستخدام الكبير لجهاز الحاسوب في مؤسسة موبيليس بسكرة.

الجدول رقم (07) : يوضح مجالات استخدام جهاز الحاسوب في العمل

النسبة %	التكرارات	مجالات استخدام الحاسوب
33%	6	كتابة التقارير
17%	3	تدوين جديد المؤسسة
44%	8	حفظ المعلومات
6%	1	القيام بالإحصاءات
0%	0	أخرى
100%	18	المجموع

يوضح الجدول أن نسبة 44 % من الأفراد المبحوثين تستخدم جهاز الحاسوب في حفظ المعلومات، وذلك باعتباره وسيلة آمنة لحفظها، وتستخدم نسبة 33 % من المبحوثين جهاز

¹ محمد علي الحوات، قراءة في الخطاب الإعلامي والسياسي، العربية للنشر، القاهرة، 2005، ص 18 .

الحاسوب في كتابة التقارير، بينما تستخدمه نسبة 17 % من المبحوثين في تدوين جديد المؤسسة في حين تستخدمه نسبة 6 % من المبحوثين في القيام بالإحصاءات .
ومن هنا يمكن أن نستنتج أن استخدامات جهاز الحاسوب في المؤسسة محل الدراسة متنوعة وواسعة باعتباره المحرك الأساسي لعصر الوسائط المعلوماتية والاتصالية وتعتمده المؤسسة في انجاز الأعمال المطلوبة .

الجدول رقم (08) : يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت في العمل

النسبة %	التكرارات	استخدام شبكة الانترنت
72%	13	دائما
28%	5	أحيانا
0%	0	نادرا
100%	18	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة المستخدمين للانترنت بصفة دائمة تقدر بـ 72 % ، في حين نجد من يستخدمها من المبحوثين أحيانا فتقدر نسبتهم بـ 28%، وبصفة نادرة فالنسبة منعدمة 0% وهذا راجع لطبيعة العمل في المؤسسة والمجالات المستخدمة فيها من طرف المبحوثين .
ونستنتج من خلال هذه النسب أن استخدام الانترنت في المؤسسة أمر ضروري باعتبارها وسيلة اتصال ونقل المعلومات، وأكبر مزود للمعلومات وما توفره من خدمات يمكن الاستفادة منها في العمل بسبب طبيعتها الديناميكية مما تسمح بالتراسل عن بعد ويبقى استخدامها في المؤسسة حسب طبيعة العمل والمكاتب التي تتوفر فيها بدرجة أكبر .

الجدول رقم (09) : يوضح مجالات استخدام الانترنت في العمل

وبما أن الانترنت تعد وسيلة اتصال فعالة لها استخدامات عديدة ومتنوعة وعليه فالجدول الموالي يوضح مجالات استخدامها من طرف الأفراد المبحوثين .

النسبة %	التكرارات	مجالات استخدام الانترنت
50%	9	الحصول على المعلومات
17%	3	المحادثة
33%	6	نقل وتبادل المعلومات مع الآخرين
0%	0	أخرى

100%	18	المجموع
------	----	---------

يوضح الجدول المبين أعلاه أن نسبة استخدام الانترنت هو في الحصول على المعلومات وتقدر النسبة بـ 50 % باعتبار أن الانترنت توفر القدر اللازم من المعلومات التي تكون المؤسسة بحاجة إليها كما تعد أكبر مزود للمعلومات إضافة إلى أنها دائرة معارف عملاقة، حيث تمكن المبحوثين من الحصول على المعلومات حول أي موضوع، وتمكنهم من الحصول على آخر ما توصل إليه العلم في مجال تخصصاتهم إضافة إلى أن شبكة الانترنت تستخدم في نقل وتبادل الملفات بنسبة 33 %، وذلك عبر البريد الإلكتروني لما يوفره من خدمات كما يستخدم 17 % من المبحوثين خدمات الانترنت للمحادثة .

ومنه فإن استخدامات الانترنت في المؤسسة متنوعة ويعتمد عليها في العمل من خلال الحصول على المعلومات وتبادلها وانتقالها بين الموظفين والاتصال فيما بينهم .

الجدول رقم (10) : يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت في العمل

النسبة %	التكرارات	استخدام شبكة الانترنت
67%	12	دائما
33%	6	أحيانا
0%	0	نادرا
100%	18	المجموع

تعد الانترنت بوابة فريدة للدخول إلى قلب المؤسسة والاطلاع على نشاطاتها، وهي عبارة عن دمج مجموعة من الحواسيب باستعمال نفس بروتوكول الإتصال، ويمكن اعتبارها فضاء افتراضيا تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المؤسسة تهتم أفرادها، وهي متوفرة عند أغلب الموظفين في المؤسسة .

ويوضح الجدول أعلاه أن نسبة 67 % من الأفراد المبحوثين يستخدمون هذه الشبكة فعليا وبصفة دائمة ، أما باقي المبحوثين يستخدمونها أحيانا بنسبة 33 % .

ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن الانترنت تستخدم في المؤسسة بشكل كبير وهذا راجع لاعتماد الموظفين عليها في العمل والمهام الموكلة إليهم ، في حين أن من يستخدمونها أحيانا يرجع ذلك إلى طبيعة عملهم و تحكهم في استخدامها .

الجدول رقم (11) : يوضح مجالات استخدام الانترنت في العمل

النسبة %	التكرارات	مجالات استخدام الانترنت
44%	8	الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة
17%	3	الإتصال بالموظفين في فروع المؤسسة
11%	2	عملية التسيير
6%	1	مراقبة العمل
22%	4	توفير فضاء جماعي
100%	18	المجموع

يتبين من الجدول أعلاه أن أهم مجالات استخدام شبكة الانترنت هو الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة بنسبة 44% وهذا راجع لما تقدمه هذه الشبكة من تسهيلات خدمة الإتصال عن بعد سواء الداخلي أو الخارجي وتدل أيضا على أن المستخدمين أصبحوا يعتمدون على الأساليب الحديثة في الإتصال بينما يستخدم 22% من مجموع المبحوثين لشبكة الانترنت في توفير فضاء جماعي حيث تعتبر نسبة لا بأس بها باعتبار أن هذه الخدمة تسمح بإدارة مشتركة للوثائق . بينما يستخدم 16% من المبحوثين شبكة الانترنت للاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة، أما بالنسبة لعملية التسيير فيستخدمها 11%، و مراقبة العمل 6% من مجمل المستخدمين وهذا راجع لاقتصار هذه الخدمات على رؤساء الأقسام، والمصالح .

ومن قراءة أرقام الجدول نستنتج أنه هناك استخدامات عديدة لشبكة الانترنت ومتنوعة ومنها ما هو مستغل استغلالا كبيرا ومنها ما هو يحتاج إلى استغلال أكبر لما لهذه الشبكة من أهمية ودور كبير في تحسين جو العمل .

الجدول رقم (12) : يوضح ما إذا كانت المؤسسة تقوم بحصص تكوين أو تدريب للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة %	التكرارات	قيام المؤسسة بحصص تكوين أو تدريب
100%	18	نعم
0%	0	لا
100%	18	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن جميع المبحوثين أي 100% يستفيدون حالياً من التدريب للتحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

و تظهر أهمية الاستفادة من التدريب أو التكوين في كونه عامل رئيسي في مساعدة الأفراد في المؤسسة على مواكبة التطور والاستجابة لمتطلبات التغيير سواء كانت برامج أو أجهزة من خلال تمكين الأفراد من التحكم في التكنولوجيا والتقنيات المتطورة أكثر وكذا أساليب العمل الحديثة، وهذا يوضح أن التكنولوجيا الحديثة أصبحت ضرورية في المؤسسة من أجل تسيير الأعمال وأن المؤسسة تحتاج من موظفيها معرفتهم بها واستخدامها في العمل .

الجدول (13) : يوضح طرق القيام بحصص التكوين أو التدريب للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة %	التكرارات	طرق التكوين أو التدريب
22%	4	اجتماعات
61%	11	تربصات
17%	3	ملتقيات
0%	0	أخرى
100%	18	المجموع

من خلال ما هو موضح في الجدول أعلاه فنلاحظ أنه يتم الاعتماد على الطرق الثلاث سواء كانت ملتقيات أو تربصات أو اجتماعات وهذا للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل أكثر. فيما كانت أكثر طريقة معتمدة من طرف المبحوثين هي التربصات بنسبة 61%،

وهذه التربصات تكون خارج المؤسسة في إطار تعاقد المؤسسة مع بعض مراكز التكوين وتكون مدة التكوين طويلة نسبيا .

في حين يتم الاعتماد على الاجتماعات بنسبة 22%، بحيث تكون هاته الاجتماعات بشكل دوري للتعريف بالبرامج الجديدة أو الخدمات الجديدة، ومدة الاجتماع قصيرة لا تتجاوز بضع ساعات مما يعني أنها غير كافية، ولا تلبي حاجات التعلم، ويتم اللجوء لهذه الطريقة لاختصار التكاليف، بينما كانت نسبة الاعتماد على الملتقيات تقدر بـ 17% .

الجدول رقم (14) : يوضح ما إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة %	التكرارات	مواجهة الصعوبات
50%	9	نعم
50%	9	لا
100%	18	المجموع

يوضح الجدول أن النسبة متساوية بين المبحوثين الذين يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والذين لا يواجهون صعوبة وتقدر النسب بـ 50% نعم، و 50% لا، وهذا ما يوضح أن نصف الموظفين يواجهون صعوبات وعدم قدرتهم على التحكم في تكنولوجيا الاتصال ويعود ذلك إلى استخدامهم المحدود لها أو عدم استخدامهم لها نهائيا .

الجدول رقم (15) : يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهونها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة %	التكرارات	طبيعة الصعوبات
22%	2	لغوية
78%	7	تقنية
100%	9	المجموع

يبين الجدول أن كل الذين يواجهون صعوبات أغلبهم لديهم صعوبات تقنية وتقدر نسبتهم بـ 78% بينما تقدر نسبة المبحوثين الذين يواجهون صعوبات لغوية 22%، وارتفاع نسبة الذين يواجهون صعوبات تقنية راجع لطرق الاستعمال التي تبقى العائق الكبير في استخدام تكنولوجيا

الاتصال الحديثة في المؤسسة. أما تفسير الصعوبات اللغوية لكون المعلومات المدونة في التكنولوجيات الاتصالية الحديثة أغلبها باللغة الفرنسية ولنقص تمكن الموظفين من هذه اللغة .
الجدول رقم (16) : يوضح ما إذا كان للمبحوثين لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

وجود معرفة مسبقة	التكرارات	النسبة %
نعم	16	89%
لا	2	11%
المجموع	18	100%

يوضح الجدول أن 89% من المبحوثين كانت لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا الأمر طبيعي لأن أغلب الموظفين ذوي تكوين جامعي وبالتالي تلقيهم لدروس في الجامعة ولو أنها تبقى غير كافية بينما نجد نسبة 11% من المبحوثين الذين عبروا عن عدم معرفتهم المسبقة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
الجدول رقم (17) : يوضح مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في حالة الإيجاب

مصادر المعرفة المسبقة	التكرارات	النسبة %
عن طريق المؤسسة	7	44%
خارج المؤسسة	9	56%
المجموع	16	100%

يتبين من الجدول أعلاه أن أهم مصدر للمعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة هو خارج المؤسسة حيث قدرت نسبة المبحوثين بـ 56% بينما كان للمؤسسة دور صغير في تزويد الموظفين بالمعلومات الكافية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما توضحه نسبة 44% من المبحوثين المعنيين بهذا السؤال .

وهذا ما يدل على أن الموظفين اعتمدوا على أنفسهم إما بالتكوين الذاتي، أو المناقشة مع زملاء العمل أو التردد على فضاءات الانترنت، وهي تعتبر أساليب غير كافية، تستخدمها المؤسسة

ويحتاج للتدريب على هذه البرامج كما أن التكوين المؤسساتي يضمن غرس سلوك مهني ايجابي لدى المشتغلين بها، من أجل خلق ثقافة الفرد وثقافة المؤسسة .

المحور الثاني : طبيعة العلاقات الاتصالية السائدة في المؤسسة

الجدول رقم (18) : نوع العلاقة التي تربط المبحوثين بزملائهم في العمل

النسبة %	التكرارات	نوع العلاقة التي تربط المبحوثين بزملائهم في العمل
56%	10	رسمية
0%	0	غير رسمية
44%	8	الاثنين معا
100%	18	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن نوع العلاقة التي تربط المبحوثين بزملائهم في العمل هي علاقة رسمية بنسبة 56% في حين أجاب باقي المبحوثين بنسبة 44% أن نوع العلاقة تكون الاثنين معا رسمية وغير رسمية ومن خلال هذه النسب يتضح أن أغلب المبحوثين في المؤسسة يعتمدون على الاتصال الرسمي ويعود ذلك إلى طبيعة المؤسسة ونوع الاتصال الذي تستخدمه في تسيير شؤون المؤسسة .

الجدول رقم (19) : يوضح رأي المبحوثين بعملية الإتصال في المؤسسة التي يعملون بها

النسبة %	التكرارات	عملية الإتصال بالمؤسسة
72%	13	جيدة
28%	5	متوسطة
0%	0	رديئة
100%	18	المجموع

يوضح الجدول أن المبحوثين يرون بأن عملية الاتصال في المؤسسة التي يعملون بها جيدة بنسبة 72% فيما ترى نسبة من المبحوثين أن عملية الاتصال متوسطة بنسبة 28% في المؤسسة.

ونستنتج أن العملية الاتصالية جيدة ويعود ذلك لانتقال المعلومات وتبادلها بين موظفي المؤسسة وبين مختلف المستويات الإدارية .

الجدول رقم (20) : يوضح رأي المبحوثين في وسائل الإتصال التفاعلية على مستوى المؤسسة

النسبة %	التكرارات	وسائل الإتصال التفاعلية على مستوى المؤسسة
61%	11	جيدة
39%	7	متوسطة
0%	0	ضعيفة
100%	18	المجموع

يوضح الجدول أن المبحوثين يرون بأن وسائل الاتصال التفاعلية على مستوى المؤسسة هي جيدة بنسبة 61% في حين يرى بنسبة 39% من المبحوثين بأنها متوسطة .
ومنه نجد أن أغلب المبحوثين يجمعون على أن وسائل الاتصال التفاعلية على مستوى المؤسسة جيدة ويعود ذلك لتسهيلها الاتصال ونقل المعلومات وتبادلها بسهولة وسرعة .

الجدول رقم (21) : يوضح ما إذا كانت المعلومات والقرارات تصل إلى كل المستويات الإدارية

النسبة %	التكرارات	المعلومات والقرارات تصل إلى كل المستويات الإدارية
56%	10	دائما
44%	8	أحيانا
0%	0	نادرا
100%	18	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 56% من المبحوثين الذين كانت إجابتهم دائما أن المعلومات والقرارات تصل إلى كل المستويات الإدارية في حين نجد نسبة 44% كانت إجابتهم أحيانا .
ومنه نستنتج من خلال وصول المعلومات والقرارات إلى كل المستويات الإدارية أن هناك علاقات اتصالية تجمع بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية بحيث تصل المعلومات

والقرارات بسرعة وسهولة وذلك من خلال اعتمادهم على التكنولوجيات الاتصالية الحديثة في عملية الاتصال.

الجدول رقم (22) : يوضح أي الوسائل أكثر فعالية في إيصال المعلومات

النسبة %	التكرارات	الوسائل الأكثر فعالية في إيصال المعلومات
39%	7	الانترانت
50%	9	الحاسب الآلي
11%	2	الانترنت
100%	18	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن الوسائل أكثر فعالية في إيصال المعلومات في المؤسسة هي الحاسب الآلي بنسبة 50% فيما تأتي الانترانت في المرتبة الثانية بنسبة 39% تليها الانترنت في المرتبة الثالثة بنسبة 11% .

ومنه فإن العاملين بهذه المؤسسة والمستخدمين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت تعاملاتهم تعتمد على الوسائل الحديثة للاتصال في المؤسسة ولما كان الحاسب الآلي أكثر وسيلة لها فاعلية في إيصال المعلومات باعتباره المحرك الأساسي لكل الشبكات الأخرى وأنه لا يمكن توصيل الشبكات دون وجود هذا الجهاز كما أن اعتماد هذا الجهاز سابق لكل الوسائل الأخرى حيث يعتبر من أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة وعلى خدماته في انجاز المهام وتسيير شؤونها مقارنة بالوسائل الأخرى .

الجدول رقم (23) : يوضح أهمية الاتصال في المؤسسة موبيليس بسكرة

النسبة %	التكرارات	أهمية الإتصال في المؤسسة
11%	2	تبليغ الأوامر
28%	5	إيصال المعلومات
22%	4	تنظيم التواصل داخل المؤسسة
22%	4	نقل القرارات
17%	3	احترام التدرج الهرمي
100%	18	المجموع

يبين الجدول أن أهمية الاتصال في المؤسسة حسب رأي المبحوثين يكمن في إيصال المعلومات بنسبة 28% فيما تأتي كل من تنظيم التواصل داخل المؤسسة ونقل القرارات بنسبة متساوية تقدر بـ 22%، يليها احترام التدرج الهرمي بنسبة 17% فيما تأتي تبليغ الأوامر بنسبة 11%.

ونستنتج من خلال هذه النسب أن أهمية الاتصال في مؤسسة موبيليس بسكرة تكمن في إيصال المعلومات لكل الموظفين في مختلف المستويات الإدارية .

المحور الثالث : إضافات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية

الجدول رقم (24) : يوضح ما إذا ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال في المؤسسة

النسبة %	التكرارات	مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال داخل المؤسسة
83%	15	نعم
0%	0	لا
17%	3	قليلا
100%	18	المجموع

يبين الجدول أعلاه أن نسبة 83% من المبحوثين كانت إجابتهم بـ نعم بمعنى أغلب الموظفين في المؤسسة يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحسين طرق وأساليب الإتصال في المؤسسة بين المصالح الإدارية من خلال استخدام الحاسب الآلي والشبكات (الانترنت، والانترنت) في نقل البيانات وتبادل الملفات حيث نجد أن الانترنت عملت على توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين الموظفين وبين مختلف المصالح كما ساهمت في الوصول المباشر للمعلومات وسرعة وسهولة استرجاعها باعتبار أن هذه الشبكة متاحة لجميع الموظفين المستخدمين لتكنولوجيا الاتصال في عملهم، في حين يرى 17% من المبحوثين أن هذه التكنولوجيات ساهمت بدرجة قليلة في تحسين الاتصال بالمؤسسة وهذا يفسر عدم استخدامهم لشبكة الانترنت دائما واعتمادهم على تكنولوجيا أخرى وخدمات أخرى مثل البريد الإلكتروني مع

أنه لا يتيح لهم خاصية المشاركة في الملفات ومتابعة التغيرات التي تطرأ عليها أولاً بأول التي تتيحها شبكة الانترنت في حين نجد أن نسبة الإجابة بالسلب معدومة .

الجدول رقم (25) : يوضح ما إذا كان استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة يؤثر في سير المعلومة بين المستويات الإدارية

النسبة %	التكرارات	تأثير استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على سير المعلومة بين المستويات الإدارية
72%	13	نعم
17%	3	لا
11%	2	قليلا
100%	18	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الأكبر أجابت بـ نعم بنسبة 72% حيث أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تؤثر في سير المعلومة بين المستويات الإدارية باعتبار أن أغلب الموظفين يستخدمون التكنولوجيات الحديثة ولما لها من دور في سير المعلومة بين المستويات الإدارية في حين نجد أن نسبة 11% من المبحوثين يرون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تؤثر في سير المعلومة بين المستويات الإدارية لكن بدرجة أقل ويعود ذلك لاستخدامهم المحدود لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل الملفات أو غيرها .

الجدول رقم (26) : يوضح ما إذا كانت الوسائل التكنولوجية الحديثة تزيد من فعالية الاتصال بين الموظفين في المؤسسة

النسبة %	التكرارات	الوسائل التكنولوجية الحديثة تزيد من فاعلية الإتصال بين الموظفين
89%	16	نعم
11%	2	لا
100%	18	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن 89% من المبحوثين كانت إجاباتهم بالإيجاب أي أن أي أغلبهم يرون بأن الوسائل التكنولوجية الحديثة المعتمدة في المؤسسة تزيد فعلا من فعالية الاتصال بين

الموظفين في حين أجاب بنسبة 11% من المبحوثين بالسلب، ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في جودة العلاقات الاتصالية الرسمية بين الموظفين من خلال فاعلية الاتصال التي تحققها من اعتماد الموظفين على هاته التكنولوجيات والخدمات التي تقدمها في نقل المعلومات والقرارات وتبادل الملفات وتسيير شؤون المؤسسة .

الجدول رقم (27) : يوضح ما الذي قدمه استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم

النسبة %	التكرارات	الإضافة من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة
22%	4	إمكانية التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بسهولة
22%	4	سهولة تحديث وتعديل المحتوى
56%	10	فعالية الإتصال مع العاملين
0%	0	أخرى
100%	18	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن 56% من الموظفين يرون أن استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فعلت التواصل مع العاملين وهذا ما يفسر استخدامهم لشبكة الانترنت في حين نجد أن المبحوثين كانت إجاباتهم متساوية بالنسبة لإمكانية التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بسهولة 22% وسهولة تحديث وتعديل المحتوى 22% وهذا ما يفسر استخدام أقل من نصف الموظفين الانترنت كوسيلة أساسية من وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ومنه فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أضافت الكثير للمبحوثين من خلال استخدامهم لكل الوسائل المتاحة من الحاسب الآلي، انترنت، انترانت، وبرمجيات التطبيق الجديدة .

ومنه نستنتج أن أكثر إضافة قدمها استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمعتمدة في مؤسسة موبيليس بسكرة هو فعالية الإتصال مع العاملين أي أن هاته التكنولوجيا تعزز العلاقات الاتصالية.

الجدول رقم (28) : يوضح تقييم المبحوثين لاستخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة موبيليس بسكرة

وضع هذا السؤال المفتوح رقم (28) من الاستمارة أساسا لإعطاء الحرية للأفراد المبحوثين في المؤسسة للكشف عن تقييمهم لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، حيث تراوحت إجاباتهم بين الممتاز والجيد كما هو موضح في الجدول التالي :

النسبة %	التكرارات	تقييم استخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة
44%	8	ممتاز
56%	10	جيد
0%	0	متوسط
100%	18	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 56% من المبحوثين يرون بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة جيدة ، في حين نجد أن 44% من المبحوثين يرون أنها ممتازة وهذا يرجع لتحكمهم الجيد في استخدامها والعمل بها .

ومن يمكن القول أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة موجود بالمؤسسة وبصورة جيدة خاصة وأنه يساهم في جودة العلاقات الاتصالية بين الموظفين وذلك من خلال تفعيل الاتصال وتحسين العملية الاتصالية وتسهيل نقل وتبادل الملفات والمعلومات في المؤسسة .

ثانيا : تحليل وتفسير نتائج الدراسة على أساس المتغيرات (النوع، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل)

المحور الأول : الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في مؤسسة موبيليس بسكرة

الجدول رقم (29) : يوضح درجة تحكم الباحثين في استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة

المجموع		ضعيفة		متوسطة		جيدة		الإجابة	المتغيرات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
61%	11	0	0	17%	3	44%	8	ذكر	النوع
39%	7	0	0	0	0	39%	7	أنثى	
100%	18	0%	0	17%	3	83%	15	المجموع	
0%	0	0	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	0	0	6%	1	50%	9	من 30 إلى 40	
44%	8	0	0	11%	2	33%	6	أكبر من 40	
100%	18	0%	0	17%	3	83%	15	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	0%	0	11%	2	0%	0	ثانوي	
89%	16	0%	0	6%	1	83%	15	جامعي	
100%	18	0%	0	17%	3	83%	15	المجموع	
11%	2	0%	0	0%	0	11%	2	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
72%	13	0%	0	17%	3	56%	10	من 6 إلى 10	
17%	3	0%	0	0%	0	17%	3	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	0%	0	17%	3	83%	15	المجموع	

من خلال الجدول يتضح أن أغلب الموظفين يرون بأن درجة تحكّمهم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة جيدة وذلك حسب الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بنسبة 50% ومن من هم أكبر من 40 سنة بنسبة 33% ويعود ذلك إلى أن الفئة العمرية الأولى هم فئة شبابية تستوعب العمل كما أنهم مواكبين لهذه التكنولوجيات الاتصالية الحديثة وتطورها في حين أن الفئة الثانية هم من يتحملون المسؤوليات ، كما نجد من لهم أقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 56% في حين من لهم أقدمية في العمل من 1 إلى 5 سنوات بنسبة 11% ويعود الفرق بين النسبتين إلى الخبرة في العمل من خلال استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في القيام بالمهام .

كذلك حسب ذوي المستوى الجامعي بنسبة 83% نجدهم يتحكمون في تكنولوجيا الإتصال الحديثة بدرجة جيدة في حين نجد أن 11% ذوي المستوى الثانوي يرون بأن درجة التحكم في التكنولوجيا متوسطة ويعود الفرق إلى الخلفية المعرفية للموظفين حول استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

ومنه نستنتج من هذه النسب أن درجة التحكم ترجع إلى الممارسة الدائمة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، إضافة إلى تلقيهم التعليم حول هذه التكنولوجيات في مرحلة من مراحل دراستهم وباعتبار أن أغلب الموظفين جامعيين فهذا يؤكد بأنهم تلقوا دروسا في مسارهم الدراسي حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

الجدول رقم (30) : يوضح مدى استخدام الباحثين لجهاز الحاسوب في العمل

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
61%	11	0%	0	17%	3	44%	8	ذكر	النوع
39%	7	0%	0	0%	0	39%	7	أنثى	
100%	18	0%	0	17%	3	83%	15	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	0%	0	6%	1	50%	9	من 30 إلى 40	
44%	8	0%	0	11%	2	33%	6	أكبر من 40	
100%	18	0%	0	17%	3	83%	15	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	0%	0	11%	2	0%	0	ثانوي	
89%	16	0%	0	6%	1	83%	15	جامعي	
100%	18	0%	0	17%	3	83%	15	المجموع	
11%	2	0%	0	0%	0	11%	2	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
72%	13	0%	0	17%	3	56%	10	من 6 إلى 10	
17%	3	0%	0	0%	0	17%	3	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	0%	0	17%	3	83%	15	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب في العمل بصفة دائمة ونلاحظ ذلك حسب كل من متغير السن حيث نجد من تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة بنسبة 50% إضافة إلى من هم أكبر من 40 سنة بنسبة 33%، وحسب الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 56% في حين نجد أن من لهم أقدمية من 1 إلى 5 سنوات بنسبة 11% ، كذلك حسب متغير المستوى التعليمي نجد 83% من المبحوثين الذين يستخدمون جهاز الحاسوب بصفة دائمة في حين نجد أن من يستخدمون جهاز الحاسوب أحيانا وذلك حسب متغير النوع بنسبة 17% من الذكور وحسب الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 17% .

ونستنتج من هذه النسب وحسب ما تطرقنا إليه في الجدول السابق رقم (29) الذي يوضح درجة تحكم المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أن معظم المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب ويعود ذلك إلى مواكبة التطورات التكنولوجية والممارسة الدائمة في تسيير شؤون المؤسسة وكذلك المستوى الجامعي الذي يسمح للموظفين باستخدام الحاسوب في العمل ويعود ذلك لمعرفة استخدامه وطبيعة العمل الذي تستلزم استخدامه في انجاز المهام و باعتبار أن جهاز الحاسوب هو المحرك الأساسي للشبكات الأخرى حيث يستوعب العديد من الوظائف والمهام لأنه لا يمكن توصيل الشبكات دون وجود هذا الجهاز أي أن العمل لا يتم إلا من خلاله في المؤسسة .

الجدول رقم (31) : يوضح مجالات استخدام جهاز الحاسوب في العمل

المجموع	أخرى		القيام بالإحصاءات		حفظ المعلومات		تدوين جديد المؤسسة		كتابة التقارير		الإجابة		المتغيرات
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
61%	11	0%	0	6%	1	28%	5	11%	2	17%	3	ذكر	النوع
39%	7	0%	0	0%	0	17%	3	6%	1	17%	3	أنثى	
100%	18	0%	0	6%	1	44%	8	17%	3	33%	6	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	0%	0	6%	1	33%	6	11%	2	6%	1	من 30 إلى 40	
44%	8	0%	0	0%	0	11%	2	6%	1	28%	5	أكبر من 40	
100%	18	0%	0	6%	1	44%	8	17%	3	33%	6	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	0%	0	6%	1	6%	1	0%	0	0%	0	ثانوي	
89%	16	0%	0	0%	0	39%	7	17%	3	33%	6	جامعي	
100%	18	0%	0	6%	1	44%	8	17%	3	33%	6	المجموع	
11%	2	0%	0	0%	0	6%	1	6%	1	0%	0	من 1 إلى 5	

الفصل الثالث : الإطار التطبيقي

72%	13	0%	0	6%	1	33%	6	6%	1	28%	5	من 6 إلى 10	العمل
17%	3	0%	0	0%	0	6%	1	6%	1	6%	1	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	0%	0	6%	1	44%	8	17%	3	33%	6	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أن جهاز الحاسوب يتم استخدامه بكثرة في حفظ المعلومات حسب المتغيرات فنجد أن من تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 يستخدمون الحاسوب في حفظ المعلومات بنسبة 33% في حين نجد أن ذوي المستوى الجامعي يستخدمون الحاسوب في كتابة التقارير بنسبة 33% و تدوين جديد المؤسسة 17% وفي الأخير القيام بالإحصاءات حسب من لهم أقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنة بنسبة 6% .

ونستنتج من خلال هذه النسب أن جهاز الحاسوب يتم استخدامه في مختلف المجالات والقيام من خلاله بعدة مهام والاعتماد عليه بدرجة كبيرة في كل هاته المجالات حسب طبيعة عمل الموظفين في المؤسسة والمهام الموكلة إليهم القيام بها ولما يسمح بتنظيم وتحسين العمل الإداري. وتتوافق هذه النتيجة التي توصلنا إليها مع دراسة الباحثة طراد خوجة سميرة " أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية "¹ والتي توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسب الآلي يساهم في تنظيم وتحسين العمل الإداري بمختلف الإدارات التي تمت في الدراسة .

¹ طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية (دراسة ميدانية بإدارات خدماتي عمومية)، لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة ، ، 2004 م . ص 142 .

الجدول رقم (32) : يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت في العمل

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		المتغيرات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الإجابة	
61%	11	0%	0	22%	4	39%	7	ذكر	النوع
39%	7	0%	0	6%	1	33%	6	أنثى	
100%	18	0%	0	28%	5	72%	13	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
50%	9	0%	0	17%	3	33%	6	من 30 إلى 40	
50%	9	0%	0	11%	2	39%	7	أكبر من 40	
100%	18	0%	0	28%	5	72%	13	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	0%	0	11%	2	0%	0	ثانوي	
89%	16	0%	0	17%	3	72%	13	جامعي	
100%	18	0%	0	28%	5	72%	13	المجموع	
11%	2	0%	0	6%	1	6%	1	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
72%	13	0%	0	22%	4	50%	9	من 6 إلى 10	
17%	3	0%	0	0%	0	17%	3	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	0%	0	28%	5	72%	13	المجموع	

الملاحظ من الجدول أن الانترنت يتم استخدامها بصفة دائمة وذلك حسب متغير النوع فنجد نسبة الذكور ب 39%، والإناث بنسبة 33%، وحسب متغير السن نجد من تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة تقدر نسبتهم ب 33% أما من هم أكبر من 40 سنة فكانت نسبتهم 39% المستوى التعليمي فنجد أن الجامعيين المقدره نسبتهم ب 72% كما نجد أيضا أن من لهم أقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 50% ومنه فهذه النسب متفاوتة .

في حين نجد أن من كانت إجاباتهم أحيانا حسب متغير كل من النوع نجد نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث حيث قدرت نسبتهم ب 22% مقابل 6%، أما حسب متغير السن نجد أن من تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة قدرت نسبتهم ب، 17% في حين من هم أكبر من 40 سنة قدرت نسبتهم 11%، كذلك متغير المستوى التعليمي نجد من لهم مستوى ثانوي قدرت نسبتهم ب 11% وحسب المستوى الجامعي قدرت نسبتهم ب 17%، كذلك حسب متغير الأقدمية في العمل نجد من لهم أقدمية من 6 إلى 10 سنوات قدرت نسبتهم ب 22% في حين قدرت نسبة من لهم أقدمية في العمل من 1 إلى 5 سنوات ب 6% .

ونستنتج من هذه النسب أن المؤسسة تستخدم الانترنت سواء كان ذلك دائما أو أحيانا وهذا يفسر حاجة المؤسسة لهذه الشبكة واستخدامها لما تتمتع به من مميزات تسهل عمل الموظفين وتقتصر عليهم الوقت والجهد من خلال تبادل المعلومات ونقل الملفات، وعليه فإن شبكة الانترنت لها أهمية كبيرة في مؤسسة موبيليس بسكرة وذلك من خلال التركيز على ربط كافة حواسيب المؤسسة بشبكة الانترنت .

الجدول رقم (33) : يوضح مجالات استخدام شبكة الانترنت

المجموع		تبادل ونقل المعلومات مع الآخرين		المحادثة		الحصول على المعلومات		الإجابة	المتغيرات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
61%	11	22%	4	11%	2	28%	5	ذكر	النوع
39%	7	11%	2	6%	1	22%	4	أنثى	
100%	18	33%	6	17%	3	50%	9	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
50%	9	17%	3	6%	1	28%	5	من 30 إلى 40	
50%	9	17%	3	11%	2	22%	4	أكبر من 40	
100%	18	33%	6	17%	3	50%	9	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	0%	0	6%	1	6%	1	ثانوي	
89%	16	33%	6	11%	2	44%	8	جامعي	
100%	18	33%	6	17%	3	50%	9	المجموع	

الفصل الثالث : الإطار التطبيقي

11%	2	0%	0	6%	1	6%	1	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
72%	13	28%	5	11%	2	33%	6	من 6 إلى 10	
17%	3	6%	1	0%	0	11%	2	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	33%	6	17%	3	50%	9	المجموع	

يبين الجدول أعلاه أن أغلب الموظفين يستخدمون الانترنت في الحصول على المعلومات حسب كل من متغير السن والجنس حيث نجد أن نسبة الذكور قدرت بـ 28% ونسبة الإناث 22% وحسب متغير السن من تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 تقدر نسبتهم بـ 28%، وأيضاً ذوي المستوى الجامعي بنسبة 44%، في حين من يستخدمونها في نقل وتبادل الملفات مع الآخرين نجد نسبة 33% من الجامعيين و أيضاً يستخدمها الذكور بنسبة 22%، أما من يستخدمها في المحادثات يتم بصفة قليلة وهذا حسب متغير الأقدمية في العمل من 1 إلى 5 سنوات بنسبة 6% و حسب السن أكبر من 40 بنسبة 11% .

ومنه نستنتج أن مجالات استخدام الانترنت متنوعة ومتعددة ولا يمكن حصر مجالات استخدامها في مجال واحد حيث تعتمد عليها المؤسسة وعلى خدماتها في تسيير شؤونها، باعتبارها وسيلة آمنة وإنتاجية تمكن الموظفين من الحصول على المعلومات في أي وقت أو مكان، كما توفر خدمة تبادل ونقل الملفات الذي سهل من انجاز الأعمال، وأيضاً استخدامها في المحادثات حيث تتيح هذه الشبكة البريد الإلكتروني للموظفين مما تمكنهم من التواصل الإداري وتبادل المعلومات بكل سهولة، كما أن استخدامها يعود إلى طبيعة عمل كل موظف مستخدم لهذه الشبكة .

الجدول رقم (34) : يوضح مدى استخدام شبكة الانترنت

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		الإجابة	المتغيرات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
61%	11	0%	0	22%	4	39%	7	ذكر	النوع
39%	7	0%	0	11%	2	28%	5	أنثى	
100%	18	0%	0	33%	6	67%	12	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
44%	8	0%	0	11%	2	33%	6	من 30 إلى 40	
56%	10	0%	0	22%	4	33%	6	أكبر من 40	
100%	18	0%	0	33%	6	67%	12	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	0%	0	11%	2	0%	0	ثانوي	
89%	16	0%	0	22%	4	67%	12	جامعي	
100%	18	0%	0	33%	6	67%	12	المجموع	
11%	2	0%	0	6%	1	6%	1	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
72%	13	0%	0	28%	5	44%	8	من 6 إلى 10	
17%	3	0%	0	0%	0	17%	3	من 11 سنة فما فوق	

100%	18	0%	0	33%	6	67%	12	المجموع	
------	----	----	---	-----	---	-----	----	---------	--

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بحسب متغير المستوى التعليمي أن أغلب الجامعيين يستخدمون الانترنت بصفة دائمة بنسبة 67% كذلك نجد حسب متغير الأقدمية أن الموظفين ذوي الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات نسبة استخدامهم للانترنت بصفة دائمة هي 44% في حين نجد أن من يستخدمونها أحيانا حسب متغير المستوى التعليمي نجد ذوي المستوى الثانوي بنسبة 11%، وحسب الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 28%، وحسب النوع نجد الذكور بنسبة 22% .

ونستنتج أن شبكة الانترنت هي شبكة يتم استخدامها والاعتماد عليها في العمل بصفة دائمة ويعود ذلك إلى طبيعة عمل أغلب الموظفين في إنجاز المهام من خلال نقل الملفات والتواصل مع الموظفين داخل المؤسسة إضافة إلى أنها تقوم بالمحافظة على سرية المعلومات وتخدم سيرورة العمل، لذلك فإن مؤسسة موبيليس بسكرة تعمل على استغلال وتطبيق هذه التكنولوجيا واعتمادها في إنجاز المهام وذلك من أجل تحسين وتسهيل العمل من خلالها .

الجدول رقم (35) : يوضح مجالات استخدام شبكات الانترنت في العمل

المجموع	مراقبة العمل		توفير فضاء جماعي		عملية التسيير		الإتصال بالموظفين في فروع المؤسسة		الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة		الإجابة		المتغيرات
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
61%	11	6%	1	17%	3	6%	1	11%	2	22%	4	ذكر	النوع
39%	7	0%	0	6%	1	6%	1	6%	1	22%	4	أنثى	
100%	18	6%	1	22%	4	11%	2	17%	3	44%	8	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
50%	9	6%	1	17%	3	6%	1	6%	1	17%	3	من 30 إلى 40	
50%	9	0%	0	6%	1	6%	1	11%	2	28%	5	أكبر من 40	
100%	18	6%	1	22%	4	11%	2	17%	3	44%	8	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	0%	0	6%	1	0%	0	6%	1	0%	0	ثانوي	
89%	16	6%	1	17%	3	11%	2	11%	2	44%	8	جامعي	
100%	18	6%	1	22%	4	11%	2	17%	3	44%	8	المجموع	
11%	2	0%	0	6%	1	0%	0	0%	0	6%	1	من 1 إلى 5	الأقدمية

الفصل الثالث : الإطار التطبيقي

72%	13	6%	1	17%	3	6%	1	17%	3	28%	5	من 5 إلى 10	في العمل
17%	3	0%	0	0%	0	6%	1	0%	0	11%	2	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	6%	1	22%	4	11%	2	17%	3	44%	8	المجموع	

يبين الجدول أعلاه أن شبكة الانترنت يتم استخدامها في مختلف المجالات حيث نجد أن أكثر نسبة استخدام من طرف الموظفين لهذه الشبكة تتمثل في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة حسب متغير السن والمستوى التعليمي خاصة ذوي المستوى الجامعي بنسبة 44% وهذا يوضح أن هناك اتصال دائم بين الموظفين من خلال استخدام هذه الشبكة في حين نجد الموظفين ذوي المستوى الثانوي تنقسم استخداماتهم لهاته الشبكة بين الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة وتوفير فضاء جماعي بنسبة 6% في كلا المجالين، وحسب الأقدمية من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 17% يرون بأنها توفر فضاء جماعي بين الموظفين من خلال العلاقات الاتصالية التي تتم بينهم من نقل وتبادل المعلومات والملفات، في حين نجد أن من لهم أقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات ومن 11 سنة فما فوق يستخدمونها في عملية التسيير بنسب متساوية، كما نجد أن الجامعيين يستخدمونها في مراقبة العمل بنسبة 6% .

ونستنتج أن شبكة الانترنت تستخدم بشكل واسع في المؤسسة وفي مختلف المصالح والاستفادة من جميع خدماتها المتنوعة خاصة في الاتصال بالموظفين فيما بينهم وتوفير فضاء جماعي حيث توفر الانترنت وخدماتها المعتمدة في المؤسسة مجال للاتصال وتبادل المعلومات وتسريع عملية الاتصال .

الجدول (36) : يوضح ما إذا كانت المؤسسة قوم بحصص تكوين أو تدريب أم لا للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المتغيرات	الإجابة		نعم		لا		المجموع	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
النوع	ذكر	11	61%	0	0%	11	61%	
	أنثى	7	39%	0	0%	7	39%	
	المجموع	18	100%	0	0%	18	100%	
السن	أقل من 30	0	0%	0	0%	0	0%	
	من 30 إلى 40	10	56%	0	0%	10	56%	
	أكبر من 40	8	44%	0	0%	8	44%	
	المجموع	18	100%	0	0%	18	100%	
المستوى التعليمي	متوسط	0	0%	0	0%	0	0%	
	ثانوي	2	11%	0	0%	2	11%	

89%	16	0%	0	89%	16	جامعي	الأقدمية في العمل
100%	18	0%	0	100%	18	المجموع	
11%	2	0%	0	11%	2	من 1 إلى 5	
72%	13	0%	0	72%	13	من 5 إلى 10	
17%	3	0%	0	17%	3	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	0%	0	100%	18	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أن المؤسسة تقوم بحصص تكوين أو تدريب حسب إجابات الموظفين وحسب جميع المتغيرات (النوع، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل) باعتبار أن جميع المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم ويحتاجون إلى التدريب والتكوين على التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة وكيفية العمل بها، حيث تعتمد المؤسسة على تكوين وتدريب موظفيها من وقت لآخر من أجل تطوير الكفاءات البشرية المتاحة في المؤسسة وتحسين العمل والعلاقات الاتصالية التي تتم من خلال اتصال الموظفين فيما بينهم، ومواكبة التطورات العلمية وتطوير الأنظمة الإدارية الفعالة لتنعكس على مستواهم في العمل .

الجدول رقم (37) : يوضح طرق القيام بالتكوين أو التدريب من قبل المبحوثين للتحكم أكثر في تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المجموع		ملتقيات		تريصات		اجتماعات		الإجابة	المتغيرات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
61%	11	11%	2	39%	7	11%	2	ذكر	النوع
39%	7	6%	1	22%	4	11%	2	أنثى	
100%	18	17%	3	61%	11	22%	4	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	6%	1	39%	7	11%	2	من 30 إلى 40	
44%	8	11%	2	22%	4	11%	2	أكبر من 40	
100%	18	17%	3	61%	11	22%	4	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	6%	1	6%	1	0%	0	ثانوي	
89%	16	11%	2	56%	10	22%	4	جامعي	
100%	18	17%	3	61%	11	22%	4	المجموع	
11%	2	0%	0	6%	1	6%	1	من 1 إلى 5	

الفصل الثالث : الإطار التطبيقي

72%	13	17%	3	50%	9	6%	1	من 6 إلى 10
17%	3	0%	0	6%	1	11%	2	من 11 سنة فما فوق
100%	18	17%	3	61%	11	22%	4	المجموع

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن أكثر طريقة معتمدة هي القيام بالتريصات حسب ما توضحه النسب ومتغيرات السن والمستوى التعليمي حيث نجد الجامعيين بنسبة 56% يقومون بالتريصات في حين نجد حسب متغير الأقدمية في العمل من 11 سنة فما فوق بنسب 11% يعتمدون على الاجتماعات التي تقوم بها المؤسسة كما يعتمد الباحثين من هم أكبر من 40 سنة على الملتقيات بنسبة 11% .

ومن خلال هذه النسب نستنتج أن أغلب الموظفين في المؤسسة يعتمدون التريصات باعتبارها تسمح للتعرف أكثر على تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلى الخدمات التي تقدمها كما أن هاته التريصات لها مدة زمنية أكثر من الاجتماعات التي تكون مدتها أقصر ولا تساعد كثيرا في التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة بصفة كبيرة وعليه فأغلب الموظفين يعتمدون على التريصات التي تسمح لهم بالتحكم في استخدام التكنولوجيا الحديثة ومن أجل تسهيل القيام بالأعمال وتبادل ونقل الملفات فيما بينهم .

الجدول رقم (38) : يوضح ما إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
61%	11	28%	5	33%	6	ذكر	النوع
39%	7	22%	4	17%	3	أنثى	
100%	18	50%	9	50%	9	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	28%	5	28%	5	30 من إلى 40	
44%	8	22%	4	22%	4	أكبر من 40	
100%	18	50%	9	50%	9	المجموع	المستوى التعليمي
0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	
11%	2	0%	0	11%	2	ثانوي	
89%	16	50%	9	39%	7	جامعي	
100%	18	50%	9	50%	9	المجموع	
11%	2	6%	1	6%	1	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
72%	13	39%	7	33%	6	من 6 إلى 10	
17%	3	6%	1	11%	2	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	50%	9	50%	9	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أن مجموع نسبة الموظفين الذين يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والذين لا يواجهون صعوبات هي نسب متساوية حسب ما توضحه المتغيرات فحسب متغير السن نجد الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة نجد النسبة نفسها في كلا الخيارين المقدرة بـ 28% (الذين يواجهون صعوبات والذين لا يواجهون صعوبات)، وحسب المستوى التعليمي نلاحظ أن أغلب الجامعيين لا يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ويعود ذلك للخلفية المعرفية التي تحصلوا عليها أثناء الدراسة، وتحكمهم الجيد في استخدامها .

الجدول رقم (39) : يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المجموع		تقنية		لغوية		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
67%	6	44%	4	22%	2	ذكر	النوع
33%	3	33%	3	0%	0	أنثى	
100%	9	78%	7	22%	2	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	5	44%	4	11%	1	من 30 إلى 40	
44%	4	33%	3	11%	1	أكبر من 40	
100%	9	78%	7	22%	2	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
22%	2	11%	1	11%	1	ثانوي	
78%	7	67%	6	11%	1	جامعي	
100%	9	78%	7	22%	2	المجموع	
11%	1	0%	0	11%	1	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل

67%	6	56%	5	11%	1	6 من إلى 10
22%	2	22%	2	0%	0	11 من سنة فما فوق
100%	9	78%	7	22%	2	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب الموظفين يواجهون صعوبات تقنية بنسب متفاوتة بين جميع المتغيرات فنجد حسب متغير المستوى التعليمي أن نسبة الجامعيين الذين يواجهون صعوبات تقنية تقدر بـ 67% و ، أما فيما يتعلق بالصعوبات اللغوية فنلاحظ أن 11% من الجامعيين يواجهون صعوبات لغوية كذلك حسب متغير السن نجد الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة وأكبر من 40 سنة بنسبة 11% ويعود ذلك لنقص التكوين الجيد في اللغتين الفرنسية والانجليزية وعليه وجوب إعادة تكوينهم في اللغة من أجل التعامل مع التكنولوجيات الجديدة للقيام بأعمالهم عن طريقها .

ونستنتج أن من يواجهون الصعوبات سواء لغوية كانت أو تقنية فهذا يوضح أن الموظفين يحتاجون إلى القيام بالتدريبات والتكوينات للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

الجدول رقم (40) : يوضح ما إذا كان للمبحوثين معرفة مسبقة باستخدام

تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم لا

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	المتغيرات	
61%	11	11%	2	50%	9	ذكر	النوع
39%	7	0%	0	39%	7	أنثى	
100%	18	11%	2	89%	16	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	6%	1	50%	9	30 من إلى 40	

44%	8	6%	1	39%	7	أكبر من 40	
100%	18	11%	2	89%	16	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	11%	2	0%	0	ثانوي	
89%	16	0%	0	89%	16	جامعي	
100%	18	11%	2	89%	16	المجموع	
11%	2	0%	0	11%	2	من 1 إلى 5	
72%	13	11%	2	61%	11	من 6 إلى 10	
17%	3	0%	0	17%	3	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	11%	2	89%	16	المجموع	

يوضح الجدول أعلاه أن أغلب الموظفين لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير السن الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة بنسبة 50% وأغلبهم ذوي مستوى جامعي بنسبة 89% أما ذوي المستوى الثانوي نجهم ليس لديهم معرفة مسبقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة تقدر نسبتهم ب 11% ويرجع ذلك لنقص التعليم الغير كافي حول هذه التكنولوجيا وكيفية التعامل بها، كما أنه كلما زاد المستوى كلما زادت الكفاءة والمعرفة بالتطورات الحاصلة والتكنولوجيا الحديثة ومواكبتها .

ومنه نستنتج أن أغلب الموظفين لديهم معرفة مسبقة عن كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال باعتبار أن أغلب المبحوثين ذوي تكوين جامعي إضافة إلى أنهم تلقوا دروسا حول تكنولوجيا الاتصال مما سهل من عملهم إضافة إلى قيامهم بالدورات التكوينية للتزود بالمعلومات من أجل التحكم أكثر في استخدامها في العمل .

الجدول رقم (41) : يوضح مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حال الإيجاب

المجموع		خارج المؤسسة		عن طريق المؤسسة		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
56%	9	38%	6	19%	3	ذكر	
44%	7	19%	3	25%	4	أنثى	
100 %	16	56%	9	44%	7	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	
56%	9	31%	5	25%	4	من 30 إلى 40	
44%	7	25%	4	19%	3	أكبر من 40	
100 %	16	56%	9	44%	7	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	
0%	0	0%	0	0%	0	ثانوي	
100 %	16	56%	9	44%	7	جامعي	
100 %	16	56%	9	44%	7	المجموع	
13%	2	6%	1	6%	1	من 1 إلى 5	
69%	11	44%	7	25%	4	من 6 إلى 10	
19%	3	6%	1	13%	2	من 11 سنة فما فوق	

100 %	16	56%	9	44%	7	المجموع
----------	----	-----	---	-----	---	---------

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أهم مصادر المعرفة المسبقة لاستخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة هو خارج المؤسسة حسب متغير النوع حيث نجد أعلى نسبة تعتبر أن مصدر المعرفة من الذكور المقدر نسبتهم بـ 38%، في حين نجد أن الإناث يرون بأن مصدر المعرفة عن طريق المؤسسة وتقدر نسبتهم بـ 25%، أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي نجد أن أغلب الجامعيين صدر معرفتهم من خارج المؤسسة بنسبة 56% في حين أن باقي الجامعيين مصدر معرفتهم يكون عن طريق المؤسسة بنسبة 44% .

ونستنتج أن الموظفين اكتسبوا معرفتهم لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خارج المؤسسة وأن للمؤسسة دور صغير في تكييف الموظفين مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكيفية التعامل معها للقيام بالأعمال وتحسين الاتصال بين الموظفين من خلال معرفة مختلف الخدمات التي تقدمها هاته التكنولوجيات وتعلم طريقة استخدامها والعمل بها .

المحور الثاني : طبيعة العلاقات الاتصالية السائدة في المؤسسة

الجدول رقم (42) : يوضح نوع العلاقة التي تربط المبحوثين بزملائهم في العمل

المجموع		الاثنين معا		غير رسمية		رسمية		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
61%	11	28%	5	0%	0	33%	6	ذكر	النوع
39%	7	17%	3	0%	0	22%	4	أنثى	
100%	18	44%	8	0%	0	56%	10	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	28%	5	0%	0	28%	5	من 30 إلى 40	
44%	8	17%	3	0%	0	28%	5	أكبر من 40	
100%	18	44%	8	0%	0	56%	10	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	11%	2	0%	0	0%	0	ثانوي	
89%	16	33%	6	0%	0	56%	10	جامعي	
100%	18	44%	8	0%	0	56%	10	المجموع	
11%	2	6%	1	0%	0	6%	1	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
72%	13	33%	6	0%	0	39%	7	من 6 إلى 10	
17%	3	6%	1	0%	0	11%	2	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	44%	8	0%	0	56%	10	المجموع	

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب الموظفين كانت إجاباتهم أن نوع العلاقة هي رسمية وكانت النسب كالتالي حسب متغير النوع نجد الذكور بنسبة 33%، وحسب السن من 30 إلى 40 سنة بنسبة 28%، وقدرت نسبة من هم ذوي مستوى جامعي 56%، كذلك حسب الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات 39%، في حين من يرون أن نوع العلاقة التي تربطهم بباقي الموظفين هي الاثنتين معا أي رسمية وغير رسمية وتمثلت النسب حسب كل من متغير الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 33%، وحسب المستوى التعليمي (ثانوي) بنسبة 11%، و28%، ونجد الذكور بنسبة 28%.

ونستنتج من ذلك أن أغلب الموظفين في المؤسسة تكون علاقاتهم رسمية في إطار قانون المؤسسة والعمل بصفة رسمية كما توجد علاقة غير رسمية بين الموظفين إلا أن في هذه المؤسسة يغلب عليها الطابع الرسمي بين الموظفين .

ونستنتج أن المؤسسة تعتمد على الاتصالات الرسمية ذلك أنها تعمل على انتقال المعلومات والقرارات لما يتميز به الاتصال الرسمي من مرونة تسمح بانتقال الملفات وتبادل المعلومات و تتوافق هذه النتيجة التي توصلنا إليها مع دراسة الباحث مازن سليمان الحوش في دراستنا حول "الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية " ¹ ، وتوصلت إلى نتيجة أن الإتصال السائد في المؤسسة هو الاتصال الرسمي بكل اتجاهاته الذي يحقق الأهداف المسطرة للمؤسسة ويؤدي إلى الارتياح لدى الموظفين في العمل، مما يسمح هذا النوع من الاتصال بسهولة العملية الاتصالية .

¹ سليمان الحوش، الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية (دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الأوراس - باتنة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم علم اجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة العقيد حاج لخضر، باتنة، 2005/2006 م، ص 61 .

الجدول رقم (43) : يوضح رأي المبحوثين بعملية الاتصال في المؤسسة التي يعملون بها

المجموع		رديئة		متوسطة		جيدة		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
61%	11	0%	0	28%	5	33%	6	ذكر	النوع
39%	7	0%	0	0%	0	39%	7	أنثى	
100%	18	0%	0	28%	5	72%	13	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	0%	0	17%	3	39%	7	من 30 إلى 40	
44%	8	0%	0	11%	2	33%	6	أكبر من 40	
100%	18	0%	0	28%	5	72%	13	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	0%	0	11%	2	0%	0	ثانوي	
89%	16	0%	0	17%	3	72%	13	جامعي	
100%	18	0%	0	28%	5	72%	13	المجموع	
11%	2	0%	0	6%	1	6%	1	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
72%	13	0%	0	22%	4	50%	9	من 6 إلى 10	
17%	3	0%	0	0%	0	17%	3	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	0%	0	28%	5	72%	13	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب الموظفين يرون بأن عملية الاتصال في المؤسسة جيدة حسب متغير السن من 30 إلى 40 سنة بنسبة 39%، في حين ترى نسبة 17% أن عملية الاتصال في المؤسسة متوسطة، كما يرى معظم الجامعيين بنسبة 72% أن عملية الاتصال في المؤسسة جيدة وذلك من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية في نقل المعلومات وتبادل الملفات لما تتميز به هاته الوسائل من سرعة في إيصال المعلومات والتواصل بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية .

ونستنتج أن عملية الاتصال بالمؤسسة جيدة ويعود ذلك لاستخدام الموظفين تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مختلف المستويات الإدارية لأنها تسهل عملية الاتصال من خلال انتقال المعلومات وتبادلها لما تتمتع به من مرونة وسرعة واقتصار للوقت .

الجدول رقم (44) : يوضح رأي المبحوثين في وسائل الاتصال التفاعلية على مستوى المؤسسة

المجموع		ضعيفة		متوسطة		جيدة		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
61%	11	0%	0	33%	6	28%	5	ذكر	النوع
39%	7	0%	0	6%	1	33%	6	أنثى	
100%	18	0%	0	39%	7	61%	11	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	0%	0	17%	3	39%	7	من 30 إلى 40	
44%	8	0%	0	22%	4	22%	4	أكبر من 40	
100%	18	0%	0	39%	7	61%	11	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	0%	0	11%	2	0%	0	ثانوي	
89%	16	0%	0	28%	5	61%	11	جامعي	
100%	18	0%	0	39%	7	61%	11	المجموع	
11%	2	0%	0	6%	1	6%	1	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
72%	13	0%	0	22%	4	50%	9	من 6 إلى 10	
17%	3	0%	0	11%	2	6%	1	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	0%	0	39%	7	61%	11	المجموع	

يوضح الجدول أعلاه أن أغلب الموظفين يرون بأن وسائل الاتصال التفاعلية جيدة على مستوى المؤسسة وهذا حسب متغير المستوى التعليمي بنسبة 61% من الجامعيين وأيضاً حسب الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 بنسبة 50% .

وهذا يفسر الاستخدامات المختلفة لخدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل المعلومات وتبادلها بين موظفي المؤسسة والقضاء على عوائق الاتصال حيث تتسم بالمرونة والسرعة في توصيل المعلومات والاتصال بين الموظفين .

الجدول رقم (45) : يوضح ما إذا كانت المعلومات والقرارات تصل إلى كل المستويات الإدارية

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
61%	11	0%	0	28%	5	33%	6	ذكر	النوع
39%	7	0%	0	17%	3	22%	4	أنثى	
100%	18	0%	0	44%	8	56%	10	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	0%	0	22%	4	33%	6	من 30 إلى 40	
44%	8	0%	0	22%	4	22%	4	أكبر من 40	
100%	18	0%	0	44%	8	56%	10	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	0%	0	11%	2	0%	0	ثانوي	
89%	16	0%	0	33%	6	56%	10	جامعي	
100%	18	0%	0	44%	8	56%	10	المجموع	
11%	2	0%	0	0%	0	11%	2	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
39%	7	0%	0	33%	6	6%	1	من 6 إلى 10	
50%	9	0%	0	11%	2	39%	7	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	0%	0	44%	8	56%	10	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب الباحثين يرون بأن المعلومات القرارات تصل إلى كل المستويات الإدارية حسب متغير السن والذين يتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة بنسبة 33% وحسب متغير المستوى التعليمي حيث يرى الجامعيين بنسبة 56% أن المعلومات والقرارات تصل إلى كل المستويات الإدارية في حين يرى ذوي المستوى الثانوي بنسبة 11% القرارات تصل أحيانا إلى كل المستويات الإدارية .

وهذا يفسر أن أغلب الموظفين يستخدمون التكنولوجيات الحديثة في إيصال المعلومات والقرارات وتبادلها لما تتميز به من سرعة ومرونة في انتقال المعلومات وهذا ما يسهل عمل الموظفين وكسب الوقت في انجاز مهام أخرى .

الجدول رقم (46) : يوضح أي الوسائل أكثر فعالية في إيصال المعلومات

المجموع		الانترنت		الحاسب الآلي		الانترانت		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
50%	9	0%	0	28%	5	22%	4	ذكر	
50%	9	11%	2	22%	4	17%	3	أنثى	
100%	18	11%	2	50%	9	39%	7	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	
56%	10	0%	0	28%	5	28%	5	من 30 إلى 40	
44%	8	11%	2	22%	4	11%	2	أكبر من 40	
100%	18	11%	2	50%	9	39%	7	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	
6%	1	0%	0	6%	1	0%	0	ثانوي	
94%	17	11%	2	44%	8	39%	7	جامعي	
100%	18	11%	2	50%	9	39%	7	المجموع	
11%	2	0%	0	6%	1	6%	1	من 1 إلى 5	
72%	13	11%	2	39%	7	22%	4	من 6 إلى 10	
17%	3	0%	0	6%	1	11%	2	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	11%	2	50%	9	39%	7	المجموع	

يتضح من الجدول أعلاه حسب متغير السن من 30 إلى 40 سنة بنسبة 28% أن الحاسب الآلي والانترنت أكثر وسيلتين لهما فعالية في إيصال المعلومات ، أما حسب المستوى التعليمي من الجامعيين بنسبة 44% يرون أن الحاسب الآلي هي الأكثر فعالية وهذا راجع لاستخدامهم الدائم له باعتباره المحرك الأساسي في العمل أما حسب الأقدمية من 6 إلى 10 سنوات الوسيلة الأكثر فعالية هي الحاسب الآلي 39% .

في حين نجد حسب متغير المستوى التعليمي من الجامعيين والأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 11% ترى بأن للانترنت فعالية وترجع هذه النسب إلى أن كل هذه الوسائل لها فعالية في إيصال المعلومات كل حسب استخدامها .

ونستنتج أن الحاسب الآلي هو الوسيلة الأكثر فعالية في إيصال المعلومات باعتبار أن له خدمات عديدة فهذا يسهل من عملية إيصال المعلومات وتبادلها وكذلك تسريع العملية الاتصالية وتحقيق جودة العلاقات الاتصالية من ناحية وصول المعلومات وتبادلها بين الموظفين في إطار علاقة رسمية تجمعهم لانجاز العمل وتسيير شؤون المؤسسة.

الجدول رقم (47) : يوضح أهمية الإتصال في المؤسسة

المجموع		احترام التدرج الهرمي		نقل القرارات		تنظيم التواصل		إيصال المعلومات		تبليغ الأوامر		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
61%	11	11%	2	17%	3	11%	2	11%	2	11%	2	ذكر	النوع
39%	7	6%	1	6%	1	11%	2	17%	3	0%	0	أنثى	
100%	18	17%	3	22%	4	22%	4	28%	5	11%	2	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	17%	3	0%	0	17%	3	17%	3	6%	1	من 30 إلى 40	
44%	8	0%	0	22%	4	6%	1	11%	2	6%	1	أكبر من 40	
100%	18	17%	3	22%	4	22%	4	28%	5	11%	2	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	6%	1	6%	1	0%	0	0%	0	0%	0	ثانوي	
89%	16	11%	2	17%	3	22%	4	28%	5	11%	2	جامعي	
100%	18	17%	3	22%	4	22%	4	28%	5	11%	2	المجموع	
11%	2	0%	0	0%	0	0%	0	6%	1	6%	1	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
78%	14	17%	3	22%	4	22%	4	11%	2	6%	1	من 6 إلى 10	
11%	2	0%	0	0%	0	0%	0	11%	2	0%	0	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	17%	3	22%	4	22%	4	28%	5	11%	2	المجموع	

يبين الجدول أعلاه أن أهمية الاتصال في المؤسسة تكمن في إيصال المعلومات وهذا ما يراه أغلب الموظفين حسب متغير السن الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة بنسبة 17% وحسب المستوى التعليمي من الجامعيين بنسبة 22% يرون أهمية الاتصال تكمن في تنظيم التواصل بين الموظفين في حين يرى الموظفون حسب الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات أن الاتصال تكمن أهميته في نقل القرارات بين المستويات الإدارية بينما يرى 17% منهم أهميته تكمن في احترام التدرج الهرمي وأخيرا تكمن أهميته في تبليغ الأوامر حسب متغير النوع بنسبة 11% من الذكور .

ونستنتج أن أهمية الاتصال تكمن في كل هاته النقاط حيث لا يمكن إيصال المعلومات، ونقل القرارات، وتبليغ الأوامر، والتواصل بين الموظفين بدون إتصال، وكذلك يلزم احترام التدرج الهرمي في الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية باعتباره العصب الأساسي في انتقال المعلومات والأفكار التي هي مضمونه .

المحور الثالث : إضافات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة موبيليس بسكرة
الجدول رقم (48) : يوضح ما إذا ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة

المجموع		قليلا		لا		نعم		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
61%	11	17%	3	0%	0	44%	8	ذكر	النوع
39%	7	0%	0	0%	0	39%	7	أنثى	
100%	18	17%	3	0%	0	83%	15	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
61%	11	6%	1	0%	0	56%	10	من 30 إلى 40	
39%	7	11%	2	0%	0	28%	5	أكبر من 40	
100%	18	17%	3	0%	0	83%	15	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	11%	2	0%	0	0%	0	ثانوي	
89%	16	6%	1	0%	0	83%	15	جامعي	
100%	18	17%	3	0%	0	83%	15	المجموع	
11%	2	0%	0	0%	0	11%	2	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
72%	13	17%	3	0%	0	56%	10	من 6 إلى 10	
17%	3	0%	0	0%	0	17%	3	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	17%	3	0%	0	83%	15	المجموع	

من خلال الجدول وحسب متغير السن من 30 إلى 40 سنة بنسبة 56% يرون بأن هاته التكنولوجيا ساهمت وبشكل كبير في تحسين الاتصال داخل المؤسسة لما لهذه التقنيات الحديثة من خصائص كالسرعة حيث أدت هذه التكنولوجيات واستخدامها في المؤسسة إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية للمؤسسة من نقل وتبادل للمعلومات والبيانات داخل المؤسسة أو فروعها التابعة لها.

وذلك خاصة عن طريق شبكة الانترنت من خلال توفيرها لنمط اتصالي يسمح للمستخدمين بالتواصل، ويعزز العلاقات الاتصالية بين مختلف الأقسام والمصالح كذلك الأقدمية في العمل بنسبة 56% من 6 إلى 10 سنوات كما نجد حسب متغير المستوى التعليمي الثانوي 11% أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت قليلا في تحسين الاتصال داخل المؤسسة ويرجع ذلك لعدم استخدامهم الدائم لهاته التكنولوجيا، كما نلاحظ أن النسب تراوحت بين الإجابات بنعم وقليل . ونستنتج من خلال النسب أن هناك تحسين في الاتصال من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ويعود ذلك إلى أن تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال الاتصال الداخلي بالمؤسسات يؤثر على العملية الاتصالية بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها ، وهذا ما يؤكد الأهمية البالغة لأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث فرضت نفسها على واقع المؤسسات كإحدى الممكنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتحسينها وتبادل المعلومات بين الأفراد في العمل وذلك من خلال ما تنتجه هذه التكنولوجيا من تطبيقات، وتتوافق هذه النتيجة التي توصلنا إليها مع دراسة الباحثة حورية بولعويدات في دراستها بعنوان " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " ¹ التي توصلت إلى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساهم في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة .

¹ حورية بولعويدات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية بمؤسسة سون لغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالطرق GRTG قسنطينة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال والعلاقات العامة ، ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علوم الإعلام والإتصال ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2008/2007، ص 182 .

الجدول رقم (49) : يوضح ما إذا كان استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة يؤثر في سير المعلومة بين المستويات الإدارية

المجموع		قليلا		لا		نعم		الإيجابية	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
61%	11	11%	2	11%	2	39%	7	ذكر	
39%	7	0%	0	6%	1	33%	6	أنثى	
100%	18	11%	2	17%	3	72%	13	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	
56%	10	0%	0	11%	2	44%	8	من 30 إلى 40	
44%	8	11%	2	6%	1	28%	5	أكبر من 40	
100%	18	11%	2	17%	3	72%	13	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	
11%	2	6%	1	6%	1	0%	0	ثانوي	
89%	16	6%	1	11%	2	72%	13	جامعي	
100%	18	11%	2	17%	3	72%	13	المجموع	
11%	2	0%	0	0%	0	11%	2	من 1 إلى 5	
72%	13	6%	1	17%	3	50%	9	من 6 إلى 10	
17%	3	6%	1	0%	0	11%	2	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	11%	2	17%	3	72%	13	المجموع	

من خلال الجدول يتضح أن أغلب الموظفين يرون بأن لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثير في سير المعلومة بين المستويات وذلك حسب متغير السن الذين تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 40 سنة بنسبة 44% أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تؤثر في سير المعلومة بين المستويات الإدارية كما نجد أن ذوي المستوى الجامعي يرون ذلك أيضا وتقد نسبتهم بـ 72% وهذا ما يوضحه الجدول رقم (48) بأن القرارات والمعلومات تصل إلى كل المستويات الإدارية وهذا يفسر أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة له تأثير في سير المعلومة وانتقالها وتبادلها بين المستويات الإدارية لما تتميز به من سرعة ومرونة في انتقال المعلومات بكل سهولة بين المستويات الإدارية، فيما نجد حسب النوع أن الذكور بنسبة 11% يعتقدون أنها تؤثر لكن بشكل قليل فيما نجد أن الجامعيين بنسبة 11% كانت إجابتهم بالسلب أي أن استخدامها لا يؤثر في سير المعلومة بين المستويات الإدارية .

الجدول رقم (50) : يوضح ما إذا كانت الوسائل التكنولوجية الحديثة تزيد من فعالية الاتصال بين الموظفين

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
61%	11	11%	2	50%	9	ذكر	النوع
39%	7	0%	0	39%	7	أنثى	
100%	18	11%	2	89%	16	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	6%	1	50%	9	من 30 إلى 40	
44%	8	6%	1	39%	7	أكبر من 40	
100%	18	11%	2	89%	16	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	11%	2	0%	0	ثانوي	
89%	16	0%	0	89%	16	جامعي	
100%	18	11%	2	89%	16	المجموع	
11%	2	0%	0	11%	2	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
72%	13	11%	2	61%	11	من 6 إلى 10	
17%	3	0%	0	17%	3	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	11%	2	89%	16	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه وحسب متغيرات النوع ذكور بنسبة 50%، والسن من 30 إلى 40 سنة بنسبة 50%، والمستوى التعليمي ذوي المستور الجامعي بنسبة 89% والأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 61% أي أن أغلب الموظفين يرون بأنها تزيد من فعالية الاتصال بين الموظفين، في حين نجد من هم ذوي المستوى الثانوي يرون بأنها لا تزيد من فعالية الاتصال بين الموظفين بنسبة 11% وكذلك حسب الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات ويعود ذلك لعدم استخدامهم الدائم لها والتعامل بها مع الموظفين في نقل المعلومات وتبادلها وأيضا لضعف تحكمهم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما يؤكد الجدول رقم (41) أنهم يواجهون صعوبات في استخدامها والعمل بها والاتصال بباقي الموظفين عن طريقها .

ومن خلال هذه النسب نستنتج أن معظم الموظفين يرون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة تزيد من فعالية الاتصال بين الموظفين وتحسن جودة العلاقات الاتصالية من خلال استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة في نقل وتبادل المعلومات وسير العمل فيما بينهم وتنوع طرق أساليب الاتصال من خلال التقنيات الحديثة في الاتصال .

الجدول رقم (51) : يوضح ما الذي قدمه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين في عملهم

المجموع	أخرى		فعالية التواصل مع العاملين		سهولة تحديث وتعديل المحتوى		إمكانية التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بسهولة		الإجابة		المتغيرات
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
61%	11	0%	0	33%	6	17%	3	11%	2	ذكر	النوع
39%	7	0%	0	22%	4	6%	1	11%	2	أنثى	
100%	18	0%	0	56%	10	22%	4	22%	4	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	0%	0	17%	3	22%	4	17%	3	من 30 إلى 40	
44%	8	0%	0	39%	7	0%	0	6%	1	أكبر من 40	
100%	18	0%	0	56%	10	22%	4	22%	4	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	0%	0	6%	1	0%	0	6%	1	ثانوي	
89%	16	0%	0	50%	9	22%	4	17%	3	جامعي	
100%	18	0%	0	56%	10	22%	4	22%	4	المجموع	
11%	2	0%	0	0%	0	11%	2	0%	0	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
72%	13	0%	0	39%	7	11%	2	22%	4	من 6 إلى 10	
17%	3	0%	0	17%	3	0%	0	0%	0	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	0%	0	56%	10	22%	4	22%	4	المجموع	

من خلال الجدول يتضح حسب كل المتغيرات أن فعالية التواصل مع العاملين تأتي في المقدمة حسب ذوي المستوى الجامعي بنسبة 50% ثم تليها سهولة تحديث وتعديل المحتوى حسب متغير السن الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 22%، ثم إمكانية التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بسهولة حسب متغير الأقدمية في العمل، ويفسر هذا بأنه على الرغم من اختلاف أعمار الموظفين ومستواهم التعليمي وحسب الأقدمية لهم في العمل من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 22% إلا أن أغلبهم يستفيدون من تكنولوجيا الاتصال الحديثة نفس الاستفادة وتتمثل في إمكانية التواصل مع العاملين بفضل الخدمات التي تقدمها كل من الانترنت والانترانت مثل تواصل عن طريق البريد الإلكتروني مثلا، وسهولة تحديث المحتوى وتعديله بفضل برمجيات التطبيق المتاحة كذلك إمكانية التعامل مع الكم الهائل من المعلومات من خلال الانترنت ومختلف الخدمات الأخرى.

الجدول رقم (52) : يوضح تقييم المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة موبيليس بسكرة

المجموع		متوسط		جيد		ممتاز		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
61%	11	0%	0	39%	7	22%	4	ذكر	النوع
39%	7	0%	0	17%	3	22%	4	أنثى	
100%	18	0%	0	56%	10	44%	8	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 30	السن
56%	10	0%	0	39%	7	17%	3	من 30 إلى 40	
44%	8	0%	0	17%	3	28%	5	أكبر من 40	
100%	18	0%	0	56%	10	44%	8	المجموع	
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	متوسط	المستوى التعليمي
11%	2	0%	0	11%	2	0%	0	ثانوي	
89%	16	0%	0	44%	8	44%	8	جامعي	
100%	18	0%	0	56%	10	44%	8	المجموع	
11%	2	0%	0	11%	2	0%	0	من 1 إلى 5	الأقدمية في العمل
72%	13	0%	0	44%	8	28%	5	من 6 إلى 10	
17%	3	0%	0	0%	0	17%	3	من 11 سنة فما فوق	
100%	18	0%	0	56%	10	44%	8	المجموع	

من خلال الجدول يتضح حسب جميع المتغيرات أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة موبيليس بسكرة جيدة بينما يرى باقي المبحوثين حسب المتغيرات أنها ممتازة .
ومنه يمكن القول أن هذا التقييم والإجابة عليه بـ جيد وممتاز حسب المتغيرات راجع لمدى تحكم الموظفين في استخدام هاته التكنولوجيا والاستخدام الدائم أو القليل لها كذلك إلى الاستفادة من التدريبات أو التكوينات التي يقومون بها وعليه فإن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة موبيليس بسكرة جيد باعتبار أنه ساهم في تفعيل الاتصال في المؤسسة .

ثالثا : النتائج العامة للدراسة

انطلاقا من التحليلات وتفسير المعطيات البيانية من الدراسة الميدانية التي قمنا بها، والتي تتمحور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وجودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمائية ولما كانت دراستنا الميدانية في مؤسسة موبيليس بسكرة، فقد تمثلت نتائج الدراسة الميدانية فيما يلي :

1- الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في مؤسسة موبيليس بسكرة

- تمثلت درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة بأنها جيدة وذلك بنسبة 83%، ويدل ذلك على المعرفة الجيدة بالتكنولوجيات واستخدامها، كما يعود إلى طبيعة التكوين المستفاد إضافة إلى التعود والممارسة التي تزيد من القدرة على التحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ونجد أن أغلب الموظفين درجة تحكمهم في التكنولوجيا الحديثة جيدة ويعود ذلك للممارسة الدائمة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة ذوي المستوى الجامعي وهذا راجع لتلقيهم التعليم حول هذه التكنولوجيات في مسارهم الدراسي .

- بلغت نسبة المبحوثين المستخدمين لجهاز الحاسوب بصفة دائمة 83% وهذا يوضح الاستخدام الكبير لجهاز الحاسوب في مؤسسة موبيليس بسكرة وباعتبار أن استخدام جهاز الحاسوب في المؤسسة بمثابة المحرك الرئيسي لعصر الوسائط المعلوماتية والاتصالية، حيث نجد أن معظم المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب ويعود ذلك إلى مواكبة التطورات التكنولوجية والممارسة الدائمة في تسيير شؤون المؤسسة خاصة الجامعيين منهم للتحكم الجيد في استخدامه وطبيعة العمل تتطلب استخدامه بحيث يستوعب العديد من الوظائف والمهام ذلك لأهميته في المؤسسة لأنه لا يمكن توصيل الشبكات دون وجود جهاز الحاسوب .

- تكمن استخدامات جهاز الحاسوب في المؤسسة محل الدراسة في حفظ المعلومات وذلك بنسبة 44% باعتباره المحرك الأساسي لعصر الوسائط المعلوماتية والاتصالية وتعتمده المؤسسة في انجاز الأعمال المطلوبة، حيث أن أغلب المبحوثين يستخدمونه في حفظ المعلومات والذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 40 سنة، باعتباره وسيلة آمنة لحفظ المعلومات ومن خلاله يمكن تخزين المعلومات واسترجاعها في وقت لاحق .

- تستخدم شبكة الانترنت في المؤسسة بشكل دائم وذلك بنسبة 72%، ويعود استخدامها الدائم لأهميتها في المؤسسة وباعتبارها وسيلة اتصال ونقل المعلومات إضافة إلى أنها تعتبر أكبر مزود للمعلومات، لما توفره من خدمات تمكن الموظفين في المؤسسة من الاستفادة منها في انجاز الأعمال والاتصالات، ونجد أن أغلب ذوي المستوى الجامعي يستخدمون هذه الشبكة بصفة دائمة إضافة إلى من لهم أقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات وهذا يفسر حاجة المؤسسة لهذه الشبكة واستخدامها لما تتمتع به من مميزات تسهل عمل الموظفين وتقتصر عليهم الجهد والوقت في انجاز الأعمال .

- تستخدم شبكة الانترنت في مؤسسة موبيليس بسكرة في الحصول على المعلومات وذلك بنسبة 50%، ويعود ذلك إلى أنها دائرة معارف عملاقة وتوفر للموظفين في المؤسسة المعلومات التي يحتاجونها في العمل، ونجد أن أغلب الموظفين الذين يستخدمونها في الحصول على المعلومات هم ذوي المستوى الجامعي ومن لهم أقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات باعتبار أن المؤسسة تعتمد عليها وعلى خدماتها في تسيير شؤونها .

- تستخدم شبكة الانترنت في مؤسسة موبيليس بسكرة بصفة دائمة بنسبة 67%، ويعود ذلك لاعتمادها في العمل حيث أن أغلب الموظفين يستخدمون الانترنت بصفة دائمة هم ذوي مستوى جامعي إضافة إلى من لهم أقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات، ويكمن أهم مجال استخدامها في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة بنسبة 44% لأنها تسمح بنقل الملفات وتبادل المعلومات وهذا ما يؤدي إلى تسريع عملية الاتصال بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية .

- أجمع الموظفون المستخدمين لتكنولوجيا الإتصال الحديثة على أن المؤسسة تقوم بحصص تكوين أو تدريب وذلك بنسبة 100% حيث تعمل المؤسسة على مواكبة التطورات الحديثة وتكوين موظفيها في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال تمكينهم من التحكم في التكنولوجيات والتقنيات الحديثة أكثر وكذا أساليب العمل الحديثة، حيث نجد جميع الموظفين وحسب مختلف متغيرات النوع، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل يجمعون على قيام المؤسسة بحصص التكوين والتدريب ويعود ذلك من أجل تطوير الكفاءات البشرية المتاحة في المؤسسة، وتحسين العمل والعلاقات الاتصالية التي تتم من خلال اتصال الموظفين فيما بينهم، ومواكبة التطورات العلمية وتطوير الأنظمة الإدارية الفعالة لتعكس على مستواهم في العمل، كما أن 61% من الموظفين يرون بأنهم يقومون بحصص التكوين أو التدريب عن طريق التريصات يعود ذلك إلى أنها تسمح بالتعرف أكثر على تكنولوجيا الاتصال الحديثة والخدمات التي تقدمها وكيفية استخدامها في المؤسسة كما أن الاستفادة منها تكون بنسبة أكبر لأنها تستغرق وقت أكثر من أجل معرفة هاته التكنولوجيات والتحكم فيها أكثر مقارنة بالطرق الأخرى حيث نجد أن أغلب ذوي المستوى الجامعي يعتمدون على التريصات في طريقة تكوينهم للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مقارنة بالاجتماعات و الملتقيات .

- لقد كانت النسب متساوية بين من يواجهون صعوبات والذين لا يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتمثلت في 50% الإجابة بنعم و 50% من كانت إجابتهم ب لا فعلى الرغم من أن المؤسسة تتضمن دورات تكوينية وتدريبية للتحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلا أنه لم تكن هناك استفادة بالشكل المطلوب منها، حيث نجد أن 78% يواجهون صعوبات و هاته الصعوبات تتمثل في صعوبات تقنية ، ونجد أن الصعوبات اللغوية أقل نسبة حيث قدرت ب 22% ويعود ذلك إلى عدم الاستفادة من التكوينات أو التدريبات التي تقوم بها المؤسسة بشكل جيد .

- يؤكد بنسبة 89% من الموظفين أن لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما نجد أن أغلبهم ذوي مستوى جامعي إضافة إلى من لهم أقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات أي أن كلما زاد المستوى التعليمي كلما زادت الكفاءة والمعرفة بالتطورات الحاصلة والتكنولوجيا الحديثة ومواكبتها .

يعتبر مصدر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالنسبة للموظفين في خارج المؤسسة بنسبة 56% في حين نجد مصدر المعرفة عن طريق المؤسسة بنسبة 44% وهي نسب متقاربة إلى أن أكثر من نصف الموظفين اعتمدوا على مصادر خارج المؤسسة لمعرفةهم باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأن أغلبهم ذوي مستوى جامعي في حين نجد ذوي المستوى الثانوي اعتمدوا على المؤسسة في معرفتهم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

2- طبيعة العلاقات الاتصالية السائدة في مؤسسة موبيليس بسكرة

- نوع العلاقة التي تربط الموظفين رسمية بنسبة 56% أي أن أغلب الموظفين تجمع بينهم علاقات رسمية ويعود ذلك إلى طبيعة المؤسسة والعمل بها ولما يتميز بالمرونة التي تسمح بانتقال الملفات وتبادل المعلومات بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية .

- يرى 78% من الموظفين بأن عملية الاتصال في المؤسسة جيدة ويعود ذلك لتوفر المؤسسة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تسمح بسير العملية الاتصالية بشكل جيد ووصول المعلومات فيما بين الموظفين بسهولة ولما لها من مميزات كالسرعة والمرونة في نقل وتبادل المعلومات بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية واقتصار الوقت وأغلب من يرون بأن العملية الاتصالية جيدة هم ذوي مستوى جامعي ويعود ذلك لتحكم معظمهم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخدامها في نقل وتبادل المعلومات والملفات .

- يرى 61% من الموظفين المستخدمين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أن وسائل الاتصال التفاعلية جيدة حيث تسمح هذه الوسائل بالاتصال بين الموظفين وسير العمل من خلال نقل وتبادل المعلومات وتحسين العلاقات الاتصالية التي تتم من خلال سرعة انتقال وتبادل المعلومات وأغلب الموظفين الذين يرون ذلك مستواهم جامعي وذلك من خلال مساهمتها في انتقال المعلومات بسرعة واقتصار في الوقت والجهد .

- يرى 50% من الموظفين أن الحاسب الآلي هو الوسيلة الأكثر فعالية في إيصال المعلومات ثم الانترنت 39% ثم الانترنت 11% أي أن أغلب الموظفين يعتبرون جهاز الحاسوب الأكثر فعالية وذلك باعتبار المحرك الأساسي لكل الشبكات الأخرى المتصلة به حيث يعتبر أمن لحفظ المعلومات فيه واسترجاعها لنقلها وتبادلها بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية .

- تكمن أهمية الاتصال في المؤسسة في إيصال المعلومات بالدرجة الأولى بنسبة 28% باعتبار أن الاتصال هو العصب الحيوي للمؤسسة من خلاله يتم التفاعل وتسيير شؤون المؤسسة من خلاله أي أن أغلب الموظفين خاصة من لهم مستوى جامعي يرون ذلك .

3- إضافات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وجودة العلاقات الاتصالية

- يرى 83% من الموظفين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة وذلك من خلال تحسين عملية نقل المعلومات وتبادل الملفات مما تساهم في سرعة وسهولة انتقال المعلومات وتحسين أساليب الاتصال بين الموظفين في الوحدات الإدارية للمؤسسة، أي أن أغلب الموظفين خاصة الجامعيين ومن لهم أقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات يرون أنها تساهم بشكل كبير في تحسين الاتصال داخل المؤسسة ومنه تسريع العملية الاتصالية .

- يرى 72% من الموظفين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تؤثر في سير المعلومات بين المستويات الإدارية من خلال أنها توفر نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية والوصول المباشر للمعلومات وذلك من خلال اعتماد المؤسسة على شبكة الانترنت التي تربط بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية في المؤسسة أي أن أغلب الموظفين كانت إجابتهم بالإيجاب وخاصة ذوي المستوى الجامعي وذلك من خلال أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة يكمن تأثيرها في سير المعلومات في تسريع العملية الاتصالية التي تتم بين الموظفين و سهولة انتقال الملفات وتبادل المعلومات .

- تزيد تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة من فعالية الاتصال بين الموظفين بنسبة 89% وذلك من خلال سرعة انتقال المعلومات وتبادل الملفات وبالتالي تحسين العلاقات الاتصالية وجودتها من خلال المرونة، والسرعة، والدقة التي تحقق فعالية الاتصال بين الموظفين أي أن أغلب الموظفين الذين يرون ذلك هم جامعيين ويعود ذلك لاستخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل الملفات بين مختلف المستويات الإدارية والاتصال بالموظفين .

- تمثل تقييم استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة من طرف الموظفين المبحوثين في أنها جيدة بنسبة 56% أي أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخدامها جيد من خلال تسهيلها العملية الاتصالية وتفعيلها الاتصال بين الموظفين مما تسمح بانتقال الملفات وتبادل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية .

وتمثلت الإجابات على أسئلة الدراسة في :

1- الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في مؤسسة موبيليس بسكرة هي الحاسب الآلي، الانترنت، الانترنت وتختلف استخداماتها في المؤسسة حسب طبيعة العمل وحسب درجة تحكم الموظفين فيها .

- 2- طبيعة العلاقات الاتصالية السائدة في مؤسسة موبيليس بسكرة هي علاقات رسمية تجمع الموظفين في إطارها التنظيمي حيث تتم العملية الاتصالية وباعتبار أن الاتصال الرسمي داخل المؤسسة يعتبر ركيزة أساسية في تبادل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية .
- 3- الإضافات التي يقدمها استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وجودة العلاقات الاتصالية تحسين وتفعيل العملية الاتصالية إضافة إلى فعالية الاتصال بين الموظفين .
- أما بالنسبة للسؤال الرئيسي نجد حسب ما تم تقديمه في الدراسة أن مساهمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية تكمن في أنها تحسن من الإتصال وتسرع العملية الاتصالية كما أنها تفعل الاتصالات بين الموظفين من خلال خصائصها كالمرونة والسرعة والدقة في نقل الملفات وتبادل المعلومات ومنه فهي تحقق جودة العلاقات الاتصالية بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية .

خاتمة

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة ذات أهمية كبيرة حيث أصبحت أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة تعتمد عليها، كما أنها أصبحت تعتمد على كفاءة العنصر البشري الأكثر استخداما وممارسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لما لها من مميزات التي تتمتع بها، ومن خلال ما تطرقت إليه هذه الدراسة حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة يمكن القول بأن للدراسة نتائج في ضوء الأهداف التي سطرت من أجلها، فمن خلال ذلك تم التعرف على أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في مؤسسة موبيليس بسكرة وطبيعة العلاقات الاتصالية السائدة فيها كذلك معرفة الإضافات التي قدمها استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وجودة العلاقات الاتصالية بين الموظفين في إطار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وقد تم تحقيق هذه الأهداف من خلال استخدام أدوات متعددة لجمع البيانات وتفريغها وتحليلها بالاعتماد على الجانب النظري الذي تم فيه التطرق إلى الاتصال وتكنولوجيا الاتصال الحديثة وجودة العلاقات الاتصالية ومن خلال هذا توصلنا إلى مجموعة من النتائج مفادها :

وجود تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث يحتل الحاسب الآلي المرتبة الأولى باعتباره المحرك الأساسي لجميع الشبكات ووسيلة آمنة لحفظ المعلومات وتليه شبكة الانترنت حيث تربط بين الموظفين وتساعدهم في الاتصال ثم شبكة الانترنت.

إضافة إلى أن الموظفين يواجهون صعوبات تمثلت أغلبها في صعوبات تقنية رغم ما توفره المؤسسة من طرق للتدريب والتكوين حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما يؤدي إلى عرقلة العمل والاتصال داخل المؤسسة .

إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في المؤسسة ساهمت في جودة العلاقات الاتصالية بين الموظفين وذلك من خلال تسهيل وتسريع عملية الاتصال داخل المؤسسة وبين مختلف المصالح، إضافة إلى زيادة فعالية الاتصال بين الموظفين وذلك من خلال ما تتميز به تكنولوجيا الاتصال الحديثة من سرعة ومرونة ودقة في نقل الملفات وتبادل المعلومات فيما بينهم .

فائمة المراجع

قائمة المراجع

القواميس :

1- قاموس معجم الوسيط اللغة العربية المعاصر ، قاموس عربي عربي .

الكتب :

1- إبراهيم أبو غريب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ، دار المجدلوي للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 .

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

3- أحمد محمد عليق وآخرون ، وسائل الإتصال والخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2004 م .

4- أحمد عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمائية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، 2006، العدد 4 .

5- الدسوقي عبد إبراهيم ، وسائل وأساليب الإتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية (مصر) ، 2004 .

6- السيد محمد فهمي، فن الإتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ، 2006 .

7- أمل خطاب ، تكنولوجيا الإتصال الحديثة ودورها في تطوير الأداء الصحفي ، دار العالم العربي ، الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات ، القاهرة ، 2009 .

8- الهادي كفر وأحمد محمود الخطيب ، إدارة الإتصال والتواصل (النظريات ، العمليات ، الوسائط ، الكفايات) ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، عمان ، 1430 هـ / 2009 .

9- أنطوان ايريس، شبيكات الإعلام، (ترجمة فؤاد شاهين)، عويدات للنشر والتوزيع، بيروت، 2001 .

10- إياد شاكر البكري، تقنيات الإتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003 .

11- الهجرسي سعد محمد ، الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية ، دار الثقافة العلمية ، الإسكندرية ، 2001 .

12- بشير عباس العلق ، الإتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة ، دار اليازوري ، عمان (الأردن) ، 2009 م .

13- بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة، 2007.

14- بلقاسم سلاطنية ، حسان الجيلاني ، منهجية العلوم الاجتماعية ، دار الهدى للطباعة والنشر ، الجزائر ، 2004 .

قائمة المراجع

- 15- بن شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الإتصال (المخاطر والتأثيرات الاجتماعية) ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2000 ، ص 185 .
- 16- ثامر البكري ، الاتصالات التسويقية والترويج ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2006 .
- 17- ثامر موسى يونس، شبكات الحاسوب، دار راتب الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت، 1994 .
- 18- جبريل بن حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمن محمد الدوسري، الشبكات الاجتماعية والقيم رؤية تحليلية، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، 1436هـ / 2015 م، ص 144 .
- 19- حسن عماد مكاوي و ليلي حسين ، الإتصال ونظرياته المعاصرة ، ط 4 ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2003 .
- 20- حسن عماد مكاوي ، تكنولوجيا الإتصال في عصر العولمة ، ط 2 ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 1997 .
- 21- خالد البلقطني، عالم الانترنت (الانترنت من الألف للياء)، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية (مصر)، 2010 م .
- 22- خضر مصباح إسماعيل الطيبي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، دار حامد، عمان، 2009 .
- 23- خيرى خليل الجميلي ، الإتصال ووسائله في المجتمع الحديث ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 1997 .
- 24- خيضر كاظم حمود ، السلوك التنظيمي ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 .
- 25- ذوقان عبيدات ، سهيلة أبو السميد ، البحث العلمي النوعي والكمي ، دار الفكر للطباعة والنشر ، عمان (الأردن) ، 2002 .
- 26- رفعت عبد الحليم الفاعوري وآخرون، دورية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2011 .
- 27- راوية حسن ، السلوك في المنظمات ، دار المعارف ، الإسكندرية ، 2001 .
- 28- رجاء وحيد دويدري ، البحث العلمي (أساسياته النظرية وممارسته العملية) ، دار الفكر المعاصر ، سوريا ، 2000 .
- 29- ربحي مصطفى عليان ، وسائل الإتصال وتكنولوجيا التعليم ، دار الصفاء ، عمان ، 1999 .
- 30- زيد عبوي ، معجم المصطلحات الإدارة العامة ، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007 .
- 31- سالم محمد صالح ، العصر الرقمي وثورة المعلومات ، دراسة على نظم المعلومات وتحديث المجتمع ، عين الدراسات والبحوث ، القاهرة ، 2002 .

قائمة المراجع

- 32- سعاد جبر سعيد ، سيكولوجية الإتصال الجماهيري ، دار الكتاب العالمي للنشر العالمي ، عمان ، 2011 .
- 33- سلمان محمود العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط3 ، دار وائل للنشر ، عمان ، د س .
- 34- سمير محسن ، دراسات مناهج البحث العلمي ، ط2 ، عالم الكتاب ، القاهرة ، 1995 .
- 35- سوسن شاكر مجيد ، محمد عواد الزيادات ، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2007 .
- 36- صالح بن نوار ، الإتصال في المؤسسة ، د ط ، مخبر بحث علم الاجتماع والاتصال للبحث والترجمة ، الجزائر ، 2003 ، ص 226 .
- 37- صالح خليل ، العلاقات العامة والاتصال الإنساني ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2004 .
- 38- صلاح الدين محمد الباقي ، السلوك الإنساني في المنظمات ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 2001 .
- 39- صالح محمد علاء علي حمدان ، مقدمة إلى الانترنت ، مكتبة المجتمع العربي ، عمان ، 2008 .
- 40- عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني ، دراسة تطبيقية وميدانية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2005 .
- 41- عامر إبراهيم قندلجي ، إيمان فاضل السمراني ، شبكات المعلومات والاتصالات ، دار الميسرة للنشر ، عمان ، 2009 .
- 42- عبد الرحمن عزي ومجموعة من الأساتذة ، عالم الإتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992 .
- 43- عبد الفتاح النبي ، تكنولوجيا الإتصال والثقافة ، الغربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1990 .
- 44- عبد المالك ورحماني الدناني ، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت ، دار راتب للنشر والتوزيع ، بيروت ، 2001 .
- 45- عبد الوهاب خنوفة ، الأطفال والثورة المعلوماتية (التمثل والاستخدامات إتحاد إذاعة الدول العربية ، العدد الثاني ، تونس ، 2007 .
- 46- علم الدين محمود ، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري ، دار العربي ، القاهرة ، 1990 .
- 47- عمار بوحوش ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ط3 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005 .

قائمة المراجع

- 48- علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 49- عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات، دار الثقافة، عمان، 2004 .
- 50- عمار عوايدي، القانون الإداري (النظام الإداري)، ط 5، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008 .
- 51- غالب عوض التوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، دار الصفاء، عمان، 2000.
- 52- فاروق سيد حسين، تكنولوجيا شبكات الحاسبات الآلية، هلا للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000 .
- 53- فضيل دليو، التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة، الجزائر، 2010 .
- 54- فضيل دليو ، تاريخ وسائل الإتصال ، سيرتا كوبي ، قسنطينة ، 2006 .
- 56- فضيل دليو ، مقدمة في وسائل الإتصال الجماهيري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1998.
- 57- لعلى بوكميش ، إدارة الجودة الشاملة ايزو ، دار الريا لل نشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2011
- 58- نخبة من الأساتذة ، المرجع في مصطلحات العلوم الإجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1985 .
- 59- معين خليل، البناء الاجتماعي أنساقه ونظمه، ط 3، دار الشروق للنشر والتوزيع ، الأردن ، 1999.
- 60- معين محمود عياصرة ومروان محمد بن أحمد ، القيادة والرقابة والاتصال الإداري ، دار حامد للنشر والتوزيع ، 2008 .
- 61- مصطفى الحجازي ، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة ، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع ، بيروت ، د س ن .
- 62- محمد أبو سمرة ، الاتصال الإعلامي و الإداري ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 .
- 63- محمد الهادي محمد ، أساليب توثيق البحوث العلمية ، المكتبة الأكاديمية ، الجزائر ، 1995 .
- 64- محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الإتصال الحديثة (الإستخدام والتأثير)، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 1432 هـ / 2011 م.
- 65- محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دراسات المشرق العربي، عمان، 2006.
- 66- محمد صاحب سلطان ، مبادئ الإتصال (الأسس والمفاهيم) ، دار المسيرة للنشر ، عمان (الأردن) ، 1435 هـ / 2014 م .

قائمة المراجع

- 67- محمد صالح الحناوي وآخرون، نظم وتكنولوجيا المعلومات في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، مصر، 2004 .
- 68- محمد محفوظ أحمد جودة ، العلاقات العامة (مفاهيم وممارسات) ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 .
- 69- محمد محفوظ ، تكنولوجيا الإتصال (دراسة في أبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الإتصال) ، دار المعرفة الجامعية ، جامعة بيروت العربية بالإسكندرية ، 2005 .
- 70- محمد فهمي العطروري ، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1996 .
- 71- محمد عبد الحميد، الإتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، علم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007 .
- 72- محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007 .
- 73- محمد عبد الفتاح محمد ، العلاقات العامة في المؤسسات الإجتماعية (الأسس والمبادئ) ، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر ، الإسكندرية ، د س .
- 74- محمد عبيدات وآخرين ، منهجية البحث العلمي ، دار وائل للنشر ، عمان ، د س .
- 75- محمد علي حسن، ثورة الإعلام، دار المعرفة، القاهرة، 2003 .
- 76- محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي ، دار الدخر ، القاهرة ، 2004 .
- 77- محمد فتحي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، 2005 .
- 78- محمد تيمور ومحمود علم الدين، المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002 .
- 79- محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب، القاهرة، 2005 .
- 80- محمد لعقاب، وسائل الإعلام والاتصال الرقمية، دار الهومة، الجزائر، 2007 .
- 81- مراد شلباية وعلي فاروق، مقدمة إلى الإنترنت، دار المسيرة، الأردن، 2001 .
- 82- مراد شلباية ووائل أبو مغلي، مقدمة إلى الشبكات، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2002 .
- 83- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، الشارقة، 2008 .
- 84- منال طلعت محمود ، مدخل إلى علم الإتصال ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2002 .

قائمة المراجع

- 85- ناصر دادي عدون، الإتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، 2004 .
- 86- ناصر قاسيمي، الإتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2011 .
- 87- نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2005 .
- 88- ناهد عرفة ، مناهج البحث العلمي ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة (مصر) ، 2006 .
- 89- هارون منصر، تكنولوجيا الإتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، دار الألمعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012.
- 90- هناء حافظ بدوي ، الإتصال بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2003.
- 91- وهيبة غراممي، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012 .
- المذكرات العلمية :
- 1- بن بوزيان عبد الرحيم ، استخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإذاعة وأثرها على الموارد البشرية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر ، 2010، 2011 .
- 2- بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة البويرة، الجزائر، 2014/2013 .
- 3- حورية بولعويدات ، استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية بمؤسسة سون لغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق -GRTG - قسنطينة) ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال والعلاقات العامة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم العلوم الإعلام والاتصال ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008/2007 .
- 4- خلاف جلول ، وسائل الإتصال الحديثة وتأثيراتها على العلاقات الأسرية ، مذكرة ماجستير ، الأمير عبد القادر ، قسم دعوة وإعلام 2003/2002 .
- 5- خير الدين بوهدة ، استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة يحي فارس .
- 6- سليمان الحوش، الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية (دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الأوراس - باتنة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، كلية العلوم

قائمة المراجع

- الإجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم علم اجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة العقيد حاج لخضر، باتنة، 2006/2005 م.
- 7- شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2007-2008 .
- 8- شريط حورية، مكانة الإتصال الداخلي في المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير معهد علوم الإعلام والاتصال، العلوم السياسية، الجزائر، 2001، 2002 .
- فاروق حريزي، دور التكنولوجيا الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة سطيف، الجزائر، 2010/2011 .
- 9- طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية (دراسة ميدانية بإدارات خدماتي عمومية)، لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2004 م .
- 10- لمين علوطي، المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير، علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003 .
- 11- محمد قادري، الإتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2009/2010 .
- 12- مراد رابيس، تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2006/2005 .

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
تخصص إتصال وعلاقات عامة

الموضوع :

استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمائية

دراسة حالة بمؤسسة موبيليس بسكرة

أخي المبحوث ، أختي المبحوثة إن المعلومات التي تتفضل بالإجابة عنها فهي تدخل في إطار البحث العلمي خاص بدراسة استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وجودة العلاقات الاتصالية في مؤسستكم ، فارجوا منكم مساعدتنا من خلال الإجابة عن هذه الأسئلة علما أن هذه المعلومات سرية ولا تستعمل إلا لغرض علمي .

ملاحظة : الإجابة عن الأسئلة المطروحة تكون بوضع إشارة (x) في الخانة التي تتفق مع رأيكم والإجابة عن الأسئلة إن استلزم ذلك وشكرا لكم مسبقا .

السنة الجامعية : 2019/2018 .

1- البيانات الشخصية :

الجنس : ذكر أنثى
السن : أقل من 30 من 30-40 أكبر من 40
المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي
الأقدمية في العمل: من سنة إلى 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات
من 11 سنة فما فوق

المحور الأول : الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في مؤسسة موبيليس بسكرة

1- ما هي درجة تحكمك في استخدامك للتكنولوجيا الحديثة في عملك ؟

جيدة متوسطة ضعيفة

2- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟

دائما أحيانا نادرا

3- ما هي مجالات استخدامك لجهاز الحاسوب في عملك ؟

كتابة التقارير حفظ المعلومات

تدوين جديد المؤسسة القيام بالإحصاءات

أخرى أذكرها

4- هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك ؟

دائما أحيانا نادرا

5- ما هي مجالات استخدامك لشبكة الانترنت في عملك ؟

الحصول على المعلومات

المحادثة

نقل وتبادل المعلومات مع الآخرين

أخرى أذكرها

6- هل تستخدم شبكة الأنترانت في عملك ؟

دائما أحيانا نادرا

7- ما هي مجالات استخدامك لهذه الشبكة في عملك ؟

الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة

الإتصال بالموظفين في فروع المؤسسة

عملية التسيير

مراقبة العمل

توفير فضاء جماعي

8- هل تتضمن المؤسسة حاليا على حصص تكوين أو تدريب للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا

الإتصال الحديثة ؟

نعم لا

- إذا كانت ب " نعم " كيف يتم ذلك هل عن طريق :

اجتماعات

تربصات

ملتقيات

أخرى أذكرها

9- هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

نعم لا

- إذا كانت إجابتك ب " نعم " ما نوع هذه الصعوبات ؟ هل هي :

لغوية تقنية

10- هل لديك معرفة مسبقة عن استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

نعم لا

- في حال إجابتك ب " نعم " كيف حصلت على ذلك ؟

عن طريق المؤسسة

خارج المؤسسة

المحور الثاني : طبيعة العلاقات الاتصالية السائدة بالمؤسسة

11- ما نوع العلاقة التي تربطك بزملائك في العمل ؟

رسمية غير رسمية الاثنين معا

12- ما رأيك بعملية الإتصال في المؤسسة التي تعمل فيها ؟

جيدة متوسطة رديئة

13- ما رأيك في وسائل الإتصال التفاعلية على مستوى المؤسسة ؟

جيدة متوسطة ضعيفة

14- هل تصل المعلومات والقرارات إلى كل المستويات الإدارية ؟

دائما أحيانا نادرا

15- أي الوسائل أكثر فعالية في إيصال المعلومات ؟

الانترنت

الحاسب الآلي

الانترنت

16- فيما تكمن أهمية الإتصال في مؤسستكم ؟

نقل القرارات

تبليغ الأوامر

احترام التدرج الهرمي

إيصال المعلومات

تنظيم التواصل داخل المؤسسة

المحور الثالث : إضافات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة و جودة العلاقات الاتصالية .

17- هل ساهمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال داخل المؤسسة ؟

قليلا

لا

نعم

18- هل أثر استخدامك لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في سير المعلومة بين المستويات الإدارية ؟

قليلا

لا

نعم

19- هل الوسائل التكنولوجية الحديثة تزيد من فاعلية الإتصال بين الموظفين ؟

لا

نعم

20- ما الذي قدمته لك استخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عملك ؟

إمكانية التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بسهولة

سهولة تحديث وتعديل المحتوى

فعالية التواصل مع العاملين

أخرى أذكرها

21- ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة ؟

.....

وبعد إنجاز وتنظيم أسئلة الاستمارة ومحاورها، وفي إطار إتمام الإجراءات المنهجية للاستمارة تم تسليم الاستمارة إلى عدد من أساتذة قسم العلوم الإنسانية كما هو موضح في الجدول التالي وذلك بهدف تحكيمها ومعرفة جوانب النقص فيها ومدى مطابقتها لأسئلة الدراسة وأهدافها، حيث تم الأخذ بأهم آرائهم وتوجيهاتهم حول الاستمارة :

الاسم واللقب	الرتبة	جامعة
طلحة مسعودة	أستاذ محاضر قسم . ب .	جامعة محمد خيضر بسكرة
حفيظي نهلة	أستاذ مساعد قسم . أ .	جامعة محمد خيضر بسكرة

الخطوط

من منطلق هذه الدراسة توجهنا للكشف عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الخدمائية ومساهمتها في جودة العلاقات الاتصالية، وقدّم ذلك من خلال منهج المسح وأداة أساسية وهي استمارة الاستبيان بمؤسسة موبيليس بسكرة ولمعالجة الإشكالية قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة من خلالها يتم التعرف على التكنولوجيات الحديثة المستخدمة في مؤسسة موبيليس بسكرة وطبيعة العلاقات الاتصالية السائدة فيها، إضافة إلى التعرف على الإضافات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة وللتعمق أكثر في الموضوع كانت أهداف دراستنا كالتالي تسليط الضوء على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الخدمائية، ومعرفة التكنولوجيا الأكثر استخداما في المؤسسة، الكشف عن الصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة موبيليس بسكرة، التعرف على مساهمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جودة العلاقات الاتصالية في المؤسسة الخدمائية .

ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة والمتمثلة في المستخدمين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ولما كان عددهم محدود فقد أجرينا حصرا شاملا حيث تمثل عددهم في 18 موظف مستخدم، والاعتماد على أداة الملاحظة واستمارة الاستبيان .

وبعد جمع المعلومات الميدانية وتحليلها توصلنا إلى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساهم في جودة العلاقات الاتصالية بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية وذلك من خلال تحسين الاتصال، وتسريع العملية الاتصالية إضافة إلى زيادة فعالية الاتصال بين الموظفين وبالتالي تؤدي إلى تحسين العلاقات الاتصالية فيما بينهم ويعود ذلك لما تتمتع به تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خصائص كالمرونة، والسرعة، والدقة في نقل الملفات وتبادل المعلومات، وهذا ما يحقق جودة العلاقات الاتصالية .

Résumé :

Based on this survey, we aimed to discover the use of modern communication technology in the service organization and its contribution to the quality of communication relations. This was presented through the survey methodology and a basic tool. This is the questionnaire of Mobilis Biskra. In order to address the problem, we asked a number of questions, Mobilis Biskra Foundation and the nature of the communication relations prevailing in it, in addition to identify the additions provided by the modern communication technology in the institution and to deepen the subject more. The objectives of our study is to highlight the use of technology O modern communication in the service–organization, and knowledge of the most widely used technology in the enterprise, disclosure of the difficulties facing workers when using modern communication technology in the Mobilis Biskra Foundation, recognition of modern communication technology in the quality of communication in the service–relations organization contributions.

In order to achieve the objectives of the study, a sample of users was selected for modern communication technology. As a limited number, we conducted a comprehensive survey of 18 employees, relying on the observation tool and questionnaire.

After gathering and analyzing the field data, we found that the use of modern communication technology contributes to the quality of communication relations between employees at different levels of management by improving communication, speeding up the communication process as well as increasing the effectiveness of communication between employees and thus improve communication relations among them. Modern communication technology enjoys the characteristics of flexibility, speed, accuracy in file transfer and information exchange, which achieves the quality of communication relations.