

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية
فرع: اعلام واتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة



كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علوم الاعلام والاتصال
رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطالب: - قطوش اسلام شرف الدين

تحت عنوان

تقنيات الاتصال الرقمية الحديثة داخل المؤسسات الخدمائية
دراسة حالة : مؤسسة اتصالات الجزائر – المسيلة-

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	لجنة المناقشة
رئيسا		
مشرفا	جامعة محمد بوضياف -المسيلة-	أد/غزال عبدالرزاق
مناقشا		

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وتقدير

بعد إتمام هذا العمل، لا يسعني إلا أن أحمده عز وجل، على أن أمدني بالقوة والصبر على مواصلة هذه الدراسة وإتمامها، وأتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير إلى كل من ساهم من بعيد أو من قريب في إخراج هذا العمل إلى النور، وأخص بالذكر الأستاذ الفاضل الدكتور "غزال ع، الرزاق"، الذي تفضل بالإشراف على هذه المذكرة ولم يبخل علي بنصائحه وتوجيهاته، الذي كان لي نعم السند طوال مدة إعداد الدراسة كما لا أنسى كل من ساهم معي من بعيد أو قريب في أداء هذا العمل.

الطالب: قطوش اسلام شرف الدين





الإهداء

اهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الكريمين،، أبي
قرة عيني رحمة الله عليه، وإلى تاج رأسي ومنبع الحنان
امي حفزها الله ورعاها،،

إلى الإخوة والعائلة الصغيرة،،

إلى كل الأصدقاء،،

إلى كل من يعرف: قطوش اسلام شرف الدين

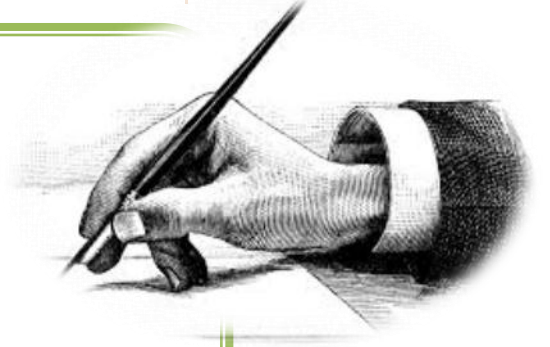
نهدي ثمرة هذا العمل المتواضع،،

الطالب: قطوش اسلام شرف الدين





الفهرس



الصفحة	فهرس المحتويات
-	الشكر والتقدير
--	الإهداء
I	فهرس المحتويات
أ-ج	مقدمة
20-5	الجانب المنهجي

الفصل الأول: الاتصال وتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الأول: ماهية الاتصال واهميته.

01- مفهوم الاتصال

02- وسائل الاتصال الالكترونية

03- اشكال الاتصال الالكترونية

04- الاتصال الداخلي انواعه واهميته

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وآثارها

1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

2- خصائص التكنولوجيا الإيصال الحديثة ووظائفها.

3- أهم المصطلحات المستعملة في تكنولوجيا الاتصال.

4- سلبيات ومخاطر تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الفصل الثاني: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة

المبحث الأول: ماهية مؤسسات الاتصال

1- عموميات حوول المؤسسة

2- مفهوم المؤسسة

3- أنواع المؤسسة

المبحث الثاني: اشكال المؤسسة

1- اثار التكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية

2- الانترنت وخدماتها

3- خصائص الانترنت

المبحث الثالث: استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة الجزائرية

1- جهود الجزائر في مجال ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاط المؤسسة

الاقتصادية

2- استراتيجية الجزائر في التكنولوجيا

3- واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة الاقتصادية الجزائرية

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

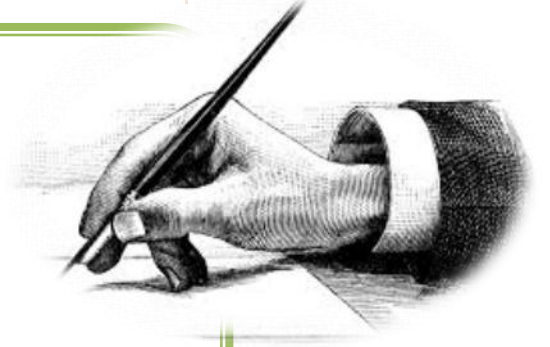
الخاتمة

قائمة المراجع والمصادر

الملخص



مقدمة



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

إن الاتصال من أهم الظواهر الاجتماعية التي حظيت باهتمام الباحثين وهو أساس استمرار المجتمع باعتباره يقوم على التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، حتى وإن اختلف الاتصال بمضمونه أو في وسائله المتعددة، فإنه يبقى السبيل الوحيد لاستمرار المجتمع وتحقيق كيانه الاجتماعي، وأن الحياة الاجتماعية تقوم برمتها على الاتصال أي على العلاقات الإنسانية، فمن ذلك العلاقة العاطفية والدينية والفكرية السياسية، التجارية والمهنية، وكان لابد لمختلف وسائل تعبير والتواصل الإنساني أي يرتقي بأدائها لتواكب معطيات المرحلة المعاصرة ويتحقق بما يتطلبه المشهد العلمي بمتغيراته المتسارعة، ومفاهيمه الحديثة، من احتياجات ومتطلبات باتت بمثابة معايير. والتقدم التقني والمعلوماتي في الاتصال الحديث وعلاقته بهذا العصر، إلى طرحها مبتكرها كمرحلة انتقالية حاسمة في حياة الترقية، واستطاعت هذه التقنية، أن ترفع الحواجز وتقرب المسافات إلى حد جعل العالم شاشة صغيرة تمتد عبر الأنترنت أو شبكة معقدة من الاتصالات وهذه التقنية قد ولدت وتولد مفاهيم جديدة لأنها قد قاربت بين البشر والأمم إلى حد التفاعل شديد وسريع. إن التكنولوجيا الجديدة تتيح لأفراد تجاوز مستوى المنافسة المطلوبة لعملية الاتصال أي تتيح للفرد أن يدخل في علاقة مع أي شخص كان وفي أي مكان يكون، دون إحساس بأي صعوبة اتصال مباشرة. وهذا التطور المتسارع الذي يزداد يوم بعد يوم راجع إلى التطور الكبير الذي يعرفه العلم في المجال تكنولوجيا الاتصال، هذا الأخير الذي حول العالم إلى قرية واحدة وقد انتشرت المؤسسات العملاقة، متعددة الجنسيات والتي استطاعت بفضل امتلاكها لخاصية الاتصال الحديثة. أصبحت ميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية تكتسي طابع الديناميكية، حيث انتقلت من الطبيعة المادية إلى اللامادية هذا التحول فرض على المؤسسة الاقتصادية اليوم ضرورة التغيير وتأقلم مع محيط الجديد، مطالبة بأن تكون ذات فعل مستمر ومسبق أي أن يكون سريعة رد الفعل ومرنة. إن هذه التحولات أثبتت



ضرورة إدخال تكنولوجيا الحديثة أو الاتصال الداخلي الحديث، إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العلمية الاتصالية بالمحيط الخارجي. وقد استفادت المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من فرص التي أتاحتها التكنولوجيا الاتصال الحديث في ميدان التسيير والتنظيم ومنها وكالة التجارة الاتصالات الجزائر، حيث أحدثت التكنولوجيا تغيرات عميقة في ممارسات اتصالية.

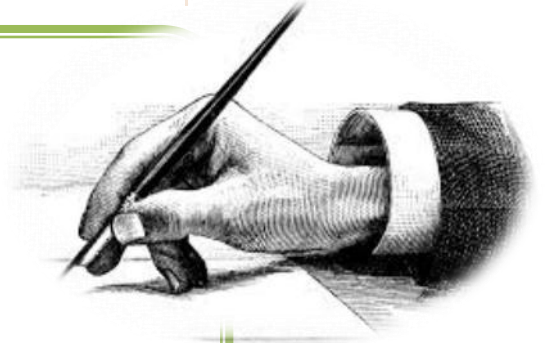
كما أن تبني المؤسسة هذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا إلا أن دخول تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى الوسط المؤسسي، يطرح مسألة "مقاومة التغيير" أو بمعنى آخر رفض الواقع الجديد الذي ينظرون إليه "بمنظار الخطر" الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها ولذلك نجد بعض التكنولوجيا أكثر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

ولدراسة هذا الموضوع والإلمام بجميع جوانب، قسمنا بحثنا هذا إلى ثلاث أطر: ضم الإطار المنهجي الذي حددنا فيه إشكالية بحثنا وهي ما طبيعة الاتصال الداخلي الحديث المعتمد داخل المؤسسة؟ وكيف ساهم في تسيير الحسن الأداء المهني للمؤسسة؟ كما احتوى على تحديد موضوع، أسباب اختيار الموضوع، و أهداف الموضوع، والمنهج المعتمد، والتقنية مستعملة، تحديد مصطلحات. بالإضافة إلى الإطار النظري كأساس لبحثنا والذي يضم فصلين. أولهما تناولنا فيه مفاهيم عامة وأهمية الإتصال الداخلي وسائل الاتصال الإلكتروني وأشكاله هذا فيما يخص المبحث الأول. وكذلك تكنولوجيا الإتصال الحديثة مفهومها وخصائص وظائف ومصطلحات التكنولوجية الحديثة هذا فيما يخص المبحث الثاني.

وثانيهما تعرضنا فيه إلى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، بداية مفاهيم حول المؤسسة أنواعها وأشكالها بصفة عامة، مفهوم الأنترنيت وخصائصها وخطا ماتما هذا فيما يخص المبحث الأول.

أما المبحث الثاني تناولنا فيه وإستراتيجية الإتصال الحديثة في المؤسسة، واقع المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، والجهود المبذولة فيها وضعية التكنولوجيا الإتصال بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية. ثم يأتي الإطار التطبيقي، للبحث الميداني، الذي عرضنا فيه مناقشة وتحليل الإشكالية وكذلك إستخلاص النتائج العامة الدراسية.

الإطار المنهجي



لدراسة هذا الموضوع والإلمام بجميع جوانب، قسمنا بحثنا هذا إلى ثلاث أطر: ضم الإطار المنهجي الذي حددنا فيه إشكالية بحثنا وهي ما طبيعة الاتصال الداخلي الحديث المعتمد داخل المؤسسة؟ وكيف ساهم في تسيير الحسن الأداء المهني للمؤسسة؟ كما احتوى على تحديد موضوع، أسباب اختيار الموضوع، و أهداف الموضوع، والمنهج المعتمد، والتقنية مستعملة، تحديد مصطلحات. بالإضافة إلى الإطار النظري كأساس لبحثنا والذي يضم فصلين. أولهما تناولنا فيه مفاهيم عامة وأهمية الإتصال الداخلي وسائل الاتصال الإلكتروني وأشكاله هذا فيما يخص المبحث الأول. وكذلك تكنولوجيا الإتصال الحديثة مفهوما وخصائص وظائف ومصطلحات التكنولوجية الحديثة هذا فيما يخص المبحث الثاني.

وثانيهما تعرضنا فيه إلى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية، بداية مفاهيم حول المؤسسة أنواعها وأشكالها بصفة عامة، مفهوم الأنترنت وخصائصها وخطا ماتما هذا فيما يخص المبحث الأول. أما المبحث الثاني تناولنا فيه وإستراتيجية الإتصال الحديثة في المؤسسة، واقع المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، والجهود المبذولة فيها وضعية التكنولوجيا الإتصال بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية. ثم يأتي الإطار التطبيقي، للبحث الميداني، الذي عرضنا فيه مناقشة وتحليل الإشكالية وكذلك إستخلاص النتائج العامة الدراسية.

إشكالية الدراسة:

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

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للإتصال مهما كان نشاطها وذلك نشاطها وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية الإستمرارية، العملية الإدارية ثم تحكم في تسيير هذه المعلومات داخل المؤسسة بإعتباره العملية التي

يتم من خلالها نقل معلومات وتبادلها عبر قنوات إتصالية تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة وكذا تطوير أساليب عمل وتقوية العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة.

وقد تطور إتصال المؤسسة تبعا بعدة عوامل أهمها المنافسة بين المؤسسات إذا إزدادت حاجة بعضها للإتصال الحديث بسبب ممارسة من بعض المؤسسات المنافسة، بما حتم الإستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن إتصالا أسرع وأقوى، هذا من عوامل تطور وسائل الإتصال الحديثة وظهور تكنولوجيا الحديثة، التي فتحت إفاقا جديدة "إذا يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا، إحتل فيه قطاع المعلومات والإتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية وأصبحت قوة المؤسسات تتوقف على مدى إمتلاكها لقدر أكبر من المعلومات ومعرفة كيفية التحكم فيها، ومن أجل ذلك ثم إستخدم تكنولوجيا الإتصال الحديثة لقدرتها هائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في الإسترجاع".¹

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

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

إلا أن هذا التأثيرات الإيجابية لا تمنع من وجود بعض السلبيات، كتقليص الوظائف والقرصنة التي لها معلومات ، مما جعل المستخدمين ينقسمون إلى مؤيد ومعارض في مواقفهم، ومن مزايا الكبيرة التي تتميز بها تكنولوجيا الإتصال الحديثة، نجد أن البعض المؤسسات في مختلف بقاء العالم، وبغض النظر عن نشاطاته اليومية التي لتضاف إلى سلسلة

¹ فضيل دليو، إتصال المؤسسة، القاهرة، دار النشر بتوزيع، دون طبعة، 2003، ص 36.

القنوات الإتصالية التقليدية "فمثلا نجد ما يقارب 80 بل المئة من المؤسسات الأمريكية في عام 1998 كانت ربطت كل أجزائها وفروعها ، بشبكة الأنترنت وأدخلتها إلى تنظيماتها المختلفة"¹ والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذه التطور.

إذ لو نظرنا إليها التأثير الوضع الإقتصادي الشبكي الرقمي عليها، حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة إنتقالية، من فترة كانت تعتمد فيها على الطرق تسيير والإنتاج الكلاسيكية ، إلى مرحلة عصرية معتمدة على الطرق التسيير العصري، الفائقة على منظومة الشبكة المعلوماتية . من الأنترنت والإكسترنات، وذلك بذل الدولة الجزائرية جهودها عن طريق نشر حواسب والبحث والتطور في مجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة . هذا التطور لا يمكن تعميمه على أغلبية المؤسسات الجزائرية التي لازالت تعتمد على طرق التقليدية ومن المؤسسات التي أدركت أهمية الإتصالات الحديثة وإنعكاساتها على إتصال المؤسسة، الوكالة التجارية الإتصالات الجزائرية.²

وبناء على ما تم ذكره يمكننا طرح الإشكالية التالية :

ما طبيعة الإتصال الداخلي الحديث المعتمد في المؤسسة الجزائرية وكيف للتكنولوجيات الحديثة أن تساهم في تسيير الحسن والأداء المهني داخلها. ومن خلال هذه الإشكالية إرتاب طرح الأسئلة الفرعية.

1 - مامدى إعتقاد المؤسسة على توظيف الوسائل الإتصالية الحديثة في سير العمل.

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

الفرضيات

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

¹ Weatphelenmarieetrélene, communication sed pris dumad 1000 , p 397.

² عمر صخري، إقتصادي المؤسسة، الجزائر ، ديوان مطبوعات الجامعة، دون طبعه، 2006، ص 09.

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

تحديد الموضوع:

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

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

أهمية البحث:

أن الثورة التي شهد في تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، والتطورات التي مست المؤسسات الإقتصادية، خاصة في ما يخص إستخدام التكنولوجيا الإتصال. في تطور هذه الأخيرة . وخاصة الإتصال الداخلي الحديث.

أهمية الإتصال الحديث في مجتمع بصفة عامة والمؤسسة بصفة خاصة، حيث أصبح الإتصال يلعب دورا هاما ذا من جهة ومن جهة أخرى، فإن الأهمية والمكانة المرموقة التي تحتله وسائل الإتصال الحديثة مستخدمة داخل المؤسسة ، حيث يعتبر عنصرا فعّالا ومهما فيها فالربط بين هاذين العنصرين المهمين في المؤسسة، هو ما جعلنا ختم هذا موضوع محاولين معرفة الدور الذي تلعبه وسائل الإتصال الحديثة في تقديم خدمات أحسن.

أسباب إختيار الموضوع:

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

أ- أسباب الذاتية:

. الإستعداد للحياة المهنية في إطار التحقيق عن طريق التربص.

. إعجابنا بالمؤسسة إتصالاتالجزائر، وخدمات التي تقدمها، وسهرها الدائم على إنجاحها.

. إهتمامنا بالإتصال الداخلي الحديث كجانب مهم من تخصصنا كطلبة وسائل الإعلام والمجتمع.

ب - الأسباب الموضوعية:

. معرفة الوسائل الإتصال الداخلية الحديثة المتعلقة بالمؤسسة، وتزايد الإهتمام بها.

. الوصول إلى نتائج تخدم البحث العلمي في حقل علوم الإعلام والإتصال.

. الأهمية التي تحضى بها تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات وما أنجز عنها من إختزال للوقت وجهد مسافة

وتكيف مع تطورات الحديثة.

أهداف البحث:

الدراسة المتعمقة للإتصال الداخلي الحديث وما مدى إستخدام الإتصال الحديث في تسيير المؤسسة. عوامل تحكم

هذا الإستخدام وما مدى ترتيب وسائل الإتصال الحديثة الداخلية، الأنتريت والاكستراناتو الأنتريت.

منهج البحث : ومن الأهداف الأساسية للبحث العلمي الوصول إلى نتائج معينة وموضوعية وغير حيادية، لبعض التساؤلات التي تحكم عناصر ومتغيرات الموضوع معين." ونعني بالمنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة الإكتشاف الحقيقية.¹

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

- المنهج وأدوات البحث:

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

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

العينة القصدية: " تعرف العينة القصدية تحت أسماء متعددة مثل العينة العرضية أو النمطية ، يقوم الباحث بإختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لاحمال فيها للصدفة، بل يقوم هو شخصا بإقتناء المفردات لإدراكه المسبق ومعرفة الجودة لمجتمع البحث والعناصر الهامة بتالي لا يجد صعوبة في سحب مفردات بطريقة مباشرة ."²

¹ أحمد بن موسي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام الإتصال، الجزائر ، ديوان مطبوعات الجامعة، بدون طبعة، 2000، ص 198.

² عمار بوحوش، باحث في منهجية والكتابة الرسائل الجامعية، جزائر، ديوان مطبوعات الجامعة، ص 127.

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

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

. المقابلة عرفها ماكوبي : في التعريف الذي نقله عبد الباسط عبد المعطي أنها " تفاعل لفظي بين فردين في موقف المواجهة يحاول أحدهما معرفة بعض المعلومات وتعبير لدى الآخر " ¹.

واخترت من بينها بعض مقابلة نصف مقننة وهي " مقابلة تشتمل على أسئلة مقننة وأخرى نصف مقننة أو حرة . ذلك أن موضوع قد يتطلب بيانات واضحة ومعروفة مسبقا بالإضافة إلى بيانات قد لا تتمكن من سيطرة عليها بإعداد أسئلة مقننة فتتركها للحوار والتعبير عنها بطريقة حرة" ².

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

مقابلة مقننة حرة.

مقابلة نصف مقننة.

¹ عبد الباسط المعطي، البحث الإجتماعي محاولة رئيسية نقدية لمنهجية وأبعاده، القاهرة، دار المعرفة الجامعي، بدون طبعة، 1985، ص 198.

² محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي ومرآل التطبيقات، الأردن، دار وائل للنشر، دون طبعة، 1997، ص 77.

ملاحظة:

في معجم اكسفورد " حيث يرى أن الملاحظة هي المشاهدة الصحيحة سجل الظواهر كما تقع في طبيعة وذلك بأخذ الأسباب و النتائج والعلاقات المتبادلة بعين الاعتبار ".¹

يعرفها محمد عبيدات " بأنها عبارة عن عملية المراقبة أو مشاهدة لسلوك ظواهر والمشكلات و الأحداث ومكوناتها الميدانية والبيئة ومتابعة لسيرها وإتجاهاتها وعلاقتها بالأسلوب العلمي منظم ومخطط وهادف . "وه . وتعني أيضا المشاهدة والمعينة المباشرة لموقف إجتماعي وأشكال السلوك وأنماط التفاعل".²

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

- تحديد المصطلحات أو المفاهيم :

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

الإتصال: هو نقل الرسالة بين فردين أو أكثر بإستخدام رمز أو مجموعة رموز مفهومة للمجموعة بإستخدام قنوات الإتصالية لتحقيق أهداف متعددة وبشكل يضمن التفاعل والتأثير".³

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

¹ محمد عبيدات وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 25.

² علي عبدالرزاق وآخرون، البحث العلمي الاجتماعي، الإسكندرية، دار المعرفة، جامعة، دون ط، 2005، ص 245.

³ محمد محمد عمر طنوبي، نظريات الإتصال، إسكندرية، مكتبة ومطبعة الإشعاع، طبعة أولى، 2001 ص15.

تكنولوجيا الاتصال الحديثة: " هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة، في مجال الإنتاج والخدمات وكوفا تطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية ."¹² إجرائيا :هي تلك التقنية الحديثة والمتطورة التي تشمل الأجهزة ووسائل أي تستعمل المؤسسة من أجل إيصال المعلومات والبيانات للعمال وزبائن وكذلك إعلام داخل المؤسسة بالمستجدات من خلال الرسائل الحديثة ذات تقنية عالية.

المؤسسة: "هي المؤسسات التي تقدم خدمات معينة كوسائل النقل والمؤسسة البريد والمواصلات والمؤسسات الجامعية، والمؤسسات الأبحاث العلمية "¹.

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

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

¹ محمد فاتح حمدي مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، الجزائر، كنوز الحكمة للنشر وتوزيع، الطبعة الأولى، 2011، ص 02.

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

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

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

المحور الأول : تتضمن فيه البيانات الشخصية .

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

الإتصال يحتاج إلى تنظيم بعض النظر إلى الإختلافات. قد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا من الإحاطة بالموضوع المدروس سواء من الناحية النظرية أو الميدانية.

الدراسة الثانية: أما فيما يخص مذكرات التخرج فنجد مواضيع الإتصال داخل المؤسسات تناولته عدة دراسات ومن جوانب مختلفة، ومن بينها مذكرة الطالب بعنوان " الإتصال الإداري " من خلال خلية الإتصال والإعلام الولائية دراسة حالة طلبة الإتصال الولائية تيبازة جامعة الجزائر معهد الإعلام والإتصال جوان 2000، و الإشكالية بحثه متمثلة في هل يوجد فعلا الاتصال في الإدارة العمومية ؟ و ماهي هذه الخلايا التي أنشأت لتحقيق هذه الإتصال؟

المنهج المتبع : هو المنهج الوصفي "دراسة حالة بإستعمال الملاحظة غير المباشرة و المقابلات الشخصية و دراسة الوثائق و أهم النتائج التي وصل إليها هي أنه لا زال الإتصال بمجرد أوامر . ومن القمة إلى القاعدة فقط أما بالنسبة للخلايا فهي تبقى مجرد مصلحة لإنعدام الإتصال فيها.

الدراسة الثالثة : وهي الدراسة بعنوان "أداة الإدارة الجزائرية في ضل الثورة المعلوماتية ، دراسة ميدانية ، بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة "طراد راد خوجة سميرة من جامعة قسنطينة النيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تنمية والتسيير الموارد البشرية و ذلك سنة 2003-2004.

وتدور الإشكالية حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث، ودوره في الترقية العمل الإداري في المؤسسات والوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية وكذلك الإستراتيجية الجزائرية في تبني هذا المبتكر والإهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان وعلى ضوء ماذكر صاغت الباحثة إشكاليته في التساؤل التالي : ماهو الأثار المترتبة عن الإعتماد المتزايد على المعلوماتية في التسيير شؤون الإدارات الجزائرية؟ وقد عن التساؤل الرئيسي تساؤلات العينة جاءت كما يلي : - ماهي الأثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري؟

- ماهي سياسة الإدارية لتنمية كفاءات الشبكة المستخدمة لأجهزة المعلوماتية؟ و لهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في المحاولة فهم الأبعاد تبني الأسلوب الآلي في العمل الإداري في المؤسسات الخاصة منها الجزائرية من

خلال دراسة الميدانية لكل من مؤسسة سونلغاز ، بريد الجزائر التأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء و تقذف هذه الدراسة إلى:

1- الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري.

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

وقد إستعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي المنهج المقارن الذي طبقته المقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات، ثلاث المدروسة وقد غطت هذه العينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث وعينة العشوائية البسيطة للمتعاملين مع الإدارات. ومن أجل جمع البيانات إستعانة الباحثة إستمارة تشتمل على أربعة وعشرون (24) سؤال موزعة على أربعة (04) محاور.

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

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

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري، بمختلف الإدارات محل الدراسة، قياسيا بما شهدته قبل إستخدام هذا الجهاز ولكن تبقى المساهمة لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل. وتعتبر الدراسة فرعا من دراستنا ، حيث تناولت هذه الدراسة أثر الحاسوب على عمل الإدارة ، بينما ندرس ، موضوعا أشمل هو إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة والتي تعتبر الحاسوب التقنية من تقنياتها كما تتناول هذه الدراسة، أثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة، والذي يعد الحاسوب من بينها ، على المؤسسة و ليس على العمل الإداري فحسب كم تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا حيث يندرج كلاهما ضمن الدراسات الوصفية، وقد إستخدمنا

للوصول إلى نتائج إستمارة إستبيان إضافة إلى الوسائل الأخرى المساعدة على غرار المقابلة والملاحظة . وبغض النظر على الإختلافات فقد هذه أفادتنا هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس، سواء من النظرية الميدانية .

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

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

التحليل الإشكالية صاغ الباحث الفروض الآتية:

- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تؤثر على الوظائف الإدارية.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحتاج إلى تدريب مناسب في مجال العمل المكتبي .
- الاختيار هذه الفروض اختيار الباحث عينة مقصودة تتمثل في المرشحين في التدريب في برامج الإدارة المكتبة في معهد الإدارة، واتباع المنهج الوصفي كما استعان باستمارة مكونة من 29 سؤال موزعة على محورين .

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

وقد توصل هذه الدراسة إلى أن التكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائما وتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كوننا نبحت عن أثر وسائل الاتصال الحديثة (حاسوب وشبكة الانترنت) واستخدامها لتحسين أداء العمل وبينما تركز دراستنا على الاتصال الداخلي الحديث واستخدام

التكنولوجيا على المؤسسة. كما تتشابه في المنهج، خاصة أننا أعدنا بعض المؤشرات المتعلقة بتحسين أساليب الاتصال الحديث .

- **الخلفية النظرية:** النظرية التي إعتمد عليها هي نظرية التكنولوجيا الأكثر النظريات الإعلام: إنتشارا في الربط بين الرسالة والوسيلة الإعلامية والتأكيد على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الإتصال وتأثيره، حيث يرى ماكلوهان الوسيلة هي الرسالة. وعرض ماكلوهان أربع مراحل تعكس في رأيه التاريخ الإنساني وهي :

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

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

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

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

" ومن أهم ما جاء في نظرية ماكلوهان عن وسائل الإتصال . أنه يقسم هذه الوسائل إلى وسائل باردة ووسائل ساخنة والفاصل بينهما هو القدرة الوسيلة على توفر الإنسان مشاركة أكثر بجميع جوارحه، فإن كانت درجة المشاركة ضعيفة فإن الوسيلة ساخنة" ¹.

أبعاد النظرية: إن النظرية التي جاء بها ماكلوهان تتحدى وسائل الإتصال ومشاكلها الإجتماعية وتأخذ الإعتبار الإنسان في المجتمع فإنسان هو محور والأساس والمقصود في جميع التحولات والتغيرات ولذا يعتبر ماك لوهان الوسائل كيفما كان نوعها نابعة عن الإتصال وفي خدمته. والوسائل التي إكتشفها الإنسان تكاد تكون كلها في ميدان الإتصال وهذا طبيعي إذا إعتبرنا أن الإنسان إجتماعي بالطبعه، فإنه دائما محتاج للإتصال بغيره ونوعية الإتصال تتغير

¹ هيرا حدادن، مدخل العلوم الإعلام و الاتصال، الجزائر، ديوان مطبوعات، بدون طبعة، ص 80.

وتتجدد عنها تحدد الوسيلة بفضل هذه الوسائل أصبح العالم ينكمش إلى درجة أنه يصبح قرية "إن عالمنا ليس هو إلا قرية.¹

يرفض مالكوهان قول محللين الذين يرو أن وسائل الإعلام الجديدة ليست في حد ذاتها جيدة أو سعية، لكن الطريقة التي تستخدم بها هذه الوسائل هي التي تنقص أو تزيد من حيث الخير أو الشر على حد سواء".²

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

الإطار الزمني المكاني للموضوع:

الإطار المكاني :

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

الأطار الزمني :

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

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

¹ حسين عماد مكاوي حسين سيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، طبعة سادسة، 2004، ص 240.

² حسن عماد مكاوي و ليلي حسين سيد، مرجع سبق ذكره، ص 241.

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

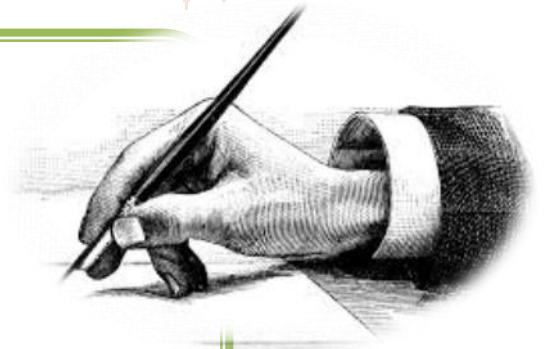
1- مرحلة الزيارات الإستطلاعية إنطلقت من 15 أبريل إلى غاية 20 ماي قد تم جمع بعض معلومات الأولية من

موضوع الدراسة ، كذلك التعرف على وسائل مستخدمه.

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

الفصل الأول + الثاني

الإطار النظري



تمهيد

المبحث الأول: ماهية الاتصال وأهميته

1- مفهوم الاتصال.

2- وسائل الاتصال الإلكترونية.

3- أشكال الاتصال الإلكترونية.

4- الاتصال الداخلي أنواعه وأهميته.

المبحث الثاني : تكنولوجيا الاتصال الحديثة وآثارها

تمهيد

1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

2- خصائص التكنولوجيا الإيصال الحديثة ووظائفها.

3- أهم المصطلحات المستعملة في تكنولوجيا الاتصال.

4- سلبيات ومخاطر تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

تمهيد:

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

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

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

المبحث الأول: مفهوم الاتصال communication

1 - 1 الاتصال لغة: "الاتصال communication كلمة مشتقة من أصلها اللاتيني أي Common

ومعناها المشترك فنقوم بعملالاتصال ، فنحن نحاول أن نفهم الرسالة المشتركة مع شخص أو جماعة، أيأنا نحاول أن نشترك معا في المعلومات أو الأفكار".¹

أيضا في القاموس أوكسفورد "يعرف الاتصال بأنه نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة والإشارات)".²

¹ محمد جمال الفار ، المعجم الإعلامي، عمان ، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ، 2006 ، ص 07.

² فضل دليو ، اتصال المؤسسة (إشهار علاقات مع صحافة) ، القاهرة ، دار الفجر النشر و توزيع ، طبعة الأولى، 2003، ص 34.

- أما الفعل اللاتيني كالجذر كلمة **comunicare** فمعناه يذيع أو يشيع ومن هذا الفعل اشتق من اللاتينية والفرنسية. يعني **comunique** الذي يعني البلاغ الرسمي أو بيان حكومي. ويمكن وصف الاتصال بأنه سر استمرار الحياة على الأرض و تطوراتها . بل إن بعض الباحثين يرون أن الاتصال هو الحياة نفسها، وعلى الرغم من الجنس البشري لا ينفرد وحده بهذه الظاهرة، حيث توجد أنواع عديدة من الاتصال بين الكائنات بينما الاتصال بين البشر شهد تنوعا في أساليبه وتطورا بالمجتمعات البشرية.

-عرف في معجم الوجيز: "نجد كلمة واصله مواصلة وصالا، بمعنى اتصل به ولم يهجره، ووصل الشيء إليه وابلغه إياه واتصل الشيء بالشيء أي التماس به وصار موصولا به، وتوصلا لم يتقاطعا.

" - في لسان العرب" نجد أن الوصل ضد المهجران والوصل خلاف الفصل ووصل الشيء وصولا وتوصيل إليه أي انتهى إليه وبلغه ، ووصل إليه وابلغه.¹

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

"يرجع أصل كلمة الاتصال إلي اللغة الإنجليزية **communication** والمشتق من اللفظ اللاتيني **communi** والذي يعني الشيوخ أو العموم فالالاتصال هو التعمير، وكلمة **communi** تعني المشاركة والاشترك، كما تعني كلمة الاتصال في الأصل الفرنسي الوصول والتمرير " " وفعلها المشترك **communicare** أي يذيع أو يشيع.²

¹ ابن منظور ، لسان العرب، لبنان، دار طبع، طبعة الثانية، 1993، ص 39.

² محمد سيد محمد؛ الإعلام و اللغة ، قاهرة ، عالم الكتب ، بدون طبعه، 1993، ص 23.

- الاتصال " هو العملية وليس حدثاً، وان أطرفة متعددة فأدناه اللغة المشتركة بين الأفراد العملية الاتصالية عمالياته التفاعلية تبادلية تفاوضية وتشاركية، هدفة التواصل".¹

وفي قاموس الاتصال و الإعلام: "يعرف الاتصال بأنه ربط مع غير هو إخضاع الشيء من الاشتراك مع الطرف الآخر أو مجموعة أشخاص ونتيجة هذه العلاقة يحدث التواصل بين الأطراف المختلفة في العملية الاتصالية".
- "الاتصال هو البنية التحتية ممارسة المنظمة وممارسة الإدارة لوظائفها".²

" إن الاتصال يتيح فرصة التعبير والاطلاع وتبادل المعلومات في شت الميادين ويولد الإحساس ويبعد الإنسان من السأم واليأس.

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

أما المفاهيم الأجنبية هي الأخرى عديدة ومتعددة، نأخذ منها.

جورج لند برج: "يعرفه بأنه تفاعل بواسطة الرموز والإشارات التي تعمل كمية أو مشير يشير سلوكا معيناً عند المتلقى".³

ج- الاتصال الأفقي : ويكون هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية والاجتماعات أو السياسية أو الاقتصادية التي تقع في نفس المستوى فا الاتصال بين الوزراء هو اتصال أفقي والاتصال بين ورؤساء الجامعات وبين مدرء المدارس وبين المعلمين وبين الطلبة وبين عامة الناس هو اتصال أفقي كذلك ويهدف الاتصال الأفقي إلى

¹ محمود عودة ، أساليب اتصال و تغيير اجتماعي : بيروت دار النهضة العربية بدون طبعة 1988 ص 13.

² زكرياء شعبان ، اللغة الوظيفية و الاتصال ، عمان عالم الكتب الحديثة ، طبعة الأولى ، 2004، ص 47.

³ barmard l'information et de la cominication 'elipes. dichthonaireencylapédique des siences de la mivetahmadstim.

التعاون والتنسيق وحل المكالات وتبادل الأفكار والمشاعر ووجهات النظر والمعلومات والخبرات بين الأفراد أو الزملاء من نفس المستوى الإداري أو الوظيفة أو المهنية و غالبا ما يكون الاتصال الأفقي شفويا وبطريقة مباشرة و بدون أي تعقيدات إدارية ويتم عادة من خلال اللقاءات وتبادل الزيارات والاجتماعات وسلوكيات المختلفة أثناء العمل ويقوم هذا الاتصال بأداء وظائف هامة منها :¹

- التنسيق بين الزملاء والوحدات

- تعزيز الزملاء أو الوحدات الاجتماعية في مواجهة العواقب

- بث ونشر المعلومات التي قدمهم

ويرى هانزيف بلصيرورة تشجيع الاتصال الأفقي كوسيلة لتحقيق الإدارة الفعالة و الاتصالات الإنسانية السليمة مع مراعاة شرطين هما : وجوب حصول الموظف على إذن رئيسته قبل إعطاء أي معلومات إلى جهة أخرى ضرورة إعلام الموظف رئيسته بأهم نتائج الاتصالات الأفقية.²

د- الاتصالات الغير رسمية:³ يتم الاتصال غير الرسمي بين أعضاء التنظيم بالعلاقات التفاعلية فيما بينهم

بحيث أنها مستقلة عن الأعمال الوظيفة والسلطة وعدم خضوعها للإجراءات رسمية بالتنظيم الرسمي إلا أنه يوجد

1- 2 اصطلاحا: من العلماء والباحثين الذين عرفوا الاتصال نذكر منهم:

¹ محمد السعيد بوجردة، الاتصال في تسير المؤسسات ، روضة الجندي ، عدد ، 129 تاريخ صدور 15 أفريل ص 19.

² طالبة قدارة جازية ، عبد الإله عبد القادر ، مذكرة تخرج لنيل ماجستر في علم الاجتماع ، إستراتيجيات الاتصال و ثقافة

الاستهلاكية ، جامعة مستغانم 2000 ص 14.

³ صالح أبو أصبع، تسير أوعرج، الاتصال والعلاقات العامة، القاهرة، الشركة العربية المتحدة للتسويق ، طبعة أولى،

2010، ص 08.

جيهان رشتي: " بأن الاتصال هو تلك العملية التي يتفاعل بمقتضاها ملقحي ومرسل الرسالة: كائنات أو البشر أو الآلات في مضامين اجتماعية معينة وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات منبهات بين الأفراد عن قضية معينة." ¹

تعريف إبراهيم إمام: "إن عامل العملية الاجتماعية والوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم الاستقرار ويعبر عن حياته الاجتماعية ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل آخر عن طريق التعبير والتسجيل." ²

ويعرف الطنوبي: " بأنه ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين الطرفين لتحقيق هدف أو أكثر لأي منهما أو كليهما ، ويتم ذلك من خلال نقل المعلومات أو الحقائق بينهما. "دل بصورة شخصية أو غير شخصية وفي الاتجاهات متضادة . بما يحقق تفاهم متبادل بينهما ويتم ذلك من خلال عملية الاتصالية." ²

أيضاً تعرف سمير حسين: النشاط الذي يستهدف تحقيق الذبوع والانتشار لفكرة أو موضوع أو قضية عن طريق الانتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء من شخص أو جماعة إلى أشخاص باستخدام الرموز ذات معني مفهوم. مهما تعددت التعارف واختلفت بين الباحثين العرب إلا أنهم كلهم يتفقون في نقطة واحدة وهي أن عملية الاتصالية تتم بين شخص وآخر أو جماعة. ³

الاتصال المؤسسي: "هو مجموعة من الإجراءات ونشاطات إدارية مع العلامة التي تعدما وتؤسسها المؤسسات بهدف الاتصال حول صورتها." ⁴

¹ محمد منير حجاب، الإعلام السياحي، القاهرة، دار فجر للنشر و التوزيع، دون طبعه، 2002، ص 67.

² محمد منير حجاب ، الإتصال الفعال للعلاقات عامة، القاهرة، دار النشر والتوزيع، طبعة الأولى ،2007، ص 20 -21.

³ محمود محمد عمر الطنوبي، نظريات الإتصال ، إسكندر ، مكتبة و مطبعة الإشعاع ، طبعة الأول 2001 ، ص-ص:10-14.

⁴ محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، المرجع نفسه، ص 20 21.

يعرفه كارل هوفلاند: "الذي قال أن الاتصال هو العملية التي ينقل مقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات وهي عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين"¹ فهذا التعريف بنص على أن القائم بالاتصال ينقل عمدا منبهات الأحداث التغيير .

ومن التعريفات المهمة للاتصال، ما ذكره جورج لندبرغ: بأنه التفاعل بواسطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبهه يشير سلوكا معيناً عند المتلقي."

أما برسلونوستاينر في تعريفهما للاتصال حيث يعرفاه بأنه "هو عملية نقل المعلومات و الرغبات و المشاعر والمعرفة والتجارب ، أما شفويًا أو باستعمال الرموز و الكلمات و الصور يقصد الإقناع و التأثير على سلوك ."

يعرفه تشارلز كولي: عالم الإجماع التعبير "بأنه ذلك الميكانيزم الذي يمكن من خلاله العلاقات بشرية أن تقوم و تتطور ما أمكن من خلاله لرموز العقل الإنساني أن تترابط و تنقل عبر الزمان و المكان .

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

وتتفق كل التعاريف على اعتبار الاتصال عملية ديناميكية تشتمل على التأثير والتأثير الذي يظهر من خلال تفاعل المرسل ومستقبل للرسالة . والملاحظ على بعض هذه التعاريف أنها يقتصر الاتصال على البشر فقط ويوسع بعض العلماء عملية الاتصال على الكائنات الأخرى وحتى الآلات حيث يرون الاتصال أي نشاط فيه معلومات متحركة . وقد عرف احمد ماهر الاتصال "عملية مستمرة تتضمن القيام أحد الأطراف بتحويل الأفكار و معلومات معينة إلى رسالة لغوية أو مكتوبة ، تنقل من خلال وسيلة إلى طرف الآخر .

حيث نستخلص من هذا التعريف انه اهتم بذكر العناصر الأساسية المشكلة للعملية الاتصالية، مرسل رسالة مستقبل .

¹ صالح أبو أصبع تفسير أبوعرضه، الاتصال و علاقات العامة، مرجع نفسه سابق، ص13.

2-مستلزمات الاتصال :

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

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

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

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

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

- أن يكون المستقبل على استعداد لاستقبال الرسالة أو الاتصال.

- أن يكون المستقبل قادر على الرسالة والتفاعل معها. -ضرورة وجود أي عمليات تشويش قد تعترض

مسار الرسالة أو الاتصال .

- أن يكون الاتصال ويحصل هذا عندما يتم الاتصال بأدين التكاليف وقل استخدام للموارد وبأفضل رسائل الاتصال .

3- وسائل الاتصال الالكتروني :

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

1 - 3 البريد الالكتروني: " يعتبر البريد الالكتروني Email وسيلة فعالة وموثقة للاتصالات داخلية وخارجية

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

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

• مزايا البريد الالكتروني:

سهولة الاستخدام : حيث يوفر الأدوات واختيارات مسبقة لكتابة الرسائل ولا تتطلب عملية الكتابة سواء الضغط على الزر (كون أو اكتب) أما الإرسال عن طريق الضغط على الزر للإرسال .

ب- إمكانية التوثيق : فالبريد يتيح المستخدم إن يحفظ كافة الرسائل التي ترسلها من خلال الضغط : حفظ الرسالة sove copy كما انه يستطيع إن يحتفظ بالرسائل الواردة إلى، وردود إلى الرسائل محفوظة عملية في غاية

السهولة إذ توجد خاصية البحث مع إدخال إي كلمة مفتاحيه، قد تدخل على الرسالة المطلوبة "keyword"

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

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

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

و - إمكانية التعبير عن المشاعر باستخدام الرموز : البريد الإلكتروني يتيح للمستخدم أن يعبر عن مشاعره (الفرح الحزن الخوف.... الخ) من خلال استخدام رموز معينة. | ط- إمكانية إجراء مكالمات هاتفية عبر البريد الإلكتروني : حيث توجد خدمة الماسينجر، والتي يستطيع المستخدم إن يتصل بأحد الأشخاص المدرجين في قائمة الأسماء التي لديه، أو ذلك بعد التسجيل في ماسينجر وبطلب إجراء مكالمات هاتفية.

• عيوب البريد الإلكتروني:

أ- "عدم وضوح المعني في بعض الرسائل :يحدث ذلك لعدة أسباب منها السرعة في إرسال الرسالة بالبريد الإلكتروني. ب- إمكانية جرح المشاعر وإساءة الفهم: السرعة في الرد قد تجعل الإنسان لا يفكر كثيرا في مدلولات ما يكتب مما قد يوقعه في جرح المشاعر طرف الآخر وهذا يقتضي منا توخي أعلى درجات الحذر، ومرجعة الرسالة قبل إرسالها وذلك بعد تذكر الملابس والحديثات الضرورية المحيطة بعملية الاتصال مع ذلك الطرف ومراعاة ما يجب مراعاته.

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

و - إمكانية اختراق البريد الإلكتروني : وقد يتعرض البريد الإلكتروني من ثم جهاز الحاسوب وشبكة الاختراق من قبل بعض المخربين المتطفلين ويتطلب هذا الشخص كامل البرامج حماية معروف وتحداها بشكل دائم.

3 - 3 المؤثرات والمحدثات الإلكترونية :

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

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

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

4- أشكال الاتصال الإلكتروني :

يتحدد أشكال الاتصال الإلكتروني في ثلاث أشكال هي :

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

2-4الانترنات: وتمثل الأنترنت شبكة الاتصال داخل المؤسسة ، أي أنها توفر بيئة معلوماتية ووسائط للنقل المعلومات والبيانات في ما بينا الإدارات والأقسام ووحدات المؤسسة ولا يحق لمن هو خارج المؤسسة الدخول إلى تلك

الشبكة بأي حال من الأحوال ومثل تلك الشبكات تتواجد في كثير المؤسسات الأمنية ويتم في كثير من الأحيان توظيف التقنيات الانترنيت في الانترانات كالبريد الالكتروني وتعامل مع الشبكات وتصف بالخصوصية .

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

فمثلا البنك لديه شبكة داخلية الخاصة به (الانترنيت) إلي أنها تتح لعملائه الدخول عبر الانترانت ألي حساباتهم الشخصية من خلال اسم المستخدم والرقم السري وإجراء عملية معينة كتحويل مبالغ التي حسابات آخري وسداد فواتير وبيع وشراء الأسهم.

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

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

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

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

4- الأعمار الصناعية : يستقبل القمر الصناعي الرسائل و الإشارات المرسله إليها من الأرض ومن ثم يعيد إرسالها إلى نقاط مختلفة تتواجد على سطح الكرة الأرضية. وهو بذلك يشبه محطة تحويل المتواجدة في الفضاء فأصبح بإمكان إرسال و استقبال الفيديو ، الصوت ، النصوص .¹

5- الاتصال الداخلي والأهمية:

1- 5 مفهوم الاتصال الداخلي:

- ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب: " بأنه عبارة عن اتصال إنساني في المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل و تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وهو إما اتصال رسمية (هابط ، صاعدا ، أفقيا أو غير رسمي).²
- ويعرفه عبد الباقي عطراوي : "الاتصال الداخلي على أنه عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمنظمة لأي عضو آخر يقصد أحداث التغيير .
- يعرفه عبد الباقي زيدان : "الاتصال الداخلي بأنه تلك الجهود التنظيمية التي تعتمد عليها هذه الأخيرة في التنسيق بين مختلف الهياكل و الأقسام والفروع التي تتكامل فيها بينها من أجل الوصول إلى الهدف الأساسي الذي وجدت من أجله يكون التنسيق من خلال تسهيل بث المعلومات.
- حسب تشارلز كولكس: "يعرفه على أنه الميكانيزم الذي عن طريقه تتواعد العلاقات الإنسانية وتتطور يحتوي على الرموز الروحية و العقلية و سائل نقلها عبر المكان واستمرارها في الزمان"

¹ محمد فهمي العطروري، العلاقات الإدارية في المؤسسة العامة والشركات، عالم الكتب، طبعة الأولى، 1990 ، ص20.

² فضيل دليو ، الاتصال والمفاهيم ونظرياته، القاهرة، دارالفجر للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2003 ، ص 20.

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

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

2 - 5 أنواع الاتصالات:

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

1 - 2 - 5 الاتصالات الرسمية: "هو اتصال مباشر بين مرسل الرسالة و المستقبل لها. بما تحدد المؤسسة

طبيعة العمل ونوع العلاقات التي لها تربط الأفراد و تهدف الاتصالات الرسمية إلى تحقيق ثلاث أهداف رسمية.

- نقل الأوامر وفق التسلسل القيادي داخل مؤسسة.

- نقل الاقتراحات وتقارير وردود الفعل التي بينها القائمون على نجاحها.

- تؤثر الاتصالات الرسمية على مستوى الإدارة في إطار البناء التنظيمي. " ويتخذ عدة أنواع.

أ- الاتصالات الهابط(النازلة): هو الاتصال من الأعلى إلى الأسفل يكون من الرؤساء إلى المرؤوسين أو

من المستوي الإداري اعلي إلى مستوي إداري اديني، ويعد هذا النوع من الاتصال الأكثر شيوعا ويتم من خلاله نقل المادة المرسله من الأوامر والتعليمات وبلاغات وقرارات عبر التسلسل الهرمي من القيادة إلى القاعدة، وهذا النوع من الاتصالات الإدارية أساسي في إي تنظيم . "ومن معوقات الاتصال الهابط : كثرت عدد المستويات الإدارية التي تسيير

الرسالة . البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل أحيانا الفروق في الدافعية بين المرسل (رئيس) والمستقبل (المرؤوس) ويمكن للمدراء زيادة فعالية الاتصالات الصاعدة وتشجيعها من خلال تذليل العقبات والحواجز الموجودة في طريقها، وإظهار المزيد من الاهتمام والاستعداد لتقبل هذه الاتصالات وتعامل معها. "

ب- **الاتصالات الصاعدة:** " أي من الإدارة الدنيا إلى الإدارة العليا، ومثال علي هذه الاتصالات تقارير التي يكتبها المشرفين إلى الإدارة العليا وتهدف هذه الاتصال إلى زيادة الفرصة للمشاركة للعاملين مع الإدارة، كما يشير هذا النوع من الاتصال إلى إرسال وتصعيد المعلومات من الأسفل إلى الأعلى وعادة ما تحمل هذه الاتصالات في طياتها الشكاوي ومعوقات.

" ويواجه هذه النوع من الاتصالات كثير من مشكلات والعقبات حيث غالب ما يحول بعض المدراء دون وصول المعلومات إلى رئيس الأعلى، وخاصة إذا كانت تحمل أخبار تسيء إلى المؤسسة أو تسبب له الإزعاج".

كما يواجه الاتصال الصاعد عدد من المعوقات. من بينها: "بعد المسافة بين الإدارة العليا ومستويات التنظيمية الدنيا.

- تحريف المعلومات وتشويهها أثناء نقلها إلى الأعلى.

- الاتجاهات وقيم الرؤساء المسرفين نحو المرؤوسين - انتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين.

- عزلة الرؤساء.

ج - الاتصال الأفقي : ويكون هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية و الاجتماعية أو السياسية أو

الاقتصادية التي تقع في نفس المستوى فالاتصال بين الوزراء هو اتصال أفقي، و الاتصال بين رؤساء الجامعات و بين مدراء المدارس وبين المعلمين وبين الطلبة و بين عامة الناس هو اتصال أفقي كذلك.

ويهدف الاتصال الأفقي إلى التعاون، و التنسيق و حل المشكلات و تبادل الأفكار والمشاعر ووجهات النظر والمعلومات والخبرات بين الأفراد أو الزملاء من نفس المستوى الإداري أو الوظيفة أو المهنية ، وغالبا ما يكون الاتصال الأفقي شفويا وبطريقة مباشرة و بدون أي تعقيدات إدارية ويتم عادة من خلال اللقاءات وتبادل الزيارات والاجتماعات ولي وسلوكيات المختلفة أثناء العمل ويقوم هذا الاتصال بأداء وظائف هامة منها :

- التنسيق بين الزملاء الوحدات.

- تعزيز الزملاء أو الوحدات الاجتماعية في مواجهة العواقب.
- بث و نشر المعلومات التي تهمهم ويرى هانريفابول " صيرورة تشجيع الاتصال الأفقي كوسيلة لتحقيق الإدارة الفعالة و الاتصالات الإنسانية السليمة مع مراعاة شرطين هما :
- وجوب حصول الموظف على إذن رئيسته قبل إعطاء إي معلومات إلى جهة أخرى.
- ضرورة إعلام الموظف رئيسته بأهم نتائج الاتصالات الأفقي.

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

هو الذي يكون تلقائيا بين العاملين تتجه تماثل في الشعور والإحساس كما يعرفه عادل رمضان عبارة عن قواعد غير مكتوبة على ألسنة الأعضاء و تصدر عن أشخاص ليس لهم الحق في القرار أو الأوامر كما يعرف الاتصال الغير رسمي: أنه انتشار الأخبار والمعلومات في مختلف المؤسسات حول أمور تتعلق بالأفراد و أمور عامة ترتبط بميدان العمل وما يتصل به ولا تخضع هذه الأخبار لأي تنظيم رسمي بل تنتقل عبر خطوط ومستويات التنظيم

الرسمي دون قيود وإذا كان الاتصال الرسمي ذو آثار سلبية على العلاقات الإنسانية والأداء في المنظمة فإنه أيضا ذو خصائص ومميزات يلخصها كاترو كاهن 1978 فيما يلي:

"الاتصال اللارسمي: تعبير تلقائي وعفوي من عدة مشاكل وقضايا و هذا النوع من التعبير يؤدي إلى إشباع نفسي داخلي أحسن من الاتصال الرسمي . عندما تلجأ الإدارة إلى مراقبة المعلومات وتضيفها فإن الاتصال اللارسمي يقدم معلومات أخرى أكثر تفصيلا. و يمتاز الاتصال اللارسمي عن الاتصال الرسمي بالسرعة والسهولة .

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

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

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

• إن هناك ترابط قوي بين شعور العامل نحوى الشركة التي يعمل بها و بين معنوية وبالتالي إنتاجية.

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

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

"كما تمثل الاتصالات ضوء الذي يبين العمال طريقهم ويمكنهم من تحديد مواقفهم أو التزاماتهم نحو العمل

كما تمثل الاتصالات معرفتهم بالرأي الإدارة حول مستوى أدائهم .

"الاتصال يسمح برسم البيانات اللازمة لتحقيق الأهداف ودمج بمنح الخطط المشيرة لهذه البيانات،

فالمؤسسة بحاجة دائمة إلى البيانات و المعلومات وإلى كافة الحقائق المستمدة من مواقع التنفيذ من أجل بناء سياسات

وخطط ملائمة وإصدار قرارات لازمة.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وآثارها

1- التكنولوجيا:

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

معاجم اللغة الإنجليزية : "يقول بأن كلمة التكنولوجيا technique أن تقنية أداة المهنة ، أما كلمة tecnologie تعني العلم الذي يدرس تلك الصناعات".¹

"التكنولوجيا هي فرع من فروع المعرفة التي تتعامل مع العلم و يرجع أصل الكلمة إلى اليونانية وهي تتكون من مقطعين الأول tichno وتعني الحرفة أو الصناعة و الثانية logy وهي العلم من ثم يكون إجمالي المقطعين هو العلم متصل بصناعات والحرف .²

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

التكنولوجيا عموما هي ظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط وكلمة التكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها وتقابلها كلمة تقنية، والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة التكنولوجيا، ولكلمة التكنولوجيا مكونة من مقطعين هما: "تكنيك و الذي معناه الطريق والوسيلة ولوجي التي تعني

¹ إسماعيل صبري ، إستراتيجية التكنولوجيا، القاهرة، دار غريب، دون طبعة، 1977، ص 530.

² إبراهيم الأخرس، الآثار الاقتصادية والاجتماعية ثورة الاتصالات ومعلومات في دول العربية، القاهرة، إسترارك للنشر والتوزيع، بدون طبعة، 2008، ص 14.

العلم ويكون معنى الكلمة كلها علم الوسيلة، والتي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده" ، وقد عرفت موسوعة الفلسفة السوفيتية التكنولوجيا بأنها "مجموع الآلات والأنظمة والوسائل السيطرة والتجمع والتخزين والنقل الطاقة والمعلومات كل تلك التي تخلق للأغراض الإنتاج والبحث والحرب".¹

2 - 1 اصطلاحا:

هذا التعريف حصر التكنولوجيا في بحر الآلات و وسائل عسكرية

أولا التكنولوجيا: "هي الأساليب الفنية البشرية في صناعة وعمل الأشياء"

استخدام العلم في الأغراض التطبيقية للصناعة

"هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث

والدراسات مبتكرة في مجال والإنتاج والخدمات و كوها التطبيق المنظم للمعرفة".²

يعرفها سمير عبده "بأنها الأدوات والوسائل التي تستخدم الأغراض عملية تطبيقه والتي يستعين بها الإنسان في

عملية الإكمال قواه و قدراته وتلبية تلك الحاجيات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومراحلته التاريخية.

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

عمالياتي.

تكنولوجيا الاتصال: "هي الأداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توسع أو تخزين أو استقبال

البيانات أو هي الآلات والأجهزة والوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات و توزيعها و استرجاعها وعرضها

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، استخدام التكنولوجيا الاتصال في إنتاج الإذاعي والتلفزيوني دراسة ميدانية تطبيقية، القاهرة، مكتب الجامعي الحديث، دون طبعة، 2008، ص 82.

² محمد الزغبى، تغير الاجتماعي، القاهرة، دار الطلبة، بدون طبعة، 1998، ص 85.

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

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

2-تكنولوجيا الاتصال الحديثة: هي محمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات و معالجتها وإنتاجها وتخزينها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والجماعات .¹

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

ويرى روبن هي: " أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج وتوزيع وتخزين و استقبال أو عرض البيانات. "

لخص عبد الهادي عثمان تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي " القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل و بث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر .

1-2 خصائص تكنولوجيا الاتصال : خصائص ومميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل فيما يلي:

- تقليص المسافات : فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن متجاوزة الكترونياً .²

- تقليص المكان : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة التي يمكن الحصول عليها بيسر وسهولة.

¹ محمد عبد الشفيق عيسى، العالم الثالث وتحدي تكنولوجيا الغربي، بيروت، دار الطباعة والنشر، طبعة الأولى، 1989، ص63.

² حسن عماد مكاوي، تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة، القاهرة، دار المعرفة المصرية اللبنانية، الطبعة الأولى، 1997، ص 63.

- تقليص الوقت : كما أن الوقت المطلوب للاستجابة سوف يظل في التناقص مع كل تطور تكنولوجي .
- تزايد نظم الشبكية : يمكن ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض فضلا عن إمكانية قيام الارتباط بين أنواع من الأنظمة الداخلية المختلفة في نظام شبكي مثل البيانات الاقتصادية التجارية ... إلخ.
- كذلك تناول المفكر الفن توفلر في كتابه، تحول السلطة بين العنف والثورة والمعرفة " بأن هناك مجموعة من الخصائص تتميز بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة.¹

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

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

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

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

¹ محمد فاتح حمدي، مسعود بوسعدية، المرجع سبق ذكره، ص 07.

3 - اللاتلازمية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلا في النظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها هي في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في وقت نفسه فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة لتواجد المستقبل. 4- قابلية التحرك أو الحركية : " فهناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان تشاء حركته مثل التلفزيون النقال ، تليفون السيارة، التليفون المنهج في ساعة اليد وهناك آلة التصوير المستندات وجهاز فيديو بوضع في الجيب، وجهاز فاكسميل يوضع في السيارة وحاسب آلي .

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

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

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

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

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

-وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

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

ومن بين هذه الوظائف التي جاءت بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نذكر :

1- **الوظيفة التوثيق:** "لعبت تكنولوجيا الاتصال متمثلة في الحاسوب والأقراص المضغوطة والآلات التصويرية التصويرية الرقمية دورا كبيرا في التوثيق الإنتاج الفكرية وضع نظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون ومحتوي هذا الإنتاج.

- تعمل تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة على تقديم معلومات متعددة و متنوعة، والتي تتميز بالضخامة، "ذلك أن الاتصال الرقمي انفجار المعلوماتي و المعرفي، جاء نتاج غير مسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الذي استفادت منه الاتصال الرقمي، وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات و انتشارها التي غطت كل المجالات.

- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته، و يسمح هذا الحاسب بقائمة الكبيرة من الخدمات و المعلومات سواء الاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، و كذلك يسمح بتخزين واسترجاع المعلومات بسرعة فائقة مثل البريد الإلكتروني. "وأيضاً التحكم و الاستكشاف ذلك من خلال برامج يسمح للطلاب في إجراء التجارب، وتصميم المواقع وتحليل متغيرات "

- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي. حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيداً عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي. حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه بل من خلال البريد الإلكتروني و الحوارات مع آخرين بينما لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم سمات خاصة بدءاً من الصداقات الجديدة من ثقافات مختلفة لتلبية حاجيات الفرد.

- إنشاء بما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي تجمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء أفراد مثل مناهضة العنصرية، و تحديد الجنس والنوع.

- تقدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس وفرصة المشاركة في الندوات بحيث خلال طرح التساؤلات أو المناقشة بعض الموضوعات، وتقديم محاضرات من خلال الانترنت. "منحت أنظمة tele-taxi للأجيال الجديدة للأجهزة الاستقبال منحت الجمهور فرصة متابعة للأخبار والأحداث و الملخصات الكتب و أهم عناوين الصحف. « ظهور العديدة من الخدمات الاتصال الجديدة الفيديو تكس و التلكس والبريد الإلكتروني و أقراص الصغيرة، CD التي يمكن تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتبة الصغير .

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

وظيفة الإعلان والتسويق و الدعاية و الدعوة أصبح لها صدى كبير الذي المعلمين، و الدعاة خصوصا للنسبة

للمواقع التي تحقق نسبة أكثر في استخدام الدخول عليها.

3- أهم المصطلحات المستعملة في التكنولوجيا الاتصال :

أ- يبادل الآلي للمعلومات :EDI هي تكنولوجيا أكثر تقدما وهي التي تمكن الاتصال من مواقع الإعلامية،

متباعدة ، فهي تقرب أنظمة معلومات أكثر ، تساعد على استعمال المعلومة في الوقت المناسب .

ب - البروتوكولي : "Protocol" مجموعة من القواعد والإجراءات والتي تحكم عملية نقل البيانات بين

المكونات داخل شبكة ما.

ومن أهم البروتوكولات هي :

Gonper : وهو عنوان الموقع فوفر

Ftp : وهو عنوان عائد المكتبة ملفات

News: وهو عنوان عائد مجموعة أخبار

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

إرسال البريد بشكل سريع .

wais : " وهو عنوان عائد لموقع wais وهي أداة مستخدمة على نطاق ضيف للبحث في القواعد.

ج - مودم : Modem "عبارة عن جهاز لترجمة الإشارات الرقمية إلى إشارات قياسية "2" و يمكن إرسالها

عبر خطوط الهاتف .

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

صوتية .

- هـ - منافذ أو قنوات الاتصال : عبارة عن وسائل يمكن من خلالها نقل البيانات الصوت بين أجهزة إرسال و استقبال في الشبكة.
- السلك المزدوج: "وسيط النقل البيانات يتكون من ازدواج من الأسلاك النحاسية المزدوجة ويستخدم للنقل محدثات الهاتف القياسي ولكن يمكن استخدام لنقل البيانات أيضا.
- الكابل ذو موصلين : وسيط لنقل البيانات تتكون من سلك نحاسي معزول و يمكنه نقل أحجام كبيرة من بيانات و بسرعة .
- الشبكات الضوئية: تقنيات شبكة عالية سرعة لنقل البيانات في شكل نبضات ضوئية .
- الأقمار الاصطناعية: نقل البيانات باستخدام أقمار اصطناعية التي تعمل بمثابة محطات لنقل إشارة لمكرويف عبر مسافات طويلة.
- الهاتف الذكي: smart phone جهاز لاسلكي يبين إمكانيات نقل الصوت والنص مكتوب وتعامل مع الانترنت.
- PDA حساب شخصي رقمي : عبارة عن حسابات آلية صغيرة الحجم محمولة باليد تتمتع بمقدرة الاتصال اللاسلكي ومعتمدة على نقل البيانات الرقمية بما يمكنها عرض واستقبال رسائل البريد الإلكتروني والدخول إلى الانترنت.
- المراقب: "حاسب آلي خاص لغرض الإشراف على الاتصالات بين الوحدة التشغيل المركزي وأجهزة المتصلة في النظام الاتصالي.
- مضاعف الإرسال : عبارة عن جهاز يساعد قناة أو الوسيلة الاتصال على أجزاء العمليات نقل البيانات من عدة مصادر من نفس الوقت.

4- السلبيات والمخاطر لتكنولوجيا الاتصال الحديثة :

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

- "أما السلبيات ومخاطر التكنولوجيا : فهي أكثر تعقيد وقل رسوخا إذا أنا في غالب تتصل بأخلاقنا وقيمنا الراسخة وإيديولوجياتنا وموقعنا الاجتماعية والسياسية ومن بينها نجد:

المخاطر الفيزيائية : تستنشق الذاكرة الزهيمر بسبب الدفق الهائل للمعلومات كذلك فيما يخص الصحة القلق الأمراض المزمنة وكذلك قرصنة المعلومات ونشرها والاجتماعات في العزلة الفردانية حيث أصبحوا عن طريق تكنولوجيا T.HOME.

والاتصال الافتراضي يهدد الحقيقة الأفراد في استخدام تكنولوجيا الاتصال وكثرة المعلومات تقتل المعلومة .
"حدوث فجوة معرفة بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة" مثل الدول العربية، فان لم نستطيع إلى المشاركة فيها سوف يهددها خطر حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرفية.

إن خطورة التكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والعزلة الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية بل هي تقدم قبل أن تصبح متهئين لمعانقتها أو استقبالها .

لقد ساهمت هذه تكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال الوافد في الانحدار باللغة العربية الفصي، لغة القرآن الكريم، بحجة بساطة في الفهم الرسالة وزرعت هذه التكنولوجيا العديد من المصطلحات التي تصبح تروج في الأحاديث العامة.

4-1 التأثيرات الاقتصادية لتكنولوجيا الاتصال :

"تأثيرات تكنولوجيا الاتصال ومعلومات شملت جميع المحلات الحياة السياسية والاجتماعية والرياضية والتفافية، والاقتصادية فتلا على مستوى الاقتصادي أدت إلى اقتصاد جديد يسمى اقتصاد المعلومات. "22 أدى التطور المتصاعد في تكنولوجيا الاتصال إلى أحداث تطورات في مجال الأنشطة الاقتصادية فعلى مستوى النقود فان النمو تسديد ألان ليصبح ورقمية على نحو مطرد..... لقد أصبح هذا الأمر واقعا ألان بالنسبة للبنوك الكبرى والمؤسسات الدولية وبدأت النقود الالكترونية والمبادلات عبر شبكات الاتصال العالمي تتجاوز حدود الأسواق التقليدية فأكثر من مليون دولار فظهرت كذلك التجارة الالكترونية فمع تحول اقتصاد عصر (ما بعد الاقتصاد) إلى اقتصاد الخدمات أكثر منه اقتصاد منتجات صناعية والتحولية، فان التجارة الالكترونية تصبح هي أكثر سرعة وأنجازا وتكون التجارة الالكترونية من "التجارة الالكترونية غير المباشر والتي تتعلق بالمعلومات علي سلع مادية فعلية تتم شحنها بواسطة نقل تقليدية والتجارة الالكترونية المباشرة التي تشمل على السلع هي نفسها عبارة عن معلومات التي يتم شحنها بشكل مباشر عبر شبكات الاتصال وهذه السلع تشمل البريد الالكتروني إلى إن تحول الاقتصاد إلى اقتصاد الخدمات على نحو متزايد وظهور النقود الالكترونية والتجارة الالكترونية بالإضافة إلى السهولة في نقل الشحنة عبر الخطوط الجوية كل ذلك أدى إلى وجود اقتصاد معلوم على مستوى الأسواق العالمية.¹

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

¹ليونى ابراهيم حمادة، دراسات في الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، القاهرة، عالم الكتب، للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2008 ، ص 462.

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

خلاصة:

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

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

تمهيد

المبحث الأول: ماهية مؤسسة اتصالات

1. عموميات حول المؤسسة.

2. مفهوم المؤسسة.

3. أنواع المؤسسة.

المبحث الثاني: أشكال المؤسسة

1. أثار التكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية.

2. الانترنت وخدماتها.

3. خصائص الأنترنيت.

المبحث الثالث : إستخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة الجزائرية

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

2. استراتيجية الجزائر في التكنولوجيا.

3. واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اقتصادية جزائرية.

تمهيد:

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

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

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

بالمؤسسة الجزائرية.

المبحث الأول: عموميات حول المؤسسة

1- مفهوم المؤسسة:

أ- المؤسسة لغة: " ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل "أسس" و الأسس و الأساس : كل مبتدأ بشيء و الأساس أصل البناء والأسس أصل كل شيء و أسس البناء أي يؤسسه تأسيساً" و كلمة مؤسسة هي بالواقع ترجمة لكلمة EHNTREPR أي المقولة وهي تطلق على أي تجمع اقتصادي أو اجتماعي مؤسس بصفة رسمية حيث هناك عدة مؤسسات منها سياسية اجتماعية اقتصادية تربية الخ وحسب المنجد الأبجدي مأخوذ من فعل أسس و تعني جمعية أو شركة¹.

- اصطلاحاً: توجد عدة تعاريف للمؤسسة نذكر من بينها: . المؤسسة يعرفها مختصوا المناجنت والتنظيم الإداري بأنها "عبارة عن تنظيم يضع قيد العمل مختلف إمكاناته القصوى ليتحقق الأهداف التي تحدد من أجل إنتاج و تسويق المدافع و الخدمات".²

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

¹ طاهر بن خزف الله، الوسيط في الدراسات الجامعية الجزء الرابع، الجزائر، الهوم للنشر والتوزيع، 2003، ص28.

² Zhaibadour (dicsienory de la bouà) , publ hchersdorazkitabealmasricairo , p 98.

³ عبد الرزاق محمد، العلاقات العامة في التطبيق، القاهرة، دار الحرير للنشر والتوزيع، طبعة أولى، 2005، ص 155.

"المؤسسة هي تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة تسويقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة يتم بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصل من الفرق بين الإيراد الكلي الناتج عن ضرب سعر السلعة في الكمية المباعة منها و تكاليف الإنتاج".¹

. حسب كارل ماكس: "المؤسسة الحرة تتميز بأنها عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إشراف إدارة نفس رأس مال ونفس المكان من أجل إنتاج نفس النوع من البضائع" ك . يرى بوتين حسب عبد الله بوغابة " أن المؤسسة هي مكان تنظيم وتنسيق عوامل الإنتاج تحت إشراف المقاومة الذي يعتبر روح المؤسسة." المؤسسة: "هي جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستعملة ماليا هدفها توفير الإنتاج أن تعريف التسويق وهي منظمة ومجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات، و يمكن أن تعرف أنها وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة لإنتاج اقتصادي."²

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

¹ عبد الرزاق بن حسن، اقتصادية المؤسسة، الجزائر ، ديوان مطبوعات الجامعية، دون طبعة، 2002ص25.

² Abdallah boughabo ,contabilite générale opprondobartiédithionalger 1998.

أشكال المؤسسة: 1

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

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

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

. المؤسسات الصناعية :وهي ذات طابع إنتاجي حيث تختص في صناعة السلع المختلفة سواء تلك التي

تندرج في إطار الصناعة الثقيلة كالحديد والصلب، أو الصناعة الخفيفة كالنسيج

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

والإنتاج السمعي.

. المؤسسات التجارية : وهي التي تهتم بالنشاط التجاري الذي يتم بعملية البيع والشراء سواء للمؤسسات

الخاصة أو المؤسسات العامة.

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

. المؤسسات الخدمائية : وهي المؤسسات التي تقدم خدمات النقل البريد والمواصلات، السياحة، الملاحه.

أنواع المؤسسة : للمؤسسة أنواع تظهر كالتالي :

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

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة - صاحب المؤسسة هو المسئول الأول والأخير عن نتائج

أعمال المؤسسة، هذا يكون دافعا على العمل بكفاءة وجد و نشاط أكبر ربح ممكن . -صاحب المؤسسة هو الذي

¹إسماعيل عرياجي، اقتصاد المؤسسة أهمية التنظيم الدينامكية الهياكل، جزائر، ديوان مطبوعات جامعة، 1996،ص 35.

يقوم لوحده بالإدارة وتنظيم وتسيير المؤسسة وهذا يسهل العمل واتخاذ القرار ، كما يبعد الكثير من المشاكل عن الشركاء .¹

أما عيوبها :

- قلة رأس المال وهذا مادام صاحب المؤسسة هو الذي يقوم لوحده بإمدادها بعنصر رأس المال.
- صعوبة الحصول على القروض من المؤسسات المالية. - ضعف الخبرة لدى المالك الواحد مما يعرض المؤسسة للمشاكل الفنية والإدارية .

2 - الشركات:

وهي المؤسسة التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر يلتزم كل منهم بتقديم حصة من المال أو العمل الاقتسام الأرباح والشركات تقسم إلى قسمين:

- أ- شركات الأشخاص : كشركات الضمان الاجتماعي وشركات ذات مسؤولية محدودة .
- ب- شركات الأموال : كشركات الأسهم وشركات المساهمة الخ. ولهذا النوع من الشركات مزايا نذكر منها:

- سهولة التكوين فهي تحتاج فقط إلى عقد شراكة .
 - زيادة القدرة المالية بسبب تضامن الشركاء كما تسهل إمكانية الحصول على القروض.
- أما مساوئ هذه الأنواع:

- حياة الشراكة معرضة للخطر في حالة انسحاب أحد الشركاء أو وفاته.
- تعدد الشركاء قد يثير بعض المنازعات والتعارض مما يؤثر سلبا على الشراكة .²

¹ عبد العزيز ، أصول الإدارة العامة، إسكندرية، منشأة معارف، 1993، ص 14.

² عبد العزيز ، أصول الإدارة العامة، مرجع سبق ذكره، 1993، ص 12.

المبحث الثاني : آثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية

تمهيد :

يعتبر نظام الانترنت، أو شبكة المعلومات من أحدث تكنولوجيا الاتصال الجماهيري التي تختم بها البشرية على القرن العشرين كما تعكس في الوقت ذاته قدرة العقل البشري على عمليات التحديث والتجديد، والتطوير المستمر وهذا يتمثل في نظام الانترنت الذي جمع بين جل الوسائل الاتصالية والإعلامية المختلفة، كما توفر على الإنسان عامل الجهد والتكاليف. وباختصار يمكن أن نقول أن نظام الانترنت يعطينا صورة واضحة عن مدى استمرارية وسعي الفرد للاقتناء وكسب المزيد من تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ومن يريد مواكبة هذا التطور السريع ما عليه إلا تقدم وتطور البحث العلمي وتشجيع المفكرين على الإبداع، وإلا فإن الركب سوف لن ينتظرنا على حد قول "فرانك كيلش" بإمكاننا أن نواجه الفجر منتظرين شروق الشمس حتى ننال نصيبنا من دفئ أشعتها وقد ننام النهار بطوله .¹

1- الانترنت وخدماتها

1-1 الانترنت لغة: كلمة Internet إنجليزية الأصل مكونة من كلمتين هما inter connexion وتعني ربط أكثر من شيء أو كله Net work تعني شبكة فقط أخذ من الأول Inter ومن الثاني .net¹⁴ وبذلك معنى كلمة إنترنت هو الشبكات المترابطة مع بعضها البعض. "إن كلمة الانترنت لم تكن معروفة في اللغة الإنجليزية من قبل بل نشأت نتيجة إدخال السابقة inter التي تشير إلى العلاقة بين شيئين أو أكثر. وكلمة net تعني الشبكة." كة لتعكس حقيقة أن الانترنت هي شبكة واسعة تربط بين العديد من الشبكات المحدودة.

¹ محمد علي شموعلي، التكنولوجيا الحديثة والاتصال الدولي و الانترنت، جدة، الشركة السعودية للأبحاث، طبعة الأولى، 1999، ص 232.

" واصل كلمة internet هي كلمة لاتينية و بشكل أدق هي كلمة إنجليزية تتكون من جزأين الأول inter و تعني

"بين" والثاني net وتعني "شبكة" لذلك فكلمة الانترنت تعني الشبكة البينية.¹

و هي بالفعل شبكة الشبكات. أجمع جميع العلماء على أن كلمة الانترنت مكونة من كلمتين و ذات الأصل اللاتيني أو الإنجليزي، وكذلك مجموعة من الشبكات إلا أن تعريف الأخير أعطاهم مفهوم مغاير وهو الشبكة البينية.²

2-1 اصطلاحا:

مفهوم الانترنت :

هناك العديد من المحاولات لتعريف الانترنت نورد منها مايلي :

- يعرف عبد الفتاح مراد الانترنت "على أنها شبكة الشبكات network of network وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب و بعض الحواسيب في الانترنت تقدم تشكيلة متنوعة من الخدمات التي يستخدمها الأشخاص في حواسيبهم، وهذه الحواسيب تنتشر الوثائق أو توفر منتديات الاتصال . " في حين يعرفه نبيل "على أنها تكنولوجيا الواقع الخيالي الذي أمكن من خلالها صنع عوالم وهمية يقيمها الكمبيوتر باستخدام أساليب المحاكاة الرقمية.

"قل بينما تعرفه رحمة عيساني "على أنها نظام شامل للمعلومات ترتبط عناصرها ارتباطا منطقيا بواسطة

العنوان الواحد الموحد الموجود internetprotocol .¹

¹ محمد عمر الحاجي، الانترنت إيجابية وسلبية، دمشق، دار المكتبي، طبعة الأولى، 2002، ص 13.

² خليل صابات جمال عبد العظيم، وسائل الاتصال نشأتها و تطورها، القاهرة، مكتبة الأبحاث المعرفية، طبعة التاسعة،

2005، ص 521.

نقدالانترنت "دائرة من معارف عملاقة، حيث يمكن للأفراد من خلالها الحصول على المعلومات حول أي موضوع في شكل نص أو رسوم أو صور."²

يرى ربحي مصطفى و عدنان محمود طوباسي " الانترنت عبارة عن شبكة ضخمة من شبكات الحاسوب الممتدة عبر الكرة الأرضية بكافة دولها، وهي اتفاقية بين ملايين الحواسيب الارتباط مع بعضها البعض، و لهذا يطلق عليها (شبكة الشبكات) وهي شبكة عالمية مفتوحة تجعل المشترك قادرا على الوصول إلى الآلاف من المصادر و الخدمات المختلفة في مجال معلومات."³

تعرف أيضا " بهاء شاهين : هي ذلك الترابط بين الشبكات بأنه وسيلة من وسائل الربط أو الاتصال الشبكي."⁴

3 - 1 مميزات ووظائف شبكة الانترنت :

1-مميزات شبكة الانترنت:

للانترنت مميزات كثيرة التي يستطيع الباحث والمستفيد من خلالها الحصول عليها من خلال المكتبات، ومراكز المعلومات ونذكر منها:⁵

¹ رحيمة عيساني ، من خلال الإعلام و الاتصال المفاهيم الأساسية و الوظائف الجديدة، الجزائر، مطبوعات الكتاب والحكمة، طبعة الأولى، 2007، ص 170.

² بهاء شاهين، المرجع العلمي لشبكة الانترنت ، القاهرة، العربية لعلوم الحاسوب، طبعة الأولى، 1996، ص170.

³ ربحي مصطفى و عدنان محمود، مرجع سبق ذكره، 410.

⁴ حلمي خضر ساري، ثقافة الانترنت دراسة وتواصل الاجتماع، عمان، دار المجد لاوي للنشر و توزيع، طبعة الأولى، 2001، ص ص 18-19.

⁵ علي محمد شمو، مرجع سبق ذكره، ص 41.

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

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

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

د - الحديث و المشاورة و عقد المؤتمرات: و تسمى بالدردشة و يمكن الحديث الفوري مع الآخرين سواء شخص واحد، أو أكثر وذلك عن طريق كتابة رسالة أو معلومة، و يرسل لهذه الأخيرة فوراً إلى صاحبها و يريد عليها فوراً المستقبل لها بنفس الطريقة و يمكن استعمال برامج الاتصال الحديثة لنقل الصوت و الصورة عبر الشبكة ليسمعا الآخرين و يراهم.¹

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

¹ حسن عماد مكاوي و محمود سلمان، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، القاهرة، مركز جامعة التعليم مفتوح، طبعة الأولى،

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

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

ي- تسهيل عملية الإعلان عن الندوات والمؤتمرات من خلال البريد الالكتروني وعمليات الإحاطة الجارية .
وظائف الانترنت :للانترنت مجموعة وظائف نذكر منها:

1-الاتصال : تستعمل الانترنت في معظم الأحيان لأغراض الاتصالات والتي تكون على شكل البريد الالكتروني والذي هو عبارة عن القدرة على إرسال واستلام الرسائل الالكترونية على الانترنت عنوان فريد مركز يسمح بإرسال الرسائل. - وهناك مجموعات خاصة من الأفراد يتم إعدادها على الانترنت تسمح بتبادل الأفكار عبر البريد الالكتروني مع زملاء مجهولين واستلام الإجابات عنها فيغضون ساعات فقط.

2- جمع المعلومات: تتوفر المعلومات على الانترنت على مجموعة من مواضيع بأشكال متعددة تشمل محتوياتها منها المكتبات العالمية العامة، والمعلومات الخاصة بالسلع والأسواق وإحصائيات رسمية ولوحات فنية في المعارض، ويمكن لبعض مصادر المعلومات أن تظهر لفترة قصيرة فقط على الانترنت، ثم تختفي وهذا إلى جانب المعلومات الشرعية التي يمكن الحصول عليها عبر الشبكة والبعض منها غير شرعية."28 تتطلب عملية الاتصال بالانترنت بما يلي:

- معدات الأجهزة.

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

-معدات ووسائل متعدد مثل بطاقة الصوت والسماعات وجهاز الميكرفون وجهاز المودم modem

-جهاز اتصال هاتفية telephone بالبرمجيات والأدوات.¹

شبكة الانترنت و شركات خاصة بحمل الرسائل الالكترونية الأهداف تجارية سنة 1989، وكانت سنة 1990 إعلانا عن إسدال الستار على مشروع "الأربانيت" وعرض تصميمه وهيكلته للبيع وتوالت بعد ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل " قوفر " "gopher" والنسيج العالمي للربط بين الشبكات " www " " worldwidewep)،"ونت سكيب " " NetScape" وكان دخول ميكروسوفت سنة 1995 ميدان التنافس إذا بالتطور الواسع في الشبكة.² حيث وصل عدد مستخدمي الشبكة سنة 2005 الى حوالي 245 مليون مستخدم.

4 - 1 خدماتها : وتتمثل أهم خدماتها في

- البريد الالكتروني E - Mail : وهو اختصار ل Electronic وهو عبارة عن نظام للتراسل الالكتروني، بإرسال واستقبال الرسائل الالكترونية الاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد الكتروني وعنوان بريد الكتروني للمرسل إليه يمكن من خلالها إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات " وتصدر الإشارة لأن "أولموقع اوجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت أطلقت عليه اسم "هوت مايل".³

¹ محمد على عناسوه، التكنيف و الإستخلاص الأنترنت في مكنتبات و مراكز المعلومات، عمان، دار للكتاب العالمي ، طبعة الأولى ، 2009، ص 241.

² غالب عوض النواسية، خدمات المستفيدين من المكنتبات و مراكز المعلومات، عمان، دار الصفاء، 2000، ص 283.
285.

³ مراد شلباية وعلى فاروق ، مقدمة الأنترنت، الأردن، دار المسيرة، 2001، ص 21.

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

Locale mea Networking LAN هو برنامج يجمع الاتصالات عن بعد داخل مواقع جغرافية صغيرة سهل التحكم فيها مثل المؤسسات الصغيرة.

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

Gowdsourcing ذكاء الجماعي : هو المسار يشجع على الإبداع والمعارف كيفية استخدام لعدد كبير من مستخدمي شبكة انترنت من اجل التوصل للأهداف مشتركة.

Groupwar العمل جماعي :يسمح بتسيير الإلكتروني من مسارات مهنية أو تخصصات وأنشطة والمعلومات موجهة لتشغيل عمل جماعي عن بعد من خلال ناقل رقمي لمجموعة مكلفة ونفس العمل ، التدفق الآلي مثل طلب العطله.

-Echangedonnéeinformalise: EDI

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

-Gestion électronique de documents: GED

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

المعرفة.

-Business intelligent:BI

هو النظام إعلام إلي ليتخذ القرارات أو وسيلة إعداد وتحليل معلومات ، يسمح تحويل وتوقعات المساعدة على اتخاذ القرار، معناه انك تغطية معلومة كبيرة وهذا النظام هو الذي يحدد لك أسباب وتوقعات اللازمة تساعد اتخاذ القرار .¹

تلفونات الانترنت : حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف والتحدث إلي الناس عبر الانترنت من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكروفون في جهازك و أحداث المتحدث.

بروتوكول نقل الملفات FTP وهو اختصار erprotocol ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر.

كما يتيح آنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيئة البعيدة عبر الانترنت ونقل مانشاء منها وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الانترنت باستخدام هذا البرامج

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

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

¹ عبد الحميد بسيوني، استخدام شبكات الانترنت في المدارس دعم التعليم فيمدارس، القاهرة ، دار سيناء، دون طبعة ، دون تاريخ، ص 61.

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

2- تكنولوجيا الحديثة المؤسسة الاقتصادية

1 - 2 - استخدام شبكة الانترنت في المؤسسات: أصبحت معظم مؤسسات الأعمال تستخدم

الحسابات الآلية

المرتبطة بشبكة الانترنت في أداء أعمالها المتنوعة، لتأثير الإيجابي على الأداء، حيث أن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا، مما يحتم دراسة هذه التغيرات دراسة متأنية ووافية والعمل على عدم الاكتفاء بإدراكها فحسب بل التنبؤ أيضا بما يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء وحتى تقوم المؤسسة بذلك لا بد لها من جميع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى النتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحية، وتعتبر هذه العملية شاقة ومكلفة إلى حد كبير، وفي كثير من الأحوال كانت تضطر المؤسسات إلى الاستعانة بجهات بحثية أو مستشارين متخصصين، مع العلم أن هذه الإجراء يكلف الكثير من النفقات إلى جانب الوقت المستغرق.¹

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

¹ عاطف السيد، العولمة في ميزان الفكر دراسة تحليلية، القاهرة، مطبعة الانتصار، 2001 ص 49.

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

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

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

سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الانترنت.

خدمات المؤتمرات المفتوحة: تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الانترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توفر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها. وخدمة المؤتمرات المفتوحة هي ببساطة عبارة عن الإمكانية عقد المؤتمرات من بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الانترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه، وبذلك فمن مزايا هذه الخدمة.

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

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

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

- سهولة نشر نتائج المؤتمرات من خلال استخدام الانترنت.

- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع الرجاء العالم.

وبذلك فالانترنت تعد من أهم الشبكات التي باتت تؤثر على المؤسسة ونشاطها من خلال الخدمات

الكبيرة التي سبق وان تطرقنا لها.

1- مفهومها: شبكة الانترنت هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجمها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنت مثل HTTP و FTP وتستخدم خدمات الانترنت مثل البريد الالكتروني ، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددتها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الالكتروني وتنظيم مساحات النقاش قاعدة بيانات .

2 - 3 إستراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديثة و المؤسسة الاقتصادية :

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

2 - آثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية :

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

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

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

- الهياكل التنظيمية: حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثير واضحا للتكنولوجيا الحديثة.

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

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

إذا بدأنا نشهد التقليل التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية و الفنية الأكثر اتصالاً بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة و هذا ما ساهم في استبدال الاسم الموظف "بالتكنوقراطي" وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية ، و بروز رؤية العقل التكنوقراطي وهو المعتمد على الحاسوب. 29 إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص توظيف للأفراد بالنسبة للمؤسسات المؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع مما يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل و تفشي البطالة، إضافة إلى أنه عند التعامل معها فإنها تحتاج إلى التدريب عليها لاكتساب عدد من المعارف والمهارات ولتكن من تشغيلها والحفاظة عليها، وتقترح بعض الدراسات أنه بالرغم من حدوث بطالة في بعض المجالات نتيجة الاستخدام الحديثة بالمؤسسة تكنولوجيا الاتصال وخاصة الحسابات الآلية، فإن الحاجة ماسة إلى ممارسين للتعامل معها مما يقلل بدوره حجم البطالة التي يمكن أن تنجم عن إحلال التقنية محل الإنسان .

3-1 تغيرات في تنقية العمل : إذا أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقية

العمل، فلم يعد "مفهوم التنقية" مرتبطاً بالتنقية الجغرافية بل أصبح هناك تنقية محازية للعمل على الصعيد العالمي من

خلال فضاء الاتصال الإلكتروني، و بالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سحنا للواهب التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل.

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

1-4 تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل :

مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية و الخدمات الحديثة ، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت و ليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة .

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

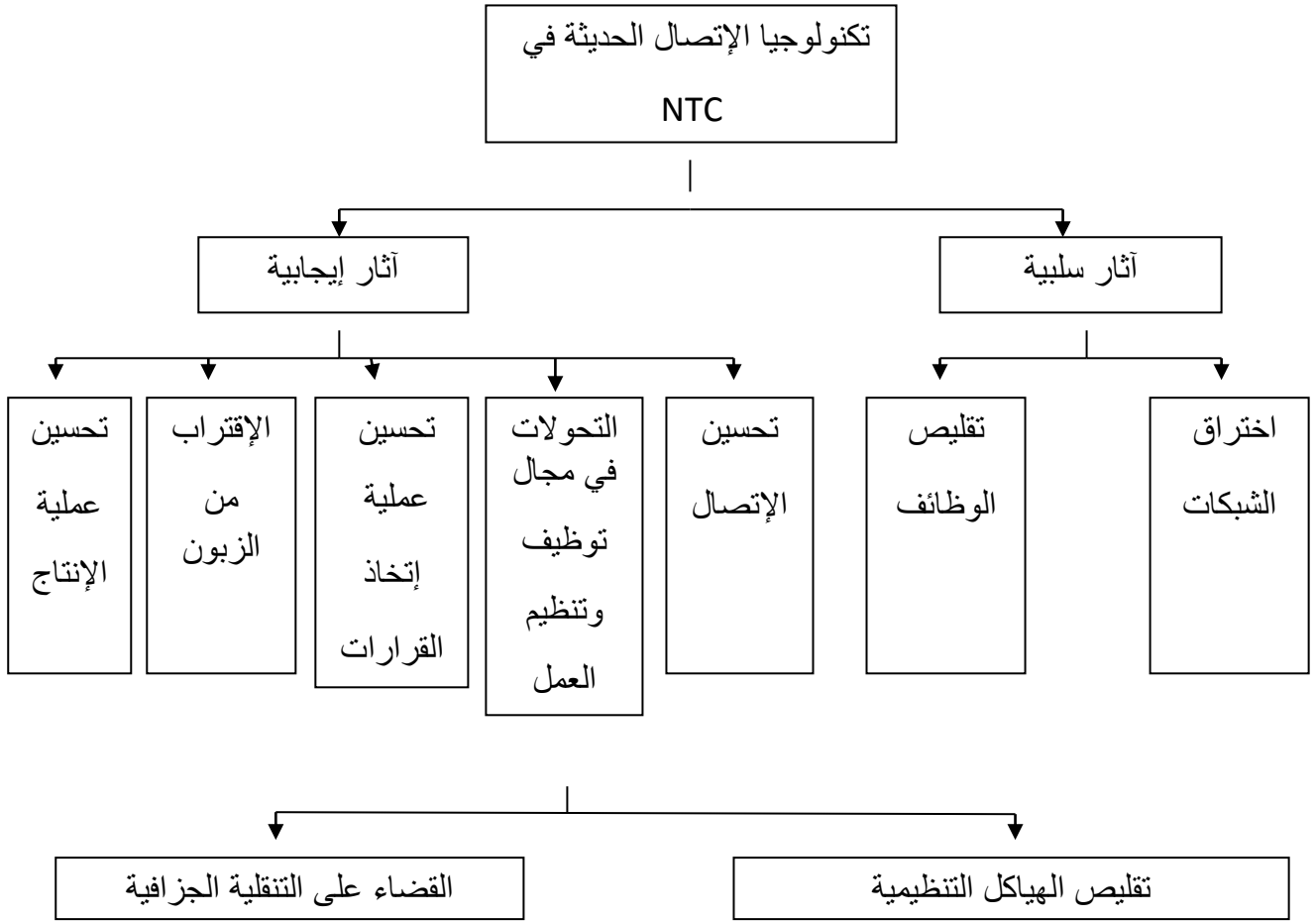
- الزبون : لا يمكن للمؤسسة أن تعيش إلا إذا كان لها زبون، وقاعدة نشاطاتها هي تأمين طلبات هؤلاء الزبناء و كلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل وكلما أعطت المجتمع عامة قيمة أكبر و زادت من أرباحها ولتفهم حاجات الزبون بصورة أفضل لا بد من الاقتراب منه قدر الإمكان .

عملية الإنتاج: "إن أحد العناصر الأكثر تنظيما لعرض مؤسسة اقتصادية معينة هو بالتأكيد سعره، ولتقديم أسعار تنافسية يجب أن يكون للمؤسسة تكاليف إنتاج أقل ارتفاع من تكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون

جهازها الإنتاجي فعال ومن أجل ذلك لا بد أن تستخدم أقل ما يمكن من الموارد الإنتاج كمية معينة من السلع أو الخدمات.

1-5 عملية الاتصال : إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات بما الاتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات ، سواء كان ذلك الحديثة بالمؤسسة داخل المؤسسة أو خارجها وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال ، حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر وسهولة.

ونظرا للتأثير الكبير الذي باتت تلعبه NTIC على الاتصال المؤسساتي والمؤسسة ككل فإن العديد من المؤسسات في العالم اليوم وتسعى إلى مواكبة واقتناء هذه التكنولوجيا، حيث أتسع الوعي العالمي بأهميتها ودورها في بناء و تطوير المؤسسات و الاقتصاديات. يمكن تلخيص آثار NTIC على المؤسسة في الشكل.



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

3- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومرونة المؤسسة الاقتصادية :

1 - 3 إستراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديث ونظام المعلومات :

في نظام المحيط الجديد تغيرات النظرة للاتصالات و المعلومات، أي بصورة أشمل تم تامين دور نظام المعلومة (information System D) هذا الأخير يشير بوضوح إلى مدى قوة تأثير تكنولوجيا الاتصال الجديد، هذه

التكنولوجيا يمكن أن توفر ميزة تنافسية إستراتيجية ، إذا ما تم تسييرها بكفاءة و فعالية و خاصة إذا ساهمت فعلا في عدم التكامل بين الاتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسة الاقتصادية . هذا سيوفر أسلوبا أو مدخلا لتطوير استراتيجيات نظم المعلومات المستندة و المتكاملة مع إستراتيجية المؤسسة الاقتصادية، حيث تقوم هذه المؤسسة بتطوير إستراتيجية لتكنولوجيا الاتصال .

2 - 3 الأثر الإستراتيجي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على مرونة المؤسسة الاقتصادية :

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

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

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

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

. التميز بالتخطيط المركزي: حيث اتسمت هذه الفترة بضعف مستويات الأداء عموماً، انخفاض مستوى

الإنتاج، تعطل روح المبادرة لدى المسير وغير ذلك.

- محاولة وضع إصلاح شامل إبتداءً من الثمانيات، حيث بدأ الاهتمام بمعيار الفعالية الاقتصادية والبحث

عن الترشيد الاقتصادي، ثم تمت إعادة الهيكلة وأعيد النظر في أسلوب المركزية المفرطة، وكيفية استغلال الطاقات

الإنتاجية غير أن مستويات الأداء لم تتغير نسبياً.

- بعد إعادة الهيكلة اعتمد المشروع استقلالية المؤسسات العمومية ثم تلتها الخصوصية. إن التحولات

الاقتصادية التي شهدتها الجزائر و مازالت تشهدها، أشعلت روح المنافسة (المحلية والخارجية) كما حركت نوعاً ما

العزيمة و الإرادة في التحديث والعصرنة الطرق وأساليب الإنتاج والتسويق الحديثة، وما ساعد على ذلك هو موجة

الإصلاحات التي مست الجوانب التنظيمية و القانونية والمؤسسات، التي كانت في مجموعها من أجل الرفع من

التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الوطنية، و انطلاقاً من أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم المتغيرات التي تحقق

ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية تبدأ الاستفسارات حول إستراتيجية و مبادرات الدولة الجزائرية في إدماج هذا

المبتكر الجديد إلى مؤسساتنا الاقتصادية.

2- إستراتيجية الجزائرية في تبني التكنولوجيات:

نظراً الأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة، علمت الدول على تكوين و تطوير قاعدة تكنولوجية صلبة،

والجزائر كغيرها من الدول أصبحت واعية بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في المؤسسات، ولذلك لجأت

خلال الشرعيات الأخيرة إلى وضع إستراتيجية استهدفت من خلالها ترقية مجال الاتصال، وقد سطرت لهذا الغرض

برنامجاً صناعياً يتكون من ثلاث مراحل هي كالتالي :

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

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

- بالمؤسسة المرحلة الثانية 1987-1992: في هذه المرحلة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة و تطوير البرمجيات والصيانة . المرحلة الثالثة 1992-2000 : ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الوطنية ، و ذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات الاستيراد المتواصلة ، وهي تشمل البرمجيات و المكونات و عملية الصيانة .

حاولت الجزائر خلال هذه المراحل، إنتاج سياسة التصنيع المكثف، بغية الانتقال من إشكالية التحويل التكنولوجي إلى إشكالية التحكم الذي يعتبر رهانا أساسيا للسياسات الصناعية. لقد أبدت الجزائر حاجة ملحة لتطوير هذه الصناعة الحديثة منذ الثمانيات، وبالرغم من مجهودات المعترية فقد لجأت إلى عملية الإستاد و الاستعانة بإطارات الأجنبية ، ومع ذلك تبقى المؤسسات الجزائرية بعيدة عن تحقيق الاستقلالية التكنولوجية .

2 - 1 - المبادرات: عملت الجزائر منذ سنوات على تعزيز قدرتها التعليمية و الإدارية لمواكبة التغيرات التقنية والاقتصادية، وذلك من خلال عدة إجراءات جاءت لتجسيد الدور المستمر الذي أصبحت تضطلع به تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تأهيل المؤسسات الاقتصادية ورفع مستوى الأداء ومن مبادراتها :

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

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

. شبكة الإنترنت : تمكنت الجزائر بفضل جهود مركز البحث في الإعلام والتقني "cerist" من إقامة شبكات محلية خاصة، تم ربطها بشبكات إقليمية ودولية وذلك في مارس 1994، كانت المرة الأولى التي تربط فيها الجزائر بشبكة الانترنت، ووفقا لإحصائيات 2000 فقد تم ربط أكثر من 44 مؤسسة وطنية وهيئات أخرى كقطاع التعليم العالي و القطاع الطبي والاقتصادي . والآن تقوم مجموعة مهمة من المؤسسات العامة والخاصة وحتى الصغيرة والمتوسطة ، بجهودات لتطوير أنظمة المعلومات و الشبكات المحلية "intanet" ومواقع الويب، إلا أن المؤسسات الاقتصادية المستعملة تبقى قليلة وخاصة العمومية، فبغض النظر عن بعض القطاعات كالصكوك البريدية، الطيران، البنوك التي تعرف تطورا وتوسعا ملحوظين بفضل.

الحديثة بالمؤسسة أوعية سريعة وفعالة للمعطيات، إلا أن مستويات الأداء تبقى ضعيفة، إضافة إلى أن مواقع الويب التي أنشأت المؤسسات الاقتصادية لا تمثل بصورة موضوعية نوعية المواقع، فهناك مواقع ضعيفة من ناحية المحتوى وأخرى من ناحية الشكل. "لذلك اتجهت الجزائر نحو تدعيم التعاون الدولي حيث سخرت السلطات الوطنية ميزانيات مهمة المشاريع، التعاون في هذا القطاع خصوصا في المجالات التكوين و التحويل التكنولوجي وأيضا تمويل المشاريع، كالبرنامج التعاوني الذي كان مع البنك العالمي لإنشاء قطب تكنولوجي. كما من شأنه أن يسمح بتزويد المؤسسات الاقتصادية ببنك المعلومات حول الوضعية الاقتصادية و التكنولوجية وغيرها من المعطيات لتحسين أداء هذه المؤسسات، كما سيساهم في تحسين أوعية الاتصال الموجودة.

3- واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية :

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

والملاحظة أن الكثير من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، تمتلك تجهيزات تكنولوجيا للاتصالات التي من أبرز أمثلها الحاسوب والشبكات (les réseaux)، ولكن دور توفر ما يكملها خاصة من جانب الإطارات الكفاءة التي تحسن استعمالها، أو جانب نقص البرامج الحديثة (les logiciels) المناسبة للظروف والتقنيات الحالية: أما الأنظمة الحديثة فأغلب المؤسسات تمتلك أجهزة إعلام آلية حديثة. وكذلك أنظمة معلوماتية إعلامية بشكل تام تخص الأجور، وهناك من المؤسسات ما يملك مصلحة أو جهاز خاص بالتنظيم والإعلام الآلي والمحاسبة العامة خاصة لكن هم لا يخرج عن إعداد الأجور، الاستثمارات، الميزان الشهري، تقييم الجرد للمواد، إلا أن الشيء الغريب في العديد من المؤسسات التي تمتلك أجهزة وأنظمة الإعلام الآلي أنها تقوم ببعض الأعمال يدويا، والتي من المفروض أن تستعمل فيها الإعلام الآلي، مثل تخزين المخزونات، كما أن متخذي القرارات من المستويين الاستراتيجي والعملي، لا يستعملون الحاسوب في أعمالهم اليومية،، إلا نادرا، بالرغم مما يعانونه من كثرة المعلومات وتراكمها في تقارير مفصلة وكمادة خام تصل إليهم يوميا. وفي مؤسسات أخرى فإن توفر أجهزة الإعلام الآلي ولا تعني لدى ميسيرها أدوات مساعدة للتسيير ولا تقنيات ومفيدة بشكل كبير يجب إستعمالها، بل بالعكس قد نجد مؤسسات لديها هذه الأجهزة ولا تتوفر على أنظمة إعلامية و برامج مقبولة في تسيير، نظرا لعدم الإهتمام بالموضوع أو القدم الأنظمة المتوفرة دون العمل على تغييرها للإستفادة الاتصال الحديثة بالمؤسسة منها وهذه الظاهرة في الواقع مكتملة لظاهرة عدم توفر العديد من تقنيات التسيير، وخاصة الضرورية منها في العديد من المؤسسات، وهناك من المسؤولين يردون على التساؤلات حول القضية بعدم الحاجة إليها، والبعض قد تحلى عنها بعد أن حاول سابقا تطبيقها، ولا يمكن تفسير هذه الظاهرة في جزء كبير منها الإجاب :

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

. ضعف التكوين والكفاءة لدى المسؤولين خاصة في المستويات المتوسطة والعليا من الإدارة رغم وجود

إمكانات إعادة الرسكلة والتكوين في بعض المؤسسات خاصة التي لديها معاهدة تكوين تابعة لها.

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

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

خلاصة:

أدى التطور وتقدم في تكنولوجيا الاتصالات بكافة أشكالها ، إلى النتائج إيجابية وهامة في مجال زيادة إنتاجية وفعالية المؤسسات العامة ، وخاصة التي تعمل في هذا المجال الاقتصادي الاتصالي ، وكان لهذا أثر واضح في التطوير خدماتها، وقد لعبت هذه الاستخدامات التكنولوجية الجديدة في تكنولوجيا الاتصالات دور بارز في جعل حياة العملية أكثر سهولة، أكثر إقناعا . لقد عانت المؤسسات الجزائرية من قلة المتخصصين، ومن تأخر تقنيات الحديثة للاتصال، و ظروف احتكار السوق وقلة المنافسة اللذان لا يفسحان المجال واسع لاستعمال الاتصال الحديث .

الإطار التطبيقي للدراسة



تمهيد:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي كفي، والأداة المستعملة في المقابلة إضافة إلى الملاحظة الغير مباشرة، باختيار مجتمع البحث من وكالة اتصالات الجزائر ولاية المسيلة.

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


1- بطاقة فنية حول المؤسسة :

الوكالة التجارية الاتصالات الجزائرية بالمسيلة هي شبكة ذات أسهم و رأس مال عمومي عملي في سوق الشركات وخدمات الإتصال الإلكترونية نشأتها كانت بموجب قرار وزاري تحت رقم 200 /03 مؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق و متضمن إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات من خلال هذا القانون ثم فضل القطاع البريد عن قطاع الاتصالات إذا أعيد بعثها تحت تسميتها إتصالات الجزائر وهي مؤسسة إقتصادية ذات أسهم

00 . 000 . 500 دج مقيدة في سجل 180833 . ودخلت الوكالة التجارية رسميا في ممارسة نشاطها إبتدأ 05

جويلية 2003 حين قامت والي ولاية المسيلة . بتدشينها ، تقع بشارع 1000 مسكن وسط المدينة الوكالة التجارية الاتصالات الجزائر هي خلية الرئيسية القاعدية الناشطة التي تتوكل هامية تقديم جمع الخدمات شركة إتصالات الجزائر لزبائنها و هدفها الرئيسي هو إقناع الزبائن بمردودية و فعالية و جودة الخدمة في التكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة فيما يخص الاتصالات المقدمة لهم. لذلك هي مؤسسة خدمتية.

تضم المؤسسة 42 عاملا منهم عشرة (10) رجال عمال دائمين اثنان و ثلاثون (32) عاملة منهم ثلاثة 03 متعاقدات و سنهم يتراوح ما بين 24-50 سنة ، معظم العاملين خاضعين للتكوين معنى ، وكل عامل مكلف بعمله و هو مسؤول عنه، الوكالة التجارية الاتصالات الجزائرية متكونة من عدة أقسام كل قسم يقوم بوظيفة ، و كل قسم يكمل الآخر.

يرأسها مدير و هو يسير  جميع الأقسام و يراقبها بما فيها العمال و الموارد المادية هياكل الوحدة العملية لاتصالات الجزائري إن هيكلة الشراكة و تقييم المهام من الأعمال التي تحقق النظام الجديد و التسيير الإيجابي لها و من المعروف أن الوحدة العملية الاتصالات الجزائر من بين الشركات التي تعتمد هيكلة مؤسستها مما يناسب نوع العمل الذي تقوم به وذلك في سبيل تحقيق النجاح وضمن المؤسسة الإيجابي مستمر.

الوكالة التجارية:

تتواجد هذه الوكالة بمقر الولاية التابعة للوحدة العملية للاتصالات حسب هنالك وكالات التابعة لها حيث نجد على مستوى ولاية المسيلة وجود وكالتين أو ملحقتين ومديرية عامة للمواصلات السلكية ولاسلكية بالحي الإداري، وهي مؤسسة ذات نشاط تجاري ويتمثل دورها في بيع خطوط الهاتف و نجدها تتكون من مصالح متعددة ، ولذا سوف نوضح سير عمل هذه المصالح كالاتي.

✓ أقسام الوكالة:

مصلحة الزبائن أو مكتب الاستقبال:

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

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

- تقسيط مبلغ الدفع للفاتورة و ذلك بعد موافقة المدير .
- تمنح له الفاتورة .
- توجيه الزبائن إلى المصالح الأخرى.
- بيع بطاقة التعبئة خط الهاتف.
- بيع جهاز الهاتف.
- مصلحة تجارية :

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

✓ مهامها:

- متابعة تنقل الطلبات الخطية.
- معالجة الأخطاء.
- متابعة اليومية المعطيات الزبون في الشبكة.
- منح أرقام الهواتف بكل أنواعها.
- تأمين علاقة بين مركز الإنتاج التقني و الوكالة التجارية .
- إقامة جدول إحصائيات خاص بعدد المشتركين في خطوط الهاتف الثابت و اللاسلكي ، و الأكشاك متعددة الخدمات.
- متابعة الخطوط الخاصة.
- معالجة الأخطاء.
- المصلحة المالية:

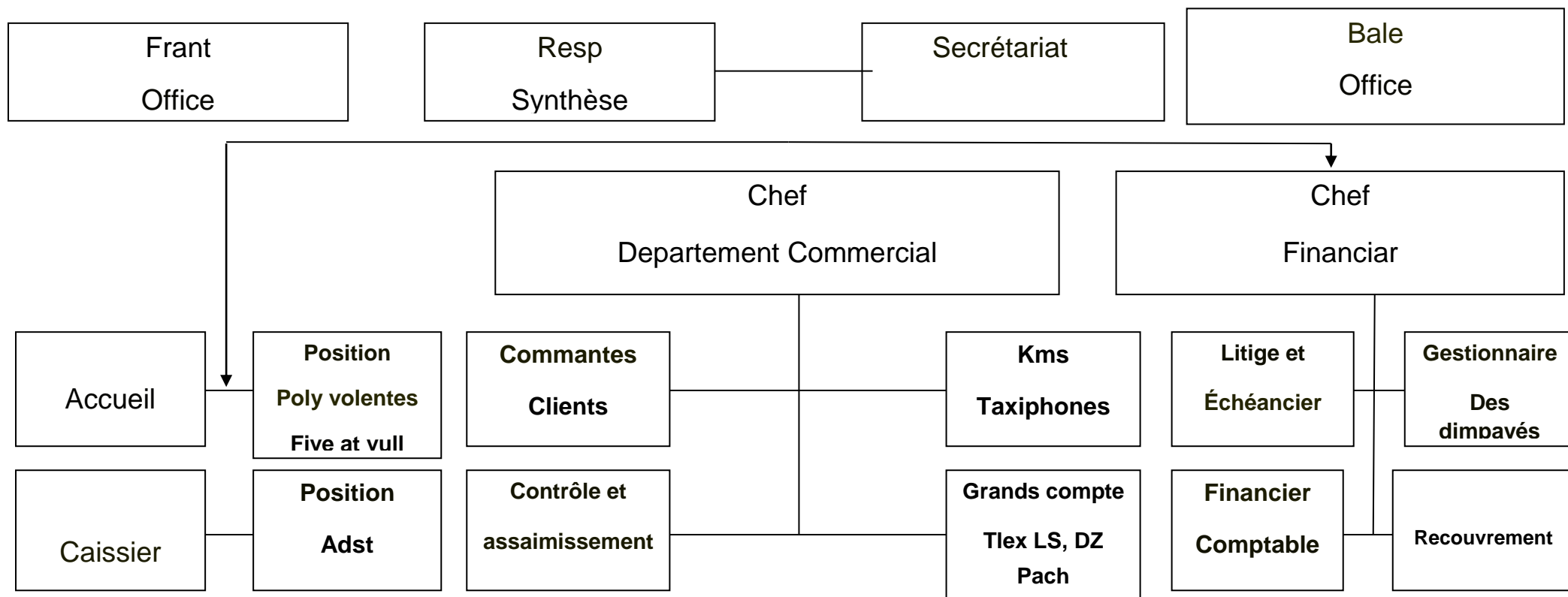
هذه المصلحة مكونة من سبعة موظفين، بما فيهم مسؤول مصلحة نجدها تتكفل بكل الشؤون المالية المتعلقة بالوكالة التجارية حيث نجد هذه المصلحة تكمل عمل المصلحة التجارية .

✓ مهامها و دورها:

- معالجة الأخطاء المالية.
- مقارنة جدول البريد 37 مع الفاتورة المدفوعة الحساب .
- متابعة الفاتورة غير مدفوعة الحساب بتقسيطها أو قطع خط الهاتف.
- حساب مداخيل الوكالة خلال شهر أو سنة. - حساب ميزانية الوكالة خلال شهر أو سنة.

3- قسم الاحتجاجات :

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



الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية الإتصالات الجزائر

- المسيلة -

2- تسعيرة المكالمات للدقيقة بدون احتساب الرسوم .

1 - 2 المكالمة الوطنية :

- داخل الولاية ----- 2 دج

- بين الولايات ----- 6 دج

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

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

- بلدان مغرب العربي----- 24 دج.

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

- بقية بلدان أوروبا----- 36 دج.

- أمريكا----- 50 دج.

- بلدان خليج العربي----- 46 دج.

- أفريقيا----- 55 دج.

- آسيا----- 60 دج.

3- خدمات أخرى:

- الاطلاع على الفاتورة عبر الأنترنت :

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

WWW.Algerietelecom.dz

- الاطلاع على الفاتورة عبر الهاتف.

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

- مركز الاستعلامات :

لأي معلومات حول الخدمات الهاتفية الاتصالات الجزائر شكل مجانا من أي جهاز ثابت الرقم : - 100 للزبائن العاديين .

- 101 للحسابات الكبيرة.

- 102 للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

-4- خدمة الأنترنت :

مؤسسة جواب « Djawab » تضع تحت تصرف الزبائن خدمات عبر الأنترنت من النوع الرفيع ، وقد خصصت موقع خاص بها حتى يتمكن الزبون من خلاله من معرفة مختلف المعلومات التي تخص المؤسسة و تحم الزبون في نفس الوقت [https // www . djawbe . dz](https://www.djawbe.dz)

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

الاتجاه عبر الشبكة الهاتفية 1515:

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

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

L'internet facile et a la parlée de tous

Une ligne téléphonique

Un ordinateur Un modem intégré ou séparé

Et vous êtes prêt a server

- الاتجاه عبر الشبكة الهاتفية 1533:

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

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

✓ **l'internet facile et à la parlée de tous**

un ordinateur

un modem intégré ou séparé

Surfez à budget mai bisé !!!!!

un simple numéro le 1533

des cartes de 400 da ttc /20 heurs

sur tout le Teri toue máloinnale

Atout moment 24h/24h

Jour et nuit 7j 17

E toute liberté !

abonnement

Carte pré payéer

Mot de passe user Name

- فوري:

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

و **ADSL** وهو الأنترنت العالمية internet haut débit

السرعة : فوري **ADSL**

التجهيز مجاني

مصاريف الاشتراك

الميزات التعبئة

الاشتراك لمدة 06 اشهر

المودم مجاني

الاشتراك لمدة

ما لإضافة الخدمات عند محدودة لمدة شهرين plus 2 mois supplémentaires de service

illimités

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

- انيس بلويس :

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

و هذا حسب العملاء:

بالنسبة للعملاء الخواص و العملاء مهنيين الأحرار، هناك خدمة ANISEELITE و ANISEHOME تقترح الإنترنت عليهم بتدفق ما بين 512 كلوبايت في الثانية و 08 ميغا بايت. بالنسبة للمحترفين : هناك خدمة anise pro يوفر الإنترنت فائق السرعة من 1 ميغا بايت حتى 20 ميغا بايت .

هذه التقنية متوفرة في المناطق الكبيرة للوطن على غرار الجزائر العاصمة، وهران، سطيف، شلف، قسنطينة، مستغانم. على أن تشمل التغطية بهذه الخدمة، كل مناطق الوطن في الفترة القادمة .

- يمنح مودام مجانا بالنسبة للإشتراك أزيد من 06 أشهر .

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

- يخضع هذا العرض لشروط :

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

5- نقاط قوة الاتصالات الجزائرية

خدمات جديدة بفضل دعم سياسة شراكة المرونة، التطور التكييف، و بالتعاون مع شركائها تمكنت اتصالات الجزائر من عرض خدمات جديدة بأسعار منافسة و استجابة لتطلعات السوق، انترنت عالية السرعة ADSL الهاتف اللاسلكي WLL WIFI إن سياسة الشراكة المعتمدة من طرف اتصالات الجزائر، تمكن من

الحفاظ على قدرات عال من الكفاءة التقنية في محيط دائم التطور خاضع لضغوطات المنافسة خدمة
ANISSEPLUS زيادة بحده 6 ANISSE.

6- قوة اتصالات جزائر بالنسبة للشبكات و الخدمات دولة :

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

- مركز ذو جودة عالية :

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

7 - مشاكل كل اتصالات جزائر :

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

تحليل المقابلات

جدول السمات العامة .

رقم المبحوث	الجنس	اللسن	المستوى الدراسي	الخبرة	تاريخ إجراء المقابلة
1	ذكر	5	جامعي	1	20 ماي 2013
2	ثني	8	جامعي	9	18 ماي 2013
3	ثني	6	ثالثة ثانوي	6	18 أفريل 2013
4	ذكر	5	رابعة متوسط	5	08 ماي 2013
5	ذكر	3	جامعي	0	15 ماي 2013
6	ذكر	6	جامعي	2	06 ماي 2013
7	ذكر	6	معهد الإتصالات السلكية ولاسلكية	5	29 أفريل 2013

20 ماي 2013	8	جامعي	4	ذ	8
			3	كر	
29 أفريل 2013	0	جامعي	4	ذ	9
			6	كر	
02 ماي 2013	1	جامعي	2	أز	10
			5	ثى	
02 ماي 2013	3	ثالثة ثانوي	4	أز	11
			3	ثى	
06 ماي 2013	2	ثالثة ثانوي	4	أز	12
			5	ثى	
23 ماي 2013	3	ثالثة ثانوي	5	أز	13
			3	ثى	
25 أفريل 2013	2	جامعي	2	أز	14
			6	ثى	

ثم إجراء المقابلات مع 14 مبحوث موظفي بالمؤسسة وكالة التجارية الإتصالات الجزائر بولاية المسيلة ، التي

تتراوح أعمارهم بين 25 سنة و 46 سنة ، يشتغلوا بمختلف مصالح الوكالة العمليتين ، بخبرة متفاوتة تتراوح ما بين

سنة (1) إلى سنتين (02) إلى أكثر من عشرة سنوات 10.

المحور الأول: ماهي وسائل الاتصال المحدثنة المعتمدة داخل المؤسسة؟

من خلال هذا المحور ستتم معرفة وسائل الاتصال المدنية المعتمدة داخل المؤسسة وكالة التجارية الاتصالات الجزائرية ب مستغانم فيما تفيدهم تلك الوسائل و كيف ساهم في تسير الحسن لا داء المعني كيف كانت طبيعة الاتصالات قبل ادخال تقنية الامسان وماذا أضافت لهم ورأي الموظفين في تكنولوجيا الجيل الثالث G3 وهل إستفادت المؤسسة منها. أما بالنسبة للسؤال الأول: ماهي وسائل الاتصال الحديثة المستعملة داخل مؤسستكم؟ وهذا السؤال أجاب عليه أكثر الموظفين من جميع أقسام أجمع معظم الباحثين على أنهم يستخدمون وسائل الاتصال الحديثة داخل المؤسسة أثناء العمل من انتانات و الانترنت و حتى الهاتف الذي هو صالح لكل زمان و مكان ومازال يحافظ على مكانته إلى حد الآن.

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

أما المبحوثة رقم (09) ذات خبرة 20 سنة مستشار المؤسسة الصغيرة و الكبيرة، مهندس دولة فاجاب "انه نستعمل الاكسترنات لانها أسرع و ترتبط ببعضها البعض عن طريق الانترنت لتسهيل تبادل المعلومات و الخدمات بين الوحدات العملية الاخرى او شبكات القاعدية الأخرى مثل الجزائر عاصمة ، وهران حيث يستطيع اي شخص تسديد الفاتورة من أي ولاية وتصل الفاتورة مسددة إلى مكان سكن الشخص وهذا عن طريق نظام GHIA وكان هناك توافق في اجابة بين المبحوثة رقم (2) و المبحوثة رقم (1) بأن الوسائل الاكثر استعمالا في

البريد الإلكتروني هو البريد الإلكتروني نستدل بالمبحوثة رقم (2) " طبيعة العمل تتطلب استخدام البريد الإلكتروني " هي عاملة بمصلحة تكوين الموظفين في حين صرحت المبحوثة رقم (13) خيرة 30 سنة عاملة بمكتب خاص بأكشاك مستواها الدراسي الثالثه ثنوي التي قالت انا لا احتاج الى هذه الوسائل بل احتاج فقط إلى ورقة و قلم " إضافة إلى اجابة المبحوث رقم 04 الذي إعطى شرح وافرعن وسيلة الأنترنت الذي تكلم عن خدمات هذه الشبكة هي : الاطلاع عن الفاتورة عبر الانترنت و حتى فاتورة هاتف

وحتى اطلاع عبر الانترنت على موقع الاتصالات الجزائر WWW . ALGERIETILICOM

. DZ

عليها عن طريق الهاتف الثابت على رقم 1544 .

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

اما بالنسبة للسؤال الثاني: فيما تفيدكم تلك الوسائل كيف تساهم في تسير الحسن للعمل ؟

" اجابت المبحوث رقم (09) سن 46 ذات خيرة 20 سنة مستواه الجامعي " هذه الوسائل الحديثه تساهم

بشكل فعال في تحسين خدمات الإتصالات جودة و سرعة في ايصال المعلومات ."

ايضا اجابت المبحوثة رقم (11) ذات خيرة 22 سنة. تعمل بقسم التقني قالت " هذه الوسائل تفيد في

تحسين الخدمات وسرعة ايصال المعلومات و تنظيم الوقت بتكلفة اقل " اما المبحوث رقم (1) ذات خيرة 45 سنة

مستواه التعليمي الجامعي، الوظيفة رئيس مصلحة وسائل تكنولوجيا الاتصال أجاب " تفيد هذه الوسائل الحديثة حاليا في ارسال و استقبال المعلومات و البيانات في وقت جد قياسي بمقارنة بما سابق مثل الفاكس ، حاليا بواسطة البريد الالكتروني ارسال المعلومة من دون وسيط . هذه الخدمة تسمح بوصول المعلومات و البيانات في وقت ظريفي و تقصيرا للوقت و المسافة ، الوقت مهم " سميت عند المبحوث بالشبكة الافتراضية .

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

اما بالنسبة للسؤال الثالث:

هل تعتمدون على تقنية الاتصال عن بعد؟

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

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

واجاب المبحوث رقم (09): "نعم نعتمد على تقنية الاتصال عن بعد و التي وفرتها الشبكة الانترنت و خدماتها البريد الالكتروني EMAIL" و اجاب المبحوث رقم (1) تقنية الاتصال عن بعد غير متوفرة في كل مصالح المؤسسة و لكن طبيعة عملي تتطلب هذه التقنية و الممثل في البريد الالكتروني كما لا يمكن إستغناء عن الهاتف" كما صرحت المبحوثة رقم (13) بعدم استعمال هذه التقنية أثناء العمل وذلك لإستعمال وسائل التقليدية حسب طبيعة عمل، مثل عمال قسم الاستقبال.

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

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

صرح العديد من الموظفين بأنهم لا يعتمدون على تقنية الاتصال عن بعد بل يستخدموا الهاتف.

كما صرحت المبحوثة رقم (11) بان الاتصال عن بعد فقط في مصالح التقنية.

اما بالنسبة لسؤال الرابع: كيف كانت طبيعة الاتصال قبل ادخال تقنية الامسان ؟ اجابو على هذا السؤال (05) من بين (14) مبحوثين قالو " يطلع le débit في سرعة اقل من ثانيتين، وتحول تدفق من 02 ميغا إلى 20 ميغا في الأغلب ، و فائدتها نقص الازعاج dérangement عالية التدفق" وكما اعرب المبحوث رقم (01): العامل رئيس مصلحة بيع وسائل تكنولوجيا الاتصال بشرح وافر "هي حاجة ضروري اصبح امر حتمي لإدخال هذه التقنية جديدة، حسب متطلبات المؤسسة باعتبارها مؤسسة تجارية و كذلك طلبات الزبائن كما انها اضافت نوعية جديدة la qualier "لا بد من المؤسسة أن تنتقل من مرحلة الى اخرى حسب التطور الجديد للتكنولوجيا الاتصالات الحديثة كما صرح بصريح العبارة " تحول المجتمع إلى مجتمع افتراضي " فائدتها عالية التدفق من 2 ميغا إلى 08 ميغا للزبائن و 20 ميغا لاصحاب المهن الخاصة.

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

بالنسبة لسؤال الخامس:

ردود فعل زبائن حول تقنية الجديدة الامسان ؟

اجاب عن هذا السؤال المبحوث رقم (01) أن ردود فعل الزبائن حول تقنية الامسان، طبيعة الزبائن عند سماع دخول تكنولوجيا جديدة إلى السوق او مؤسسة الاتصالات بطبيعة الحال فسوف يتسابق الزبائن على اقتنائها، وتحريب هذه التقنية الجديدة ومقارنتها بالتقنية القديمة ، "القت استحان كبير من الزبائن " في حية التصريح قال "أن مجتمع الجزائري فضولي " . توافق معه المبحوث رقم (09) لان المجتمع الجزائري بجده دائما في متابعة اخبار وسيرة تكنولوجيا الاتصالات تضره في السوق "

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

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

– اما بالنسبة لسؤال السادس :

مارايكم في تكنولوجيا الجيل الثالث و هل استفدت المؤسسة منها؟

هناك من المبحوثين الذين سمعوا بهذه التقنية و هناك من لاعلم له بهذه التكنولوجيا الاتصال الجديدة، ولكن من المبحوثين الذين لهم علم وهم كثير أقرروا برأيهم الذين أجمعوا على أن رأيهم حول هذه تكنولوجيا الاتصال أفضل تكنولوجيا الاتصال، إذا أدخلت إلى المؤسسة سوف تفيد المؤسسة كثيرا خاصة فيما يخص سرعة تدفق المعلومات العالية وتفاذي الكثير من مشاكل التي تعاني منها المؤسسة. إلا أن هذه التقنية لها علاقة بالهاتف النقال.

تششهد بالمبحوثة رقم (02) " قالت teivtier بزاف مشاكل " أما فيها يخص ادخالها للمؤسسة فان

المؤسسة إلى حد الآن لم تستفيد منها في كامل تراب الوطني، منطقة واحدة استفادت منها في الشرق الجزائر.

أما المبحوثين رقم (11) كانت الإجابات متشابهة قالو أنها في طور الإنجازات بالمؤسسة.

و المبحوثة رقم (11) قالت " خلال شهرين أو شهر سوف تتدخل هذه التكنولوجيا الجديدة. " رأي كل

المبحوث ينظروا إلى هذه تكنولوجيا الإتصال الحديثة نظرة تفاؤل و استحسان و رضى.

الإستنتاج خاص بالمحور الأول:

و بإختصار ما يمكننا استنتاجه من المحور الأول المتمثل في وسائل الاتصال الحديث داخل المؤسسة .

أولاً: نلاحظ أن الانترنت من الوسائل الأكثر استعمالاً أي التي تمثل أحد الخيارات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

معاصرة أما المؤسسات الاقتصادية الاستثمارية الخدمائية ذلك في ظل تفردا بالإعتماد على الاتصال على الحاسوب

الالكتروني بما اصبح "علامة من العلامات من العصر" و خدماتها تنفع مصالح المؤسسة و موظفين في سرعة

التواصل بين هذه العملية و الوحدات الأخرى. الإهتمام بالزبائن و جلبهم لتعامل مع مؤسسة اعتبار الانترنت

فضاء افتراضي يسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة.

ثانياً: وسائل الاتصال الحديثة لها فوائد عديدة في تسيير حسن للعمل. فهي تمثل أرقى ما توصلت اليه البشرية من

تطور و إمتزجت بكل وسائل الاتصال ألا وهي شبكة الأنترنت تساهم بشكل كبير في هذا التطور و من خدماتها

البريد الالكتروني أكثر الخدمات شيوعاً و استخداماً، تمكن من تبادل المعلومات مع مختلف جهات العمل، سهولة

الإرسال و انخفاض التكاليف و إختصار المسافة.

ثالثاً: الانترنت جاءت بالكثير من فوائد و الخدمات التي بواسطتها وجدت تقنية الاتصال عن بعد، من المؤتمرات و

الإجتماعات و يمكن مشاركة فيها عن طريق الاتصال عن بعد، سرعة الاتصال و الارسال والاستقبال. " امكانية

الاتصال المباشر بين جهازين لعمليتين مختلفتين لرؤية شاشة أحدهما كالترقية البصرية ملونة سريعة".

رابعاً: طبيعة الاتصال قبل ادخال تقنية الأمسان MSN. كان تدفق معلوماتي 2ميغا و انقطاع وتشويش في

الاتصال. أي انقطاع شبكة من حين إلى حين آخر.

خامسا: ردود فعل زبائن حول تقنية الجديدة للأمسان ينقسم إلى فئتين. الفئة الأولى من الموظفين من يقول القوت الاستحسان و رضى من قبل الزبائن . ان الزبون دائما متطلع على كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تتماشى مع المتطلبات ، اي يسعى إلى الأفضل تفادي للشكاوي التي كانت مطروحة يوميا حسب ما أفاد به (10) مبحثين من (14) مبحوث أما الفئة الثانية التي أقروا بعد وجود رد فعل زبائن لان هذه التقنية مفروضة.

على الزبائن ، أي ادخالها يكون حسب الأحياء و لا يمكن ادخال يمكن ادخال هذه التقنية و تقنية أخرى لتسهيل العمل. سادسا: رأي الموظفين حول تكنولوجيا الاتصال جيل الثالث و هل استفادت المؤسسة منها، مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى دائما إلى اقتناء تكنولوجيا الاتصال أكثر تطورا في خدمات الإستقطاب إهتمام الزبائن و إعطائهم اعتبار و اشتراك لتعامل مع مؤسسة. إدخالها إلى مؤسسة سوف تفيد المؤسسة كتر في مجال الاتصال الداخلي لها سرعة التدفق عالية و تخلص المؤسسة من مشاكل عديدة التي تعاني منها من موظفين جزائرين أن الحد الآن لم تدخل هذه التكنولوجيا الجديدة إلى المؤسسة أو فئة أخرى اقرت تنظر لها نظرة تفاعل و استحسان و حسب علمهم . وسائل الاتصال المعتمدة داخل المؤسسة متطورة اذا ما قرنت مع مؤسسات أخرى تكنولوجيا الجيل الثالث ، "تساهم هذه التكنولوجيا في إضافة قدرات تكنولوجيا الجيل الثالث إلى شبكات الخلوية قائمة . هو تكنولوجيا جديدة للشبكات الخلوية الرقمية ، مصممة خصيصا لتكن سرعات بث عالية جدا للبيانات و نوصل محتوى الوسائط المتعددة".

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

اما بالنسبة للسؤال الأول - كيف يتم نقل معلومات و تبادلها في عمل داخل مؤسستكم؟

صرح الجميع المبحوثين انه يتم نقل المعلومات و تبادلها داخل المؤسسة التي يعمل بما عن طريق الانترنت و البريد الالكتروني ويستخدم من الشخص في اغلب الاحيان نستشهد بالمبحوث رقم (02) من هنا نخدمو بالانترنيت و الانترنت و اذا بغيت نتواصل مع زملائي فيما بين المصالح المؤسسة يستعمل الانترنت من خدماتها البريد الالكتروني mail-E و لا هاتف و مرات نروح خدر معاهم روجي" اما بالنسبة إلى نقل المعلومات و البيانات خارج المؤسسة فيعتمد عن الانترنت و البريد الالكتروني فقط هذا ما اعربت عنه المبحوثة رقم (03) والتي تقول باش نقلو المعلومات المؤسسات الأخرى التي تتعامل معها نستخدم الانترنت خاصة البريد الالكتروني لانه يتميز بسرعة و ربح الوقت خاصة اذا كانت هذه المعلومات تحتاج نقلها عن طريق بريد الكتروني مثل bon de demande هذه الخدمة يستعملها المدير أكثر صرحت المبحوثة رقم (11) قالت يتم تبادل المعلومات و بيانات عن طريق وسائل الاتصال المدنية من بينها المؤسسة System وكذلك يبادل المعلومات و تنقلها يكون بواسطة الأوراق لأن في بعض مرات يكون caché est obligé كايين في تلك وثيقة.

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

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

وصرحت المبحوثة رقم (11) "أكيد حققت ما نريده من الإتصال من نقل معلومات يمكن الإتصال في

كل وقت نريده من دون تحديد."

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

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

ونستشهد بالبحوث رقم (01) "كانت عملية الاتصال بطيئة جدا و كانت الوسائل التي نستعمل في الاتصال هي كالتالي هاتف و البريد العادي" و قال ايضا المبحوث رقم (08) كنا تواصل بالهاتف في بعض المرات و ننقل بأنفسنا الاوراق الى مكاتب المعينة و خارج المؤسسة نستعمل البريد العادي" اضافت المبحوثة رقم (02) كان الاتصال ثقيل أو معقد للغاية أي تقليديا كما أقر المبحوثين رقم (10) و (14) من بين أربعة عشرة (14) مبحوث "ليس لى علم كيف كان الاتصال قبل ادخال التكنولوجيا الاتصال لأني كي دخلت ميدان المهني وجدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة الحاسوب والانترنت".

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

اجاب المبحوث رقم (02) البالغ من العمر (45) سنة ذات خبرة 21 سنة مستواه جامعي رئيس مصلحة "ان المؤسسة مرغمة على ادخال تكنولوجيا الاتصال المتطورة لانها مؤسسة تجارية خداماتية هي تتماشى حسب متطلبات السوق المؤسسة هي التي تأتي بتكنولوجيا الاتصال الحديثة و هي التي تسوقها او تبيعها الزبائن و تعرفهم بخدماها". كما قالت المبحوثة رقم "02" نعم المؤسسة لها وسائل و امكانيات تتماشى مع التطورات الحالية طبيعة عملها تحتم عليها متابعة هذا التطور خاصة في مجال الاتصالات التي تظهر وأقرى ثلاثة (3) مبحوثين رقم (94) (10) اجمعوا بانها تتماشى مع تطور الاتصالي تكنولوجي الحديث مقارنة مع المؤسسات التجارية الأخرى من الأفضل في مجال تكنولوجيا الاتصال و كما يوجد رأي مخالف لبعض المبحوثين بأن المؤسسة لم تصل إلى التطور الذي

لا بد أن تكون عليه المؤسسة هي نقص الكبير في الوسائل الحديثة و تشتهد بالمبحوث رقم "O7" بالغ من العمر 48 سنة ذات خبرة 23 سنة مستواه الجامعي الذي قال "الجزائر تمثل المرتبة 173 عالميا مقارنة بالبلدان المغرب العربي، المغرب و تونس 31"

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

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

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

اجمع كل المبحوثين على أن الاتصال الحديث يساهم بشكل في الأداء المهني الجديد تعددت و اختلفت صياغات الأجوبة و لكن المعنى واحد، و عليه اقرت المبحوثة رقم (02) على حد تعبير لتأكيد تساهم في تحسين الأداء المهني بشكل كبير. وهناك من الموظفين طبيعة عمل لا تستدعي استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ما أكدته المبحوثة رقم " (14) " أني لم أعمل بتكنولوجيا الاتصال و لكن في رأي انما تساهم في سرعة و توفير الجهد و الاختصار للوقت و اقرت المبحوثة رقم (1) "لولا هذه الوسائل التكنولوجيا الاتصال الحديثة لما وصلت المؤسسة على ما هي عليه الآن من تقدم خدماتها بشكل متطور جيد و جودة العمل، تنظيم و تقديمه في وقت قياسي هذا صالح الموظف".

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

كما في الاسئلة السابقة هناك تباين في الإجابة عن سؤال حيث يقول أغلب الموظفين انهم لا يمكن الاستغناء عن هذه الوسائل خاصة اثناء العمل كما اقرت المبحوثة رقم (10) انا شخصيا لا يمكن ان نتصور روعي نعمل من دون كمبيوتر لا اتقبل" اما بعض الاخر من مبحوثين يمكن استغناء عن هذه الوسائل في عملهم فقد أفصحت المبحوثة رقم (14) قائلة "انا ما نحتاجش لهذا وسائل في الخدمة و على هذا نقدر نستغنى عليهم في العمل التاعي". كما أعرب المبحوث رقم (08)" مستحيل استغناء عليها لأنها لا يمكن من ربح الوقت و سرعة و الاتصال يكون دقيق كما المبحوث رقم(1) "قائلا كون الموظفين عاملين في إدارة لا يمكنهم الاستغناء عن هذه الوسائل خاصة في الوقت الحالي طبيعة على المؤسسة يستلزم عليهم ذلك ويزيد في سرعة و تسهيل و انتمام العمل في وقت قياسي".

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

جميع المبحوثين اقررو هذا وجود منافسة للمؤسسة في مجال تكنولوجيا الاتصال لان المؤسسة الوحيدة الجزائرية الاقتصادية تجارية عمومية تابعة لقطاع الوزارة للاتصال البريد و تكنولوجيا و اختصار السوق و اعربت المبحوثة رقم (10) الا يوجد تنافس لان في الجزائر مؤسسة واحدة فقط لا أكثر ولا أقل كما أضاف المبحوثين رقم (1) و رقم (2) في ما يخص الانترنت هي في وضعية احتكارية لسوق كما لا انفي التنافس الموجود فقط في مجال الهاتف النقال موبيلس في الخدمات مع شركات اخرى امثال جازي و نجمة إلى أن الجزائر في تفاوض مع شركة جازي لاشترائها وضمها مع موبيلس اتفق معه المبحوث رقم (08) فيما يخص الشق الثاني يوجد منافسة في مجال هاتف النقال فقط" صرح المبحوث رقم (09) مؤسسة اتصالات الجزائر لا يوجد منافس ثاني لهما مجال الاستثمار وسائل تكنولوجيا الاتصال فهي محتكرة السوق.

بالنسبة للسؤال التاسع: رأيكم حول عصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة . تعددت و تنوعت و اختلفت الآراء

حول عصر التكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

هناك معظم المبحوثين كانت آرائهم إيجابية و حسنة حولها . و بعض المبحوثين كانت آرائهم حولها باعطاء محاسن إيجابية أي تتم بها هذه الوسائل الاتصال أما بالنسبة لفئة الأول يرى المبحوث رقم (06) لا بد على كل شخص مساندة تطور التكنولوجيا الاتصالي حتى يكون في مستوى جيد و يلسق به آراء المبحوث رقم (07) " تسهل سير المعلومة الحاجة أم الإختراع كل فرد فهو بحاجة إليها" و اجاب مبحوث رقم (06) "أصبحت هذه التكنولوجيا الاتصال بمثابة لسونس لنتمشاوية" و اعرب المبحوث رقم (01) بصريح العبارة في " حاجة مليحة " هي وسيلة اتصالاته فعالة اما المبحوث رقم (09) و (08) الذي كان رأيهم بان لكل تكنولوجيا اتصال جديدة جاء بها البشر لها مساوى كما لها إيجابيات ، للمجتمع له نظرة إزداوية تجاه التعامل مع تكنولوجيا الإتصال الحديثة مستخدمة عامة، وهذه من خصائص المجتمع الجزائري خوف الرغبة كراهية حب . و نستشهد بالمبحوث رقم (09) بالغ من العمر 45 سنة ذات خبرة 20 سنة رئيس مصلحة مستشار المؤسسات صغيرة و كبيرة مستوي جا معي قال " لا بد من استعمال هذه الوسائل بعقلانية انسانية و الاحترام. لا بد استعمالها لأغراض مفيدة لأن هناك من يستعملها لأغراض غير الإنسانية مثل تحسس عن أخبار الناس و زيد و زيد الحياة الاجتماعية و الاقتصادية مرتبط ارتباط شديد بعصر للتكنولوجيا اتصال الحديثة.

إنتاج المحور الثاني: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عن سير للاداء المهن وفق آليات الاتصال

اولا : يتم تبادل و نقل معلومات في عمل داخل المؤسسة بطرق عديد و متعددة منها المتطورة و تقليدية و اغلبها يتم عن طريق وسائل الاتصال التكنولوجية ، بالنسبة لوسائل التقليدية و هي قليلة جدا عند فئة قليلة جدا من الموظفين يوجد مبحثين من أصل (14) مبحث صرحوا نقل معلومات يتم شخصيا و فئة الثابتة و هي كبيرة جدا (11) مبحثين من اصل (14) مبحث الذين قالو يتم نقلها تبادلها بواسطة الانترنت و الانترنت و البريد الالكتروني و التي تتميز بالسرعة و ربح الوقت و هناك من يتم تبادل معلومات بطريقة تقليدية و المتطورة مثل المبحث (01) "نستعمل الانترنت و الهاتف و في بعض الاحيان نروح خدر معاهم روجي" .

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

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

رابعا : عند معرفة المؤسسة اذا كانت تتماشى مع التطور التكنولوجي الاتصال حسب ما أفادي به المبحثين في الوقت الراهن على كل المؤسسات لا بدني انها أن تواكب التطور و تتماشى معه خاصة في المجال الاتصال الحديثة ، و هناك من المبحثين من (2) من أصل (14) مبحث بأن بما نقص كبير في الوسائل الحديثة.

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

إلى الأفضل و الأجود.

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

سادسا : أكد معظم الباحثين أن عملية الاتصال لا تتم إلا بوجود وسائل تسمح بانتقال معلومات لا يمكن الإستغناء عن الوسائل التكنولوجية الحديثة للإعلام و الإتصال لضرورها في عمل فوائدها ذلك من خلال البريد الالكتروني و الانترنت اضافة تسهيل أداء المهني . وهناك فئة من الباحثين بإمكانهم الإستغناء عن هذه الوسائل خلال الأداء مهني، لعدم حاجة إليها أثناء العمل مثل ما أقرت به الباحثة رقم (14) نلاحظ في أغلب الباحثين يعتبرو وجودها ضروري وحتمية إستخدام هذه الوسائل أثناء العمل عند استعمال هذه الوسائل سوف يقدم عمل أفضل وتوزيع العمل بشكل جيد . هذا ما أكدته الباحثة رقم (02) " أن بواسطة هذه الوسائل سوف تقدم عمل ممتاز وهي دافعية في تحسين الأداء المهني " في فيه نعيش العالم اليوم يستحيل قطيعة مع ثورة التكنولوجيا الإتصال و المعلوماتو لهذا يجب التكيف معها.

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

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

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

✓ عرض وتحليل النتائج

من خلال اختبار الفرضيتين ومعرفة ما مدى تحققك واحدة منها .

أولا: المحور الأول : وسائل الاتصال الحديثة المستعملة داخل المؤسسة لتسيير العمل. - بما أن أصبحت اليوم المؤسسة الاتصالات الجزائر، شركة تجارية خدماتية ذات أسهم تغيرة النظرة من مشترك سابقا، بات معروف تحت أسم الزبون، حيث تختلف المؤسسة عن دي قبل وتخلت عن سلوكات وعادات الماضية ، اختارت ثقافة ووجهة جديدة ومثالية.

اصبحت تهتم بالزبون بدرجة الأول، والاستماع لطلباته وتلبيةها بغية الحفاظ عليه وزيادة في عددهم ضمان

جودة الخدمة لكسب سمعة طيبة في السوق باستخدام الاتصال الحديث الداخلي لاداء المهني الجيد.

- وسائل الاتصال الحديثه المستعمل في الاتصال الحديث لمؤسسة الإتصالات الجزائر، هناك تفاوت في

الوسائل حيث يأتي الجهاز حاسوب في المرتبة الاولى لانه يستوعب العديد منا الوظائف إضافة إلى كونه المحرك

الاساسي للشبكات الاخرى فلا يمكن توصيلها من دون هذا الجهاز، تأتي شبكة الأنترنت في المرتبة الثانية نتيجة

منطقية كونها ثاني تكنولوجيا الإتصال قد أدخلت وظهرت بالمؤسسة وهي اهم شبكة تعتمد عليها في خدماتها ، وتطورات الاخرى في التقنيات الإتصالية كلها لها علاقة مع الانترنت ، و الأنترانات، البريد الالكتروني، الهاتف النقال. - فوائد هذه الوسائل الاتصال الحديثه سهولة الارسال وانخفاض تكاليف الغاء حدود الزمان والمكان، وتخزين المعلومات واسترجاعها، تمكن الموظفين من إرسال المعلومات واستقبالها عبر اي مسافة وفي أي مكان و في أي وقت. - اصبح الاتصال مع ادخال تقنية MSN في زيادة سرعة التدفق المعلوماتي التدفق يصل إلى حوالي 20 ميغا .

نقص الشكاوي زبون ، كما يسمح للزبائن الإتصالات الجزائر بإعادة تنشيط أو تفعيل خطوطهم المقطوعة لعدم تسديد الفواتير و يمنح هذا العرض للزبون وسيلة دفع جزئه موازت على الحصول الإشتراك في العرض، وتسديد الديون بشروط مخففة . - هذه التقنية الجديدة لقيت رضا إستحسان من قبل الزبائن المشتركين ان المشترك في تطلع إلى ما هو جديد تكنولوجيا الاتصال خاصة في ما يخص بعض الخدمات التي صاحبها.

- تكنولوجيا الجيل الثالث G3 ساهمة في إضافة القدرات إلى الشبكات الحلوية ، الموظفين المؤسسة إستحسنو هذه التكنولوجيا الاتصال الحديثة لها خدمات عديدة سرعة تدفق تكون عالية افضل من تكنولوجيات التي هي حاليا بالمؤسسة ، تكنولوجيا الاتصال G3 لم تدخل حيز التطبيق . نستخلص في الأخير إلى تحقيق الفرضية الأولى نسبيا التي مفادها وسائل الإتصال المستعملة داخل المؤسسة وطبيعة الإتصال بها.

ثانيا المحور الثاني : استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثه في تسير الأداء المهني وفق نظام إتصالي . - تبادل ونقل المعلومات داخل المؤسسة يتم عن طريق وسائل التقليدية والحديثة وهي الأكثر مثل الأنترنت والبريد الالكتروني الأنترانات. تتميز بالسرعة وريح الوقت ، اما الوسيلة التقليدية هي الهاتف الثابت ، لكن البدا من وجوده لم يمكن تحطي عنه. - هذه الوسائل الاتصال الحديثة حققت للموظفين ما يريدونه من الاتصالات لنقل المعلومات داخليا ، بفضلها اصبح الاتصال مرن فعال و القضاء على التشوه الذي كان يصاحب المعلومة داخليا . - الاتصال قبل ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان بطيء للغاية و معقد ، مؤسسة اتصالات الجزائر طبيعة الاتصال المعتمدة

داخل المؤسسة تنتقل من مرحلة إلى أخرى، البدايات الأولى كانت بالهاتف الثابت ثم ادخلت الانترنت و طورت التقنيات في خدمة من ADSL إلى الأسمان ، في ما بعد سوف تدخل تقنية اخرى مستقبلا الجيل الثالث.

- وكالة التجارية الاتصالات الجزائر تتماشى مع تطور تكنولوجيا في مجال الاتصالات.

هي المؤسسة الوحيدة التي تتوفر بما احدث تكنولوجيا الاتصال لها اهتمام بشكل كبير لوسائل الاتصال الحديثة طبيعة عملها تحتم عليها الاهتمام بوسائل التكنولوجيا ، حسب متطلبات السوق و زيادة في الإستثمار.

- لا يمكن للمؤسسة او الموظفين الاستغناء عن هذه الوسائل الاتصال ، إنتقال و تبادل المعلومات لا يتم

الا بواسطتها ، وما تحويه من فوائد الخدمات مثل البريد الالكتروني ، من المستحيل يتم الاداء المعني من دوا .

- لا وجود لمجال التنافس في مجال الاتصالات هي المؤسسة الوحيد الناشطة في هذا المجال ، احتكار السوق

، عدم الإهتمام بالتنافس فقط في ما يخص هاتف النقال موبيليس.

- الوسيلة هي الرسالة فكرة عالم الإتصال ماكلوهان الرئيسية تؤكد على ان طرق نقل المعلومات هي التي

تؤدي إلى تنوع البشري، فمضمون الرسالة ليس مهما بقدر اهمية و نوعية الوسيلة التي تنقل بها البيانات والمعلومات

بفضل هذه وسائل الاتصالية الحديثة ، ظهرت شبكة الاتصالات عن بعد التي باتت مستعملة حاليا في المؤسسة.

يحقق عصر الاتصال الالكتروني تحول العالم إلى قرية صغيرة كونية، كل هذا راجع لشبكة العملاقة"

للأنترانيت" تسمح بتواصل و التراسل عن البعد ، وكالة تجارية للاتصالات الجزائر تستخدم الاتصال عن بعد في مجال

الاداء المهني. -عصر التكنولوجيا الاتصال في رأي الموظفين، كان لها الاجابيات كما لها السلبيات في الأغلب كان

استعملها عقلا尼亚 و استخدامها من جوانب الإيجابية، و الاستفادة من التطورات الاتصالية التي تظهر على السياحة.

نستخلص في الأخير إلى تحقيق الفرضية الثانية التي نفاذوها استخدام تكنولوجيا الاتصال في تسير الاداء

المهني وفق أليات الاتصال بالمؤسسة.

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

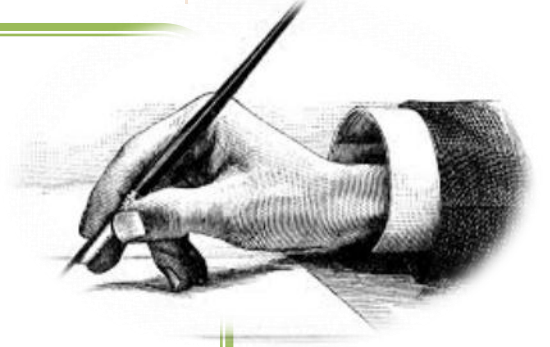
التظاهرة بعدم الحاجة إلى هذه الوسائل و الذي قد يكون مرده إلى رفض التغيير لدى المعنيين، وهو نوع من رفض التكنولوجيا في التسيير الأسباب يمكن أن تعود إلى بعض ما سبق.

خلاصة:

أدى التطور وتقدم في تكنولوجيا الاتصالات بكافة أشكالها ، إلى النتائج إيجابية وهامة في مجال زيادة إنتاجية وفعالية المؤسسات العامة ، وخاصة التي تعمل في هذا المجال الاقتصادي الاتصالي ، وكان لهذا أثر واضح في التطوير خدماتها، وقد لعبت هذه الاستخدامات التكنولوجية الجديدة في تكنولوجيا الاتصالات دور بارز في جعل حياة العملية أكثر سهولة، أكثر إقناعا . لقد عانت المؤسسات الجزائرية من قلة المتخصصين، ومن تأخر تقنيات الحديثة للاتصال، و ظروف احتكار السوق وقلة المنافسة اللذان لا يفسحان المجال واسع لاستعمال الاتصال الحديث.



الخاتمة



لقد شهد العالم المعاصر تطورا سريعا و كبيرا في مختلف جوانب الحياة خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة سواء من حيث امتلاك أو الاستخدام، وقد ساهمت هذه الأخيرة في تعزيز ظاهرة العولمة حيث اختزلت الزمان و المكان حتى أصبح العالم و كأنه قرية صغيرة جديدة، مما سهل الانتقال السريع للأفكار والمعلومات وأنماط الحياة.

حيث غزت هذه الوسائل الاتصال الحديثة، عالم الأعمال، حيث بلغت فوائدها وخصائصها وميزاتها حد كبير في الأداء المهني للموظفين، إذا أصبحت ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها في عمل العديد من العمال لتبنيها معظم المؤسسات التسيير و تسهيل عمل و تقديم الأفضل و الأتقن و استبدلت ساعات طويلة من العمل والجهد الكبيرين بشواني قليلة لربط عمل العمال ببعضهم البعض، من المؤسسات الأخرى لتحقيق ما يريدونه من اتصال ونقل معلومات بأحدث الطرق و التقنيات باستعمال الانترنت و الهاتف المحمول لتحافظ على بقاء ومكانة وامتلاك مثل هذه الوسائل الاتصالية الحديثة، في مصالحها و أقسامها لمواكبة التطورات الرقمية.

يمكن ذكر النتائج التي توصلنا إليها في هذا الموضوع:

- أغلب وسائل الاتصال الحديث متوفرة بالمؤسسة
- الاتصال الداخلي الحديث متوفر في أغلب أقسام الوكالة
- استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسيير الأداء المهني و باستعمال أنظمة جديدة أي تقنيات الاتصال في تطور دائم وسريع.

• فيما يخص أحدث تكنولوجيا الاتصال مثل حبل ثالث G3 وحبل رابع G4 لم تستفيد منه المؤسسة وحبل ثالث في طور الانجاز إنما ما يواجه المؤسسة الجزائرية من التحديات المستقبلية خاصة معطيات العولمة التي أصبحت كنهج جارف نفاق نحو معظم الدول التطور الاقتصاد و تحقيق نمو متكامل، و مع توجيه الاقتصاد نحو الإنتاج اقتصاد السوق.

مما جعل جو من المنافسة القوية بين المؤسسات الأخرى التي تحاول لكل منها المحافظة على مكانتها في السوق من خلال إرضاء الزبائن و تقديم تكنولوجيا اتصال الأنسب لزيائنها.

ومن جل هذا نقترح ببعض اقتراحات وتوصيات التي تركز عليها المؤسسة وكالة التجارية الاتصالات الجزائرية

هي:

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

موظفي المؤسسة ليس لهم معرفة بالتكنولوجيا الاتصال الحديث التي بين أيديهم وفي الأخير نتناول ماهو

مستقبل تكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة الجزائرية.

دليل المقابلة:

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

المحور الأول : وسائل الإتصال الحديثة المعتمدة داخل المؤسسة

1- ماهي وسائل الإتصال الحديثه المستعملة داخل مؤسستكم ؟

2- فيما تفيدكم تلك الوسائل ؟ و كيف تساهم في تسير الحسن للعمل؟

3- هل تعتمدون على تقنية الإتصال عن بعد؟

4- كيف كانت طبيعة الإتصالات قبل إدخال تقنية الأسمان ؟ وماذا أظافة لكم هذه التقنية؟ و ما فائدة

إستخدامها؟

5- كيف كان ردود فعل الزبائن بهذه التقنية الجديدة؟

6- رأيكم في تكنولوجيا الإتصال الجيل الثالث ؟ وهل تستفيد المؤسسة مننها؟

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

1- كيف يتم نقل المعلومات و تبادلها داخل المؤسسة؟

2- هل تحقق لك هذه الوسائل وتريدونه للإتصالات النقل المعلومات ؟ وكيف ذلك؟

3- كيف كان الإتصال قبل إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثه؟

4- هل ترى أن مؤسستكم لها من الوسائل و الإمكانيات ما يتماشى مع التطور التكنولوجي؟

5- هل هناك إهتمام بوسائل الإتصال الحديثة المستخدمه بمؤسستكم؟

6- هل يمكنكم الإستغناء عنها أثناء عملكم؟

7 - هل يوجد تنافس بين مؤسستكم و مؤسسة أخرى خاصتا في مجال الإتصالات و الخدمات في مجال

الإتصال الحديث؟

8 - هل تساهم هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء المهني؟

9- ما رأيكم حول عصر التكنولوجيا الإتصال الحديثه؟

قائمة المراجع



المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. الأخرس إبراهيم، إستراتيجية التكنولوجيا، القاهرة، دار الغريب وتوزيع، 2008.
1. إبراهيم حمادة بيوني ، دراسات الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، القاهرة ، عالم الكتب للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2008
2. إبن منظور ، لسان العرب، لبنان، دار طبع، طبعة الثانية، 1993.
3. أبو أصعب صالح خليل ، العلاقات العامة والإتصال الإنساني، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2004.
4. أبو أصعب صالح خليل، أبو علفية تيسير ، الإتصال والعلاقات العامة، القاهرة ، الشركة العربية المتحدة للتسويق، طبعة الأولى ، 2010.
5. إحدادن زهير ، مدخل العلوم الإعلام والإتصال، الجزائر ، ديوان المطبوعات، بدون طبعة، 1999.
6. إحدادن زهير ، مدخل علوم الإعلام والإتصال، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، دون الطبعة، 2007.
7. بسيوني عبد الحميد، استخدام شبكات الانترنت في المدارس ودعم التعليم، القاهرة، دار سيناء ، بدون تاريخ.

8. بن خزرف الله الطاهر، الوسيط في الدراسات الجامعية ، الجزء الرابع، الجزائر، الهومة للنشر والتوزيع، 2003.
9. بن محمد الشهير عجلان، التقنيات الحديثة وظائف الإدارة المعاونة، الرياض، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، دون طبعة، 1990.
10. جمال عبد العظيم خليل صابات، وسائل الإتصال نشأتها وتطورها، قاهرة، مكتبة الأبحاث المصرية، طبعة التاسعة، 2005.
11. حجاب محمد منير، الإتصال الفعال والعلاقات العامة، قاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2007.
12. حجاب محمد منير، الإعلام السياحي، القاهرة، دار الفجر للنشر و التوزيع، طبعة الأولى، 2002.
13. حسن عماد مكاوي و محمود سلمان، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، قاهرة، مركز جامعة التعليم مفتوح، طبعة الأولى، 2000.
14. حلمي خضر ساري، ثقافة الانترنت دراسة وتواصل الاجتماع، عمان، دار المجد لاوي للنشر و توزيع، طبعة الأولى، 2001.
15. حمدي فاتح محمدو بوسعدية مسعود ، تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة، الجزائر ، كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، طبعة الأولى، 2004.
16. دليو فظيل، إتصالات لمؤسسة، القاهرة، دار النشر و التوزيع، دون طبعة، 2003.

17. الزغبى محمد، تغيير الإجتماعي، القاهرة، دار الطليعة، دون طبعة، 1998.
18. سيد عاطف، العولمة في ميزان الفكر : دراسة تحليلية، القاهرة، مطبعة الإنتصار،
2001.
19. شاهين بماء، الانترنت والعولمة، القاهرة، عالم الكتب، 1999.
20. شعبان زكرياء ، اللغة الوظيفة و الاتصال، عمان ، عالم الكتب الحديثة، طبعة الأولى،
2004.
21. شلباية مراد فاروق، علي، مقدمة في الأنترنت، الأردن ، دار المسيرة، دون طبعة،
2001.
22. صبري إسماعيل ، إستراتيجية التكنولوجيا ، القاهرة، دار الغريب، دون طبعة، 1977.
23. صخري عمر ، إقتصاد المؤسسة، الجزائر ، ديوان المطبوعاتالجامعية، دون الطبعة،
2000.
24. عبد الرزاق و آخرون ، البحث العلمي الإجتماعي، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية
، دون طبعة، 2005.
25. عبد الشفيق عيسى محمد، العالم الثالث و التحدي التكنولوجي الغربي، بيروت، دار
طبعة للنشر، طبعة الأولى، 1989.
26. عبد العزيز ، أصول الإدارة العامة، الإسكندرية، منشأة معارف، دون طبعة، 1993.

27. عبيدات محمد و آخرون ، منهجية البحث العلمي و مراحل و تطبيقات ، الأردن ، دار وائل للنشر، دون طبعة ،1985
28. عرياجي إسماعيل، إقتصاد المؤسسة: أهمية التنظيم الديناميكية الهياكل، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ،1996.
29. العطروري فهمي محمد، العلاقات الإدارية في المؤسسة العامة و الشركات ، القاهرة ، عالم الكتب ، بدون طبعة ،1990.
30. علي عناسوة محمد، التكتيف والإستخلاص الأنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دارالكتاب العالمي، طبعة الأولى، 2009.
31. عليان ربحي مصطفى و الطوباني عدنان محمود ، الإتصال و العلاقات العامة، عمان ، دار الصفاء للنشر و التوزيع، طبعة الأولى، 2005.
32. عماد حسن، تعريف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، القاهرة، دار المعرفة المصرية اللبنانية، طبعة الأولى، 1997.
33. عمر الحاجي محمد، الأنترنت الإجابيات و سلبيات، دمشق، دار المكتبي، طبعة الأولى، 2002.
34. عودة محمود، أساليب الاتصال و التغيير الاجتماعي، بيروت، دار النهضة العربية، بدون طبعة، 1988.

35. عوض النوايسية غالب، خدمات المستفيدين من مكاتب و مراكز المعلومات ، عملن، دار الصفاء، دون طبعة، 2000.
36. عيساني رحيمة، مدخل الإعلام والإتصال المفاهيم الأساسية الوظائف الجديدة ، الجزائر، مطبوعت الكتاب والحكمة، طبعة الأولى، 2007.
37. الفار محمد جمال، المعجم الإعلامي، عمان، دار أسامة للنشر و التوزيع ،طبعة الأولى، 2006 .
38. محمد عبد الرزاق ، العلاقات العامة في التطبيق ، القاهرة ، دار الحرير للنشر والتوزيع، طبعة الأولى ، 2005.
39. محمد عبد الوهاب عبد الباسط، استخدام التكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني : دراسة تطبيقية ميدانية، القاهرة، مكتب الجامعي الحديث ، دون طبعة، 2008.
40. محمد علي شموعلي، التكنولوجيا الحديثة والاتصال الدولي و الانترنت، جدة، الشركة السعودية للأبحاث، طبعة الأولى، 1999.
41. مر الطنوبي محمد محمد، نظريات الإتصال، إسكندرية، مكتبة و مطبعة الإسكندرية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، طبعة الأولى، 2001.
2. المعطي الباسط ، البحث الإجتماعي محاولة دراسة النقدية لمنهجية و أبعاده، القاهرة، دار الجامعية، دون طبعة، 2007.

ثانيا: المذكرات

1. قدادرة جازية، عبد القادر عبد الإله ، مذكرة التخرج لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، إستراتيجيات الاتصال وثقافة الاستهلاكية، جامعة مستغانم، 2000.

ثالثا: المجلات

1. بوجرادة محمد السعيد، الإتصال في تسيير المؤسسات، روضة الجندي ، عدد 129، تاريخ الصدور 15 أكتوبر 1996، الجزائر .

رابعا: الملتقيات

- 1- محمد سيد محمد؛ الإعلام و اللغة ، القاهرة ، عالم الكتب ، بدون طبعه، 1993.
- 2- عمار بوحوش، باحث في منهجية والكتابة الرسائل الجامعية، جزائر، ديوان مطبوعات الجامعة، ص 127.

ب- المراجع باللغة الأجنبية:

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

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



الملخص



ان الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والاقتصاديات، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات (الأنساق المفتوحة)، التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لا سيما منها المؤسسات الاقتصادية، التي تدرك دور التجديد وفعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكية .

إن التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية لا بد منها تعبر عنها عملية التبنى، وقد كانت المؤسسات الغربية السبابة في ميدان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والمؤسسات الجزائرية أيضا لم تكن بمنأى عن هذا التطور إذ دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى صلب نشاطاتها اليومية، ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى التعمق في واقع الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا في مؤسساتنا وقد شهدت تكنولوجيا الاتصال الكثير من التطورات المتلاحقة التي كانت من نتائجها أن إتسعت إستخدامات، وإنتشرت تطبيقاتها المجتمعية، فإمتدت لتشمل قطاعات أهمها القطاع المؤسساتي، فقد تعاضم في الوقت الحالي إعتقاد المؤسسات على تكنولوجيا الاتصال ، حيث أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، فمنذ الربع الأخير من القرن الماضي دخلت المؤسسات دائرة الارتباط أكثر فأكثر بوسائل و تكنولوجيايات الاتصال، ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى محاولة الكشف عن واقع التطبيق الفعلي لتكنولوجيايات الاتصال في مؤسسة الإتصال الجزائرية بالمسيلة كالتالي :

- التعرف على أهم تكنولوجيايات الإتصال التي تستخدمها المؤسسة محل البحث شكلا ومضمونا مما يساعد على معرفة ما إذا كان هذا الإستخدام يخدم مصالحها.
- معرفة دور تكنولوجيايات الإتصال في تحسين أداء المؤسسة الخدمانية الجزائرية.
- التعرف على بعض المشاكل و المعوقات التي تحد المؤسسة محل البحث من إستغلالها الفعلي لتكنولوجيايات الإتصال.

Summary :

The Great rôle That modern communication technologie has played in the lives of individuels and sociétés and economics, making it included in the infrastructure of many institutions (open formats), which want Keeping abreast of recent developments, especially economic institutions, which realize the role of innovation and effectiveness Innovations in changing the classic modes of communication and management. Adaptation to new inputs is an inevitable that must be expressed in the adoption process Western institutions pioneered in the field of introducing modern communication technology, and Algerian institutions also did not Be immune to this development, as modern communication technology has entered the core of its daily activities, and from this The premise of this study is to delve into the reality of the actual use of this technology in our institutions. Communication technology has witnessed many successive developments, the results of which were that its uses expanded, and its societal applications spread, and extended to include sectors, the most important of which is the institutional sector. At the present time, institutions' reliance on technology has increased. Communication, as it has become an urgent necessity of the times, since the last quarter of the last century, institutions have entered the circle of being more and more connected with means and technologies. Communication, and from this point of view, our study aimed to try to reveal the reality of the actual application of technologies Contacting the Algeria Telecom Corporation in Msila is as follows:

- Identifying the most important communication technologies used by the institution in question in form and content It helps to know if this use serves their interests.
- Knowing the role of communication technologies in improving the performance of the Algerian service institution.
- Identifying some of the problems and obstacles that limit the institution in question from its actual exploitation of communication technologies.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: تكنولوجيات الإعلام والاتصال

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة): عطو بنت اسلام شرف الدين

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم: طالب جامعي

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 200365900

والصادرة بتاريخ: 2026/04/25

عن دائرة: المسيلة

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علوم الإعلام والاتصال

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)، عنونها:

تقنية الإتصال الرقمية الحديثة داخل المؤسسات
الخدمية

دراسة حالة: مؤسسة احتمالات الجزائر المسيلة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 08 جوان 2021

إمضاء المعني





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

University Mohamed Boudiaf of M'sila

1758



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الكلية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences

Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع: **تقنيات الاتصال الرقمية الحديثة داخل المؤسسات الحديثة**
دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر - المسيلة

إعداد الطلبة:

1- **قلوب اسلام شرق الدين** رقم التسجيل: 761635087895

2- رقم التسجيل: /

القسم: **اعلام واتصال** الشعبة: **علوم المسائمية** التخصص: **اتصال وعلاقات عمارة**
إشراف: **عزال عبد الرزاق** الرتبة: **اسكاذ**

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2020-
2021 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وامضاء المشرفة(ة):

رئيس قسم علوم الاعلام والاتصال

عزال عبد الرزاق



أ. م. عزال عبد الرزاق

Web site :

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facshs/>

Face book :

<https://www.facebook.com/FshsUinvMsila/>

Tél / Fax :

+ 213 35 35 3044

الموقع الإلكتروني:

الفايس بوك:

هاتف/ فاكس: