



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة -
كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية
قسم العلوم الانسانية
شعبة الاعلام والاتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وصحافة مكتوبة
الموسومة بـ :

تكنولوجيات الاتصال الحديثة ووظائفها

داخل المؤسسة

دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز - وحدة سعيدة-

إشراف الاستاذ :

شعيب حاج

إعداد الطالبة :

سوسي ابتسام

السنة الجامعية 2015-2016



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة -
كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية
قسم العلوم الانسانية
شعبة الاعلام والاتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وصحافة مكتوبة
الموسومة بـ :

تكنولوجيات الاتصال الحديثة ووظائفها

داخل المؤسسة

دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز - وحدة سعيدة-

إشراف الاستاذ :

شعيب حاج

إعداد الطالبة :

سوسي ابتسام

لجنة المناقشة

الأستاذ : خليفة فتحي ... رئيسا ومناقشا

الأستاذة : صفاح أمال مناقشة

الأستاذ : شعيب حاج مشرف ومؤطر

السنة الجامعية 2015-2016

شكر وتقدير



الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء
هذا الواجب ووفقنا الى انجاز هذا العمل

قال تعالى: "رب ادرني ان اشكر نعمتك التي أنعمت
علي رجلي والاربي ان اعلم صلاتك حياه"

أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدني

من قريب وبعيد على انجاز هذا العمل وفي

تذليل ما واجهته من صعوبات وأخص بالذكر

الأستاذ المشرف شعيب حاج الذي لم يخل علي

بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عون لي

في إتمام هذا البحث

وأشكر أي على دعمه لي لإتمام دراستي

كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان الى

عمال مؤسسة سونلغاز

وأيضا رضوان على كتابة وطباعة هذه

المذكرة

إيكم جميعا أتقدم بكامل الشكر والعرفان



اهداء

أهدي بحثي المتواضع آملة من الله عز وجل أن يتقبله مني
ويجعله في ميزان حسناتي يوم لا ينفع مال ولا بنون من أتى
الله بقلب سليم

إلى الغاليين العزيزين اللذان سانداني طوال حياتي الدراسية
أبي الغالي وأمي الغالية أطال الله في حياتيهما.

إلى من أتمنى لهم مشوار محفوف بالعلم والنجاح والهناء الدائم
أختي مرام وأخي أيمن وإلى كل أفراد أسرتي صغيرا وكبيرا
إلى أغلى زميل سليم

إلى كل باحث يسعى ويحرص على العلم

إلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل المتواضع

قائمة المحتويات

كلمة شكر

اهداء

قائمة المحتويات

قائمة الأشكال والجداول

الاطار المنهجي

أ	مقدمة عامة
4	الإشكالية
5	تساؤلات الدراسة
6	الفرضيات
6	أهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
6	أسباب اختيار الموضوع
7	منهج الدراسة
8	أدوات الدراسة
9	مجتمع البحث
9	عينة البحث
9	الاطار المكاني والزمني للدراسة
10	الخلفية النظرية للدراسة
11	الدراسات السابقة
13	تحديد مفاهيم الدراسة

الجانب النظري

الفصل الأول : مدخل الاتصال والاتصال الإداري

19	تمهيد
20	المبحث الأول : ماهية الاتصال
20	1.1.1 مفهوم الاتصال

21	2.1-1 أنواع الاتصال
25	3.1-1 أهمية وأهداف الاتصال
27	المبحث الثاني : الاتصال الإداري
27	1.2-1 مفهوم الاتصال الإداري
29	2.2-1 أهداف ووظائف الاتصال الإداري
33	3.2-1 نماذج الاتصال الإداري
39	خلاصة

الفصل الثاني : تكنولوجيا الاتصال الحديثة ورهاناتها في المؤسسة

41	تمهيد
42	المبحث الأول : ماهية المؤسسة
42	1.1-2 مفهوم المؤسسة
44	2.1-2 أنواع ووظائف المؤسسة
49	المبحث الثاني : المؤسسة في ظل تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة
51	1.2.2 المؤسسة في ظل تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة
54	2.2.2 تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين أداء المؤسسة
62	3.2.2 الأنترنت والأنترانت في المؤسسة
62	1.3.2.2 الأنترنت وخدماتها في المؤسسة
71	2.3.2.2 الأنترانت وخدماتها في المؤسسة
76	3.3.2.2 الفرق بين شبكتي الأنترنت والأنترانت
78	خلاصة

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث : تكنولوجيا الاتصال المستخدمة ووظائفها داخل مؤسسة

سونلغاز

82	تمهيد
83	بطاقة فنية عن مؤسسة سونلغاز
88	خدمات وأهداف المؤسسة
89	الاتصال داخل المؤسسة

93	الدراسات الميدانية
97	تحليل المقابلة
108	نتائج المقابلة
109	الاستنتاجات
109	نتائج الملاحظة الميدانية
110	الاقتراحات والتوصيات
111	خلاصة
113	خاتمة

الملاحق

قائمة المصادر والمراجع

قائمة الأشكال والجداول

1. قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
34	شبكة الاتصال التسلسلية	01
35	شبكة الاتصال الدائرية	02
36	الأنواع الأربعة للاتصال	03
37	شبكة العجلة	04
37	شبكة الاتصال الشمولي (نجمة) أو القنوات المتعددة	05
38	شبكة الاتصال على شكل Y	06
83	مراحل تطور مؤسسة سونلغاز	07
84	مراحل تطور شركة سونلغاز	08

2. قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
77	الفرق بين الانترنت INTERNET والانترانت INTRANET	01
97	مقابلة المحور الأول (واقع تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة سونلغاز)	02
100	مقابلة المحور الثاني (استخدامات تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة)	03
105	مقابلة المحور الثالث (الاستراتيجية الاتصالية للمؤسسة)	04

الاطار المنهجي :

- ❖ مقدمة عامة
- ❖ الاشكالية
- ❖ التساؤلات
- ❖ الفرضيات
- ❖ أهمية الدراسة
- ❖ أهداف الدراسة
- ❖ أسباب اختيار الموضوع
- ❖ منهج الدراسة
- ❖ أدوات الدراسة
- ❖ مجتمع البحث
- ❖ عينة البحث
- ❖ الاطار المكاني والزمني للدراسة
- ❖ الخلفية النظرية للدراسة
- ❖ الدراسات السابقة
- ❖ تحديد مفاهيم الدراسة

مقدمة

عامّة

يعد الاتصال من المفاهيم النفسية والاجتماعية و الاجتماعية التي تغلغت في كافة ميادين الحياة العامة والخاصة ولا يمكن أن يستغني عنها الفرد فهو يتفاعل مع غيره من خلال وسائل الاتصال للتعبير عن أبعاده التفاعلية الاجتماعية فالاتصال هو وسيلة لخلق حركية وديناميكية للجماعات

وعلى اعتبار أن المؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني بغرض القيام بمهام محددة ، تهدف مجمعها الى تحقيق غايات وأهداف المؤسسة ككل

وعليه يعتبر الاتصال العمود الفقري لأي مؤسسة فمن خلاله يتم توفير المعلومات ولأفكار والخطط والتعليمات والآراء عبر أجزائها والأطراف العاملة بها، وتعتبر اتصالات المؤسسة همزة الوصل الرابطة بينها وبين العمال والعالم الخارجي المتواجدة فيه، واي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سيرورة العمل بالمؤسسة فقرات المؤسسة وأهدافها وتوجهاتها وخططها تتعلق كلها بالعملية الاتصالية

أصبحت الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية تكتسي طابع الديناميكية، حيث انتقلت من الطبيعة المادية الى اللامادية هذا التحول فرض على المؤسسة الاقتصادية اليوم ضرورة التغيير أي (PROACTIVE) والتأقلم مع المحيط الجديد فأصبحت مطالبة بأن تكون ذات رد فعل مستمر ومسبق (FLEXIBLE) وأن تكون مرنة (REACTIVE) ان تكون سريعة رد الفعل

إن هذه التحولات أثبتت ضرورة ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى نشاط المؤسسة الاقتصادية النسق المفتوح كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبني على دعم الاتصال بالمحيط الخارجي.

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم زمنها مؤسسة سونلغاز حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغييرات عميقة في الممارسات الاتصالية ، الا أن تبني هذا ، (GRTG) مدخل التكنولوجيا لم يكن على مستوى جميع المؤسسات بل إن أغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال، كما أن تبني المؤسسة هذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات، ذلك أن دخول تكنولوجيات الاتصال الحديثة الى الوسط المؤسسي يطرح مسألة "مقاومة التغيير" او بمعنى آخر رفض "واقع التجديد" الذين ينظرون له بمنظار "الخطر" الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها، ولذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها، كما نجد بعض التكنولوجيات أن الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيات نظرا لتأثير بعض العوامل الذاتية التي تجعل نسب الاستخدام مرتفعة أو منخفضة.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة دراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها داخل هذه المؤسسة – مؤسسة سونلغاز – وحدة سعيدة كميدان للدراسة.

على دراسة ترتيب كل تكنولوجيا من التكنولوجيات المدروسة انطلاقا من نسب استخدامها، وكذا دراسة ما إذا كان للعوامل الذاتية أثر على نسب الاستخدام التي تعكس عملية التبني لنخلص الى دراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة.

الإشكالية :

يعد الاتصال عصب الحياة الاجتماعية للإنسان، فقد كان ولا يزال العنصر الأساسي المحرك للتفاعلات الاجتماعية وتحقيق حاجيات الانسان المختلفة واشباع رغباته وتحقيق أهدافه انطلاقا من العلاقات التي يبنيها الانسان مع غيره.

إن عملية الاتصالية تعد ذلك الميكانيزم الذي يساهم في بلورة الأفكار وصياغتها داخل السياقات الاجتماعية لتحقيق عملية التبادل وهذا ما اعتمدت عليه القبائل القديمة منذ آلاف السنين.

ولقد كان لتطور عملية الاتصال انعكاسا كبيرا على كل مجالات الحياة لأن تطور العملية الاتصالية قد مرت بمراحل متعددة بدأ من مرحلة الإشارات مرورا بمرحلة الكتابة والرموز وصولا إلى مرحلة الطباعة حيث أن هذه المرحلة تعد أهم المراحل في تطور عملية الاتصال.

وبعد الثورة الصناعية تغيرت معالم المنظومة الاتصالية في المجتمعات لأن الطباعة ساهمت بشكل كبير في تطوير ميكانيزمات العملية الاتصالية من خلال الاختراعات وظهور المصانع والتراكمات الإنتاجية والانفتاح الفكري ومن هنا بدأت تتطور الحياة اليومية حتى أخذ هذا التطور منحى سريع في كل مجالات الحياة.

وبعد الحرب العالمية الثانية تطور العالم وشهد عدت تغييرات مست مختلف الجوانب المختلفة كالجانب الاقتصادي والاطار الاجتماعي والسياسي وفي ظل الانفتاح الاقتصادي ظهرت عديد المؤسسات والمنظمات الكبرى الاقتصادية المتعددة من خلال التنافس الاقتصادي الكبير ما بين الدول ولقد اهتمت المؤسسات بالسياق المحيط بالمؤسسة سواء داخليا أو خارجيا من خلال الاهتمام بعنصر الاتصال.

إن التطورات التكنولوجية الحديثة التي شهدها العالم قد ألقّت بظلالها على مختلف الأنساق الاجتماعية وحولت العالم إلى قرية عالمية صغيرة "ماكلوهان" ومست كل

الكيانات الكبرى كالمؤسسات الإعلامية والمؤسسات الاقتصادية وهذه الأخيرة اعتمدت على هذه التكنولوجيات كرهان أساسي لخلق عملية النجاح.

ان هذا الاقبال الرهيب على تكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل المؤسسة هو حتمي لا مفر منه حيث أن التنافس الشديد والشرس ما بين المؤسسات والشركات هو الذي جعل بتوظيف هذه التكنولوجيات داخل نسق المؤسسات.

وكما أشرنا بالذكر من قبل فإن تكنولوجيات الاتصال الحديثة قد حظيت باهتمام كبير من قبل عديد الدول كالدول العربية التي تعد هي الأخرى قد اعتمدت على هذه التكنولوجيات ونخص بالذكر الجزائر التي تعد هي الأخرى من بين الدول التي أصبحت تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيات الحديثة وتفعيلها داخل مؤسساتها .

إن تعدد وتنوع المؤسسات في الجزائر يشير إلى وجود كيانات مؤسساتية متعددة الخدمات وبالتالي فإن اعتمادها على التكنولوجيات الحديثة يعد معتبرا لأن هذه الأخيرة هي مجمل الآليات والوسائل الاتصالية المتطورة والحديثة التي تساهم في تقديم الرسائل الاتصالية عبر وتيرة معينة وفي ظل التعقيدات التي تشهدها المؤسسة الجزائرية في ظل التطورات الرهيبية لتكنولوجيا الاتصال سنحاول التعرف من خلال هذه الدراسة إلى :

وظائف تكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل مؤسسة سونلغاز بولاية سعيدة وعبر كل ما ذكرناه آنفا نطرح السؤال الرئيسي للدراسة :

ماهي وظائف تكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل مؤسسة سونلغاز – ولاية سعيدة- ؟

تساؤلات الدراسة :

- ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال داخل هذه المؤسسة ؟
- ما هو أثر استخدام هذه التكنولوجيا على أداء الوظيفة الاتصالية ؟
- ما مفهوم المؤسسة ؟ وما هو دور الاتصال داخلها ؟
- كيف تساهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تفعيل وظائف هذه المؤسسة ؟
- ماهي انعكاسات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة وخدماتها؟

الفرضيات :

- تعتمد مؤسسة سونلغاز على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم خدماتها للجمهور الخارجي.
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها أثر فعال ومهم لدى مؤسسة سونلغاز .
- توجد علاقة تكاملية بين وظائف الاتصال الحديثة ووظائف مؤسسة سونلغاز.

أهمية الدراسة :

قمنا من خلال هذا البحث بدراسة الاتصال الداخلي في المؤسسة وبالتحديد محاولة التعرف على وظائف تكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز وحدة سعيدة وهذا لمعرفة مختلف الأدوار التي تؤديها والخدمات التي تقدمها في مجال الاتصال داخل المؤسسة وتهدف الى التطلع والى استكشاف الواقع المؤسسي.

أهداف الدراسة :

نهدف من خلال هذا البحث إلى دراسة أهمية التكنولوجيات الحديثة كوسيلة اتصالية في تسيير المؤسسة والدفع بها نحو تحقيق أهدافها وغاياتها بشكل أفضل وفي ظرف قياسي ونركز هدفنا من خلال اجراء هذه الدراسة على معرفة وظائف استعمال تكنولوجيات الاتصال لغرض تبادل المعلومات بين مختلف العمال على المستوى الداخلي للمؤسسة ومن ثم الوصول إلى نتائج تساعد على فهم واقع الاتصال وتطويره.

أسباب اختيار الموضوع :

تعتبر تكنولوجيات الاتصال الحديثة أكثر حداثة ذات قيمة أكبر وفعالية من النواحي المختلفة الاقتصادية والاجتماعية، ويأتي اختيارنا لهذا الموضوع كموضوع للدراسة.

الأسباب الموضوعية :

- استثارة الروح المعرفية لدى الباحث خاصة ما تعلق بجدة الموضوع
- التطور التكنولوجي الحاصل في مجال المعلوماتية
- محاولة معرفة كيفية تسيير العلاقات الإدارية في المؤسسات الجزائرية ومدى استخدامها لنظم المعلومات المتطورة.

الأسباب الذاتية :

- الرغبة في دراسة موضوع متعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة
 - اهتمامي الشخصي بتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
 - إضافة إلى رغبتني في تعميق دراساتي المستقبلية في هذا المجال.
- منهج الدراسة :

يتعين على باحث في دراسته أن يتخذ منهاجا ويسلكه في دراسته للتوصل إلى نتائج مضبوطة قال الله تعالى في محكم تنزيله : "لكل جعلنا منكم شرعة ومنهاجا" سورة المائدة – آية 50- 1

المنهج : Methode

في اللغة يعني الطريق الواضح ونهج الطريق بمعنى أبانه وأوضحه²
الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة.³
إن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو "المنهج الوصفي" و نقصد به : هو المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما أو مجتمع محليا أو علميا قصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها.⁴

¹ القرآن الكريم : سورة المائدة. الآية 50

² ابن منظور، جمال الدين الأنصاري. لسان العرب. ج2. [د.ط.]. مصر: دار المصرية للتأليف، [د.س]. ص383

³ عبد الرحمان، بدوي. مناهج البحث العلمي. ط3. الكويت : وكالة المطبوعات للنشر، 1977. ص5

⁴ أحمد، بن مرسلني. مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال. [د.ط.]. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003. ص50

أدوات الدراسة :

وقد اعتمدنا في دراستنا الميدانية (مؤسسة سونلغاز – وحدة سعيدة-) على المنهج الوصفي الذي يستخدم بكثرة في العلوم التطبيقية والطبيعية ويرتكز هذا المنهج على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية وقد يقتصر على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية عدة.¹

و اعتمدنا على المقابلة والملاحظة كأداة لجمع البيانات

1- **المقابلة :** هي محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لتعرفه من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وتهدف للوصول إلى البيانات إضافة إلى التعرف على مشاعر وتصرفات المبحوثين في موقف معين.²

واستخدمنا المقابلة كوننا بحاجة إلى معلومات كيفية تتعلق بالوظيفة الاتصالية التي تؤديها تكنولوجيايات الاتصال الحديثة وهذا ما يفرض علينا إجراء مقابلات مع العمال حتى نتمكن من استخلاص أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الموضوع.

ويتكون دليلي المقابلة من قسم خاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين ومحاوور أساسية مكونة من مجموعة أسئلة مفتوحة ، حيث أن كل محور يهدف للإجابة على تساؤل من تساؤلات الدراسة.

2- **الملاحظة :** هي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الانسان وتلبية احتياجاته.³

¹ محمد، عبيدات . وآخرون. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. [د.ط]. الأردن : دار وائل للنشر، 1999. ص46

² محمد، عبيدات . وآخرون. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. المرجع نفسه، ص55

³ محمد، عبيدات . وآخرون. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. مرجع سابق، ص73

مجتمع البحث :

يعرف موريس أنجرس مجتمع البحث على أنه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي.¹

عينة البحث :

العينة مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين، إذ لا بد أن نقوم بسحب عينة من الأفراد، أي ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجمع من خلاله المعطيات.² ولجاناً الى العينة القصدية نظراً لوجود عناصر تركز عليها الدراسة وتتمثل هذه العناصر في الإطارات العاملين في مختلف أقسام مديرية سونلغاز - وحدة سعيدة-

الإطار المكاني والزمني للدراسة

الإطار المكاني : تعتبر سونلغاز من بين المؤسسات الجزائرية التي تمتلك وسائل التكنولوجيات الاتصالية الحديثة، وهي متاحة لكل الإطارات العاملين بمختلف فروعها، ومن هنا جاء اختيارنا لهذه المؤسسة لتكون محل دراستنا، وقد تم إجراء البحث ميدانياً لدراسة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، لأنها مؤسسة ناشطة في توزيع الكهرباء والغاز.

الإطار الزمني : قبل الانطلاق في إجراء البحث الميداني لهذه الدراسة، قمنا بعدة زيارات استطلاعية لمؤسسة سونلغاز وذلك ابتداء من شهر فيفري 2016م، وعند التأكد من إمكانية إجراء الدراسة بالمؤسسة المذكورة قمنا بإجراء مجموعة من المقابلات مع أفراد العينة المختارة وكان ذلك ما بين 28 مارس 2016 إلى 28 أفريل 2016 .

وذلك بغرض جمع المعلومات اللازمة للإجابة على تساؤلات الدراسة.

¹ موريس، أنجرس. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. تر. بوزيد صحراوي و آخرون. [د.ط]. الجزائر: دار القصة للنشر والتوزيع، 2006.ص298

² موريس أنجرس : منهجية البحث العلمي. المرجع نفسه، ص 301

الخلفية النظرية للدراسة :

كان "مارشال ماكلوهان" Marshal Macluhan أول من أشار إلى أن مضمون وسائل للاتصال ليس هو كل شيء وإنما هناك ما هو أهم منه وأكثر تأثيراً وهو الوسيلة نفسها وبعبارة أخرى التكنولوجيا¹

حيث قدم في الستينات من القرن الماضي نظرية وسائل الاتصال كامتداد للحواس وهي عبارة عن تصورات نظرية لتطور وسائل وتأثيرها على المجتمعات الحديثة واعتمد على افتراضات نحصرها فيما يلي :

- وسائل الاتصال هي امتداد لحواس الانسان حيث أن الناس يتكيفون مع ظروف البيئة في كل عصر من خلال استخدام حواس معينة ذات صلة وثيقة بنوع الوسيلة الاتصالية المستخدمة، فطبيعة وسائل الاتصال التي تسود في فترة من الفترات هي التي تكون المجتمعات أكثر مما يكونها مضمون الرسائل الاتصالية ويعتقد ماكلوهان فيما يسميه بالحتمية التكنولوجية أن المخترعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر على تكوين المجتمعات، فأى وسيلة تكنولوجية اتصالية جديدة تؤثر هي امتداد للإنسان تؤثر على طريقة تفكيره وسلوكه حيث أنها تغير من نسب استخدامه للحواس فامتداد أي حاسة تعدل من طريقة تفكير كل فرد وتصرفاته وادراكه.

- الوسيلة هي الرسالة بمعنى أن طبيعة كل وسيلة هو الأساس في تشكيل المجتمعات وليس مضمونها أي أن المهم هو الوسيلة التي تنقل المحتوى ويقترح ماكلوهان أن بناء الوسيلة ذاتها مسؤول من نواحي القصور فيها ومسؤول عن مقدرتها في توصيل المضمون.²

وعلى حسب تقييم ماكلوهان لمراحل تطور الاتصال فان مرحلة القرن العشرين التي سماها بمرحلة الوسائل الالكترونية تميزت بظهور مختلف وسائل الاتصال الحديثة وأبرز ما ميز هذه المرحلة هو ذلك الاندماج الذي حدث بين تكنولوجيا الحواسب الآلية

¹ زهير، احدادن. مدخل لعلوم الاعلام والاتصال. [د.ط]. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2002، ص75

² حسين عماد، مكايي وآخرون. الاتصال ونظرياته المعاصرة. [د.ط]. مصر: الدار المصرية اللبنانية، [د.س]. ص ص 274- 276

وإمكانية الاتصال مباشر بقواعد البيانات وشبكات الاتصال التي تربط بين هذه الحواسيب الآتية وأيضا استخدامها في الاتصال الداخلي في المؤسسات ومدى مساهمتها في تسريع تبادل المعلومات والقدرة على اتخاذ القرارات بشكل فوري ودقيق حيث يرى ماكلوهان أن هذه الوسائل الجديدة هي امتداد لحواس الانسان حيث أنها توفر الجهد العقلي فهي بالتالي تؤدي إلى امتداد الوعي لديه، وعن مبدأ الوسيلة هي الرسالة يرى ماكلوهان أنه هناك وسائل اتصالية حديثة أفضل من وسائل أخرى فتبادل المعلومات في المؤسسة عن طريق الأنترنت يكون أكثر سرعة ودقة من تبادل المعلومات عن طريق الأوراق فوسائل الاتصال الحديثة خصائص تتميز بها وتجعلها أفضل من وسائل الاتصال التقليدية.

الدراسات السابقة :

تعد الدراسات السابقة من الأسس المهمة للبحث العلمي لأنها تعين الباحث على زيادة المعرفة وتساعده على بلورة أفكاره وتوجهه إلى اختيار المنهج المناسب والأدوات التي تمكنه من جمع البيانات التي يسعى إليها.

الدراسة الأولى : هي دراسة بعنوان "أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية" دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية لمدينة قسنطينة للطلبة "طراد خوجة سميرة" من جامعة قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، وذلك سنة 2004-2005م، كما كانت إشكالية هذه الدراسة تدور حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات، ولهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي في المؤسسات الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز، بريد الجزائر، التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS هدفت الدراسة إلى :

- الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيا.

وقد استعانت الباحثة في الدراسة بالمنهج الوصفي الذي طبقته لدراسة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاثة المدروسة وغطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاثة وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري في مختلف الإدارات محل الدراسة.

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

الدراسة الثانية : وهي دراسة لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهيري زمعونة ب "التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية" والتي قام بها سنة 1992.

تناول صاحب هذه الدراسة الإشكالية النابعة من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية من وجهة نظر الموظفين ومواقفهم نحو هذه التكنولوجيات صاغ الباحث الفروض التالية :

- التقنيات الحديثة تحسن من أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية
- التقنيات الحديثة تحسن من محيط العمل في مجال العمل

كما اعتمد الباحث عينة مقصودة ، واتبع المنهج الوصفي وتمحور في معالجة إشكالية تأثير تكنولوجيا الاتصال (تلكس، فاكس، هاتف، الحاسوب الآلي، شبكة الانترنت) على الأعمال وتوصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها إيجابيات على مستوى الأداء ونوعية الاتصال.

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في المنهج والأدوات المستخدمة بتحسين أساليب الاتصال، ولكن على المؤسسة الاقتصادية بدل الوظائف المكتبية في الأجهزة الحكومية.

تحديد مفاهيم الدراسة :

تكنولوجيا : لغة : يعد لفظ تكنولوجيا في الكلمة اليونانية technologie والتي هي منسقة من كلمتين "techne" ويعني التقنية أو فن ، و كلمة "logis" أو "ligos" تعني علم زائد دراسة وعلى هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون ويرى الأستاذ "littre" في قاموس الصادر سنة 1876 إن اصلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة بالفنون والمهن العديدة.¹

اصطلاحا : التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الانسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط، وكلمة تكنولوجيا معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها،² وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها مجموع مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب.³

- وهي تلك المجموعة التي تمثل الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الانسان في مختلف نواحي حياته العلمية.⁴

"Communication" : الاتصال

لغة : ظلمة الاتصال مشتقة من لفظها الإنجليزي من الأصل اللاتيني « commnis » أي "common" بمعنى مشترك.

اصطلاحا :

الاتصال عملية وتبادل المعلومات وجعل مهامها معروفة بين الناس لتحقيق غرض ما أو أثر ما.¹

¹ نصيرة، بوجمة سعدي. عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي. [د.ط]. الجزائر: المطبوعات الجامعية، 1992.ص18

² عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني. دراسة تطبيقية ميدانية. [د.ط]. [د.م] : المكتب الجامعي الحديث، 2005.ص8

³ محمد، زغبى. التغيير الاجتماعي. [د.ط]. مصر: دار الطليعة للنشر، 1998. ص85

⁴ عبد الأمير، فيصل. الصحافة الالكترونية في الوطن العربي. [د.ط]. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2005. ص14

ويرى "شانون وويفر " أن الاتصال يمثل كافة الأساليب والطرق التي يؤثر بموجبها في عقل آخر باستعمال الرموز.

أما إجرائيا فالالاتصال هو العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات والمعلومات في صورة حقائق وحدات المشروع المختلفة في مختلف الاتجاهات عبر مراكز العمل المتعددة داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة وذلك من أجل تنسيق الجهود وتحقيق الترابط والتعاون وتبادل الآراء ووجهات النظر الخاصة بالعمل ومشاكله بما يحقق الفهم والتجاوب بين العمال.

تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد أن نخرج على تعريف تكنولوجيا الاتصال، حيث يرى "روبن و برنت" أنها أداة أو وسيلة تساعد على انتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات.²

تلك الوسائل و الأدوات التي ظهرت إلى الوجود على حياة المجتمعات الإنسانية نتيجة التطورات الحاصلة في ميدان الاعلام والاتصال، وهذا نتيجة زيادة حاجيات الانسان ومتطلباته اليومية.³

التعريف الاجرائي :

نقصد بها وسائل الاتصال الحديثة

الوظيفة "Fonction"

لغة : نظرية بنائية الوظيفة في علم الاجتماع

اصطلاحا : هي نشاط الكائن العضوي الحي، أو الكائن الاجتماعي الوحدة الإدارية أو الجهاز أو الهيئة أو المؤسسة أو الدولة، في الوسط المحيط إنها الاسهام الذي يقدمه النشاط الجزئي في دعم النشاط العام أو البناء الكلي الشامل.¹

¹ محمد منير، حجاب. الموسوعة الإعلامية. المجلد الأول. مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003. ص33

² حسن عماد، مكايي. تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات. ط2. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1997. ص63

³ محمد، جمال الفار. المعجم الإعلامي. [د.ط.]. عمان: دراسات المشرق العربي، 2006. ص87

والوظيفة في المفهوم الإعلامي : الأداء الذي تقوم به وسيلة من وسائل الاعلام بالنسبة لجمهور في مجال معين، (التعليم، الأخبار، الارشاد، التوجيه)،² وقد لجأ قسم من الباحثين الإعلاميين الى تبني هذه المفاهيم في تحليلهم لنظم الاعلام والأنساق الاتصالية (لاسويل، روجير كلاوس، ... وغيرهم) وعلى أي حال فإن الوظيفة المركزية لأية عملية اتصالية تتضح في اطارها العام من خلال النمط الاتصالي الذي تتخذه.

اجرائيا : يقصد بالوظيفة الاتصال مدى استعمال هذا الأخير في مختلف الظروف لتحقيق عدة أهداف معينة وتأثير الاتصال في عملية التنظيم بصفة عامة.

وللاتصال الداخلي في المؤسسة عدة وظائف وهي تختلف وتتطور باختلاف المؤسسات : الوظيفة الإدارية، الوظيفة الاقتصادية، وان مفهوم الوظيفة الاتصالية مجموع الأدوار والأنشطة الاتصالية التي تؤديها التكنولوجيات الحديثة في مؤسسة سونلغاز – سعيدة-

المؤسسة : "Entreprise" :

لغة : ورد في معجم العرب لابن منظور في فعل أسس والأسس والأساس.³

اصطلاحا : المؤسسة هي وحدة اقتصادية تظم مجموعة من العوامل التي تهدف الى انتاج مختلف الخدمات والمنافع الموجهة للبيع في الأسواق.⁴

كما تعرف بأنها نظام اجتماعي نسبي واطار تناسقي عقلائي بين أنشطة مجموعة من الناس تربطهم علاقة مترابطة ومتداخلة يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة وتنظيم علاقتهم بهيكلية محددة في وحدات إدارية وظيفية.⁵

اجرائيا : المؤسسة في دراستنا هي مؤسسة سونلغاز بولاية سعيدة، وهي ذلك النسق أو التركيبة العامة والخدماتية والمنظمة في الاطار القانوني للدولة الجزائرية وتعمل في

¹ السيد، عليوة. مهارات التفاوض وسلوكيات الاتصال. [د.ط.]. عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1798. ص33

² كرم، شبلي. معجم المصطلحات الإعلامية. [د.ط.]. بيروت: دار الشروق، 1989. ص522

³ جمال الدين، ابن منظور. لسان العرب المجلد. [د.ط.]. لبنان: بيروت للطباعة، 1956. ص478-482

⁴ Alaine Beitone, Christina Dolla. Dictionnaire des sciences économiques. Paris : 1992.p123

⁵ محمد أكرم، العطوس : العمل المؤسسي. ط1. [د.م.]: دار ابن حرم للطباعة والنشر، [د.س.]. ص14

مجال محدد خدماتي ذات هدف بعيد المدى، يخدمها ويخدم المجتمع المحلي بولاية سعيدة.

المؤسسة الاقتصادية : المؤسسة عموما حسب ما ورد في **المجلد** مأخوذة من فعل أسس وتعني جمعية أو شركة، والمؤسسة الاقتصادية كما حدد مفهومها "دادي ناصر" : كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في اطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع أو الخدمات تختلف باختلاف الحيز الزمني والمكاني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطه.¹

الاتصال المؤسسي : يعرفه Jean Michel Utrad الاتصال المؤسسي يشير إلى كل العمليات الاتصالية التي تهدف الى تطوير شهرة المؤسسة وتحسين صورتها كمنشأة.²

"Communication Interne" : الاتصال الداخلي

لغة : اجراء عملية اتصال بين مختلف العمال في جميع أقسام المؤسسة

اصطلاحا : تهدف هذه العملية إلى الاعلام وتدعيم نسق حب الانتماء إلى المؤسسة والاتصال الداخلي موجه إلى مختلف عمال المنظمة أو الشركة وهذا من أجل اعلامهم عن مختلف الأهداف والمهام والنتائج المتعلقة بالمؤسسة وأيضا الصعوبات التي تواجهها هذه الأخيرة.

¹ مصطفى، عشوي. أسس علم النفس الصناعي التنظيمي. [د.ط.]. الجزائر: [د.ن]، 1992. ص1

² محمد ناجي ، الجوهر. وسائل الاتصال والعلاقات العامة. ط1. عمان : [د.ن]. 2000. ص155

الجانب النظري

الفصل الأول:

مدخل للاتصال والاتصال الإداري

❖ المبحث الأول : ماهية الاتصال

❖ المبحث الثاني : الاتصال الإداري

تمهيد :

لقد أصبح علم الاتصال علما على درجة عالية من الأهمية، وهو جزء من علم السلوك الإنساني، وفرع من فروع العلوم الاجتماعية الهامة، وعلى علاقة وثيقة بعلوم الإدارة وعلم النفس وفروعها المختلفة، ان الاتصال يزداد أهمية يوما بعد يوم مع تقدم وتطور وسائل التكنولوجيا الحديثة.

كما يعد ركيزة العملية الاجتماعية وهو الوسيلة التي يستخدمها الانسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتعليم، ولا يمكن لأي جماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها، ويكفي أن ننظر إلى المجتمع الحديث بمؤسساته وهيئاته ومنظماته وحكوماته لكي ندرك أن الاتصال هو الجهاز العصبي الذي يعمل على تماسك الأجهزة وتكاملها.

1-1 المبحث الأول : ماهية الاتصال

1-1-1 مفهوم الاتصال

يعود أصل كلمة Communication في اللغات الأوروبية والتي اقتبست أو ترجمت إلى اللغات الأخرى وشاعت في العالم إلى جذور الكلمة اللاتينية Commis التي تعني "الشيء المشترك" ومن هذه الكلمة اشتقت كلمة Commune التي كانت تعني في القرنين العاشر والحادي عشر "الجماعة المدنية" بعد انتزاع الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا وإيطاليا قبل أن تكتسب الكلمة المغزى السياسي والأيديولوجي فيما عرف بـ: "كومونة باريس" في القرن الثامن عشر، أما الفعل اللاتيني جذر لكلمة Municare فمعناه "يذيع" أو "يشيع" من هذا الفعل اشتق في اللاتينية والفرنسية نعت "Comminique" الذي يعني "بلاغ رسمي" أو بيان أو توضيح حكومي.¹

ويشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقة المتضمنة فيه بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقته ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل، لا يحسب الاتصال كمفهوم من حيث النشأة على الأعمار الزمنية الحديثة²، فقد استخدمه علماء الاجتماع الأوائل، لاسيما "تشارلوزكي" و "جون ديوي" فوصف كولي الاتصال أنه ذلك الميكانيزم الذي عن طريقه توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان،

¹ رحيمة، الطيب عيساني. مدخل إلى الاعلام والاتصال المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر

العولمة الإعلامية. ط1. الأردن : جدارا للكتاب العالمي، 2008. ص ص 10-11

² هالة، منصور. اتصال فعال مفاهيمه وأساليبه ومهاراته. [د.ط.]. الإسكندرية: المكتبة الجامعية، 2000 .

وهي تتضمن تعبيرات الوجه والايماءات والاشارات ونغمات الصوت والكلمة وكل التدابير التي تعمل بسرعة على قهر بعدي الزمان والمكان.¹

إن الاتصال هو تلك العملية التفاعلية بين المرسل والمستقبل في إطار بيئة اجتماعية معينة، وهذا التفاعل يجعل من غير الممكن فهم جانب واحد من جوانب تلك العملية بمعزل عن الجوانب الأخرى، وأن هذا التفاعل والمشاركة بين المرسل والمستقبل يميز مفهوم الاتصال من مفهوم الإعلام ويجعل مفهوم الإعلام معبر عن العملية الاتصالية لأنه يكون ذو اتجاه واحد.²

وفي عام 1964 عرف بيرلسون وستاستر "BRELSON AND STERTIER" الاتصال على أنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، أما شفويا أو استعمال الرموز والكلمات والصور والاحصائيات بقصد الاقناع أو التأثير على السلوك³، وحسب تعريف "برلو" (BERLO) فالاتصال هو : فن نقل المعلومات والأفكار والدوافع من شخص إلى آخر.⁴

وبناء على كل التعاريف المقدمة يمكننا التعريف للاتصال على أنه : عملية تفاعلية تهدف لنقل الأفكار والآراء والمعلومات والحقائق من فرد أو جماعة أو مؤسسة عن طريق وسائل الاتصال المختلفة إلى الجماهير لغرض كسبها، وإقامة علاقات جيدة معها والعمل على ادامتها.

2-1-1 أنواع الاتصال

الاتصال هو عملية ارسال واستقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي أو الهرمي، في شكل تعليمات وأوامر وشروحات لطرق الأداء ومعلومات ضرورية عن إجراءات العمل من أجل تنفيذ سياسات المؤسسة وقرارات من المستويات الدنيا في شكل

¹ عاطف، عطلي العبد. الاتصال والرأي العام. [د.ط]. القاهرة: دار الفكر العربي، 1993. ص19.

² عبد الغفار، رشاد. دراسات في الاتصال. [د.ط]. القاهرة: مكتبة نهضة الشرق جامعة القاهرة، 1984. ص-8-7

³ عصام سليمان، موسى. مدخل في الاتصال الجماهيري، ط5. عمان : [د.ن]، 2005. ص18

⁴ محمد نصير، المها. في النظرية العامة للمعرفة الاجتماعية. [د.ط]. القاهرة: المكتبة الجامعية، 2002. ص58

تقارير وبيانات من خلال استعمال وسائل خاصة متفق عليها، ينقسم الاتصال الرسمي إلى اتصال صاعد وآخر نازل وآخر أفقي كما يلي :

- **اتصال صاعد : "Communication ascendante"** عملية ارسال المعلومات من الجهات الدنيا أي من المرؤوسين نحو الجهات العليا متعلقة بأداء المهام ومشكلات التنفيذ، وصعوبات تطبيق الإجراءات وذلك بغرض تحسين فعالية الأداء.¹

- **اتصال نازل: "Communication descendante"** هو عملية ارسال المعلومات من الجهات الإدارية العليا إلى الجهات الدنيا متضمنة تعليمات محدودة، ونظم القوانين وأساليب تطوير الأداء وقواعد الجزاء والعقاب ، ومختلف الأوامر والتعليمات الخاصة بتنفيذ القرارات اليومية.

- **اتصال أفقي : "Communication latérale"** " هو تلك العملية التي تتم بين العاملين في نفس المستوى بغرض التشاور وتبادل الخبرات والمعلومات دون الرجوع إلى المستويات العليا.

أو هو الاتصالات الجانبية التي تتم بين أفراد او الجماعات في المستويات المتقابلة وهي اتصالات تريد من انسجام وتماسك الجماعات المهنية المختلفة التي تبني قواعد وأساليب للتعاون خاصة بها ومناسبة لمستويات ادراكها ومستوياتها المهنية.

وكثيرا ما يلجأ الى الاتصالات الأفقية نظرا للارتياح النفسي الذي يتحقق من خلال تبادل أطراف الحديث عكس ما قد يحدث في الاتصالات الصاعدة خاصة في حالة عدم ديمقراطية القائد والإدارة وفي حالة تعقد الإجراءات التي يفرضها التنظيم الرسمي.²

- **اتصال لفظي : "Communication verbale"** هو تلك العملية التي تهدف إلى التعبير المباشر واللفظي عن صعوبات التسيير سواء كانت شخصية أو جماعية أو تتعلق بالرضا أو عدم الرضا عن العمل، أو عن أخطاء معينة في التسيير أو عن أحد جوانب الصراع التنظيمي.

¹ محمد أبو سمرة. الاتصال الإداري والإعلامي، ط1. دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009. ص47

² ناصر، قاسيمي. الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية. [د.ط]. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2011. ص28

- **اتصال غير لفظي "Communication non verbale"** هو تلك الرسالة الرمزية الموجهة الى الجهات العليا متضمنة عدم الرضا عن العمل في أحد جوانبه أو متضمنة رد فعل لوضع غير مرضي يكون في شكل سلوكيات تنظيمية سلبية مثل التغيبات، أو التأخر، والجمود، ومقاومة التغيير.

- **اتصال غير موجه "Communication non directive"** الحالة التي تكون فيها الرسالة بين الرئيس والمرؤوسين ليست ذات اتجاه واحد فقط بحيث يتساوى الجميع مهما كانت درجاتهم السلمية، ويستمعون الى بعضهم البعض ويحاولون فهم بعضهم البعض وتبادل المعلومات قدر الإمكان.¹

- **اتصال غير رسمي "Communication informelle"** هو وليد الاتصال الرسمي بحيث يتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم الرسمي، بل ينشأ نتيجة العلاقات الاجتماعية والشخصية بين العاملين في المؤسسة، كما ينشأ بسبب المصالح المشتركة بين الفئات المهنية المختلفة.

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

وهناك شكل آخر من الاتصال هو الاتصال المعبر عنه والذي يتم من خلاله ابلاغ الرسالة بطريقة مباشرة الى المرسل إليه ويكون ذلك من خلال التعبير عن المشاكل في العمل ومشاكل العلاقات الاجتماعية والتعبير عن الصراع والمنافسة والمحبة والكرهية والتعبير عن ضغوط العمل وعن الرضا وعدم الرضا.

وفي أي مؤسسة هناك نوعان من الاتصال هما الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي بحيث يمكن أن يكون كلاهما معبرا عنه أو غير معبر عنه، فأما الاتصال الرسمي فهو عملية ارسال واستقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي أو الهرمي في شكل

¹ هناء، حافظ بدوي. الاتصال بين النظرية والتطبيق، [د.ط.]. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، [د.س.]. ص143

² منال، طلعت محمود. مدخل إلى علم الاتصال، [د.ط.]. القاهرة: المكتب الجامعي، 2002. ص40

تعليمات وأوامر وقرارات من المستويات العليا الى المستويات الدنيا وفي شكل تقارير وبيانات وشكايات وذلك من خلال استعمال وسائل خاصة ورموز متفق عليها بغرض تحقيق أهداف المؤسسة وأما الاتصال غير الرسمي فهو وليد الاتصال الرسمي بحيث يتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم الرسمي بل ينشأ نتيجة العلاقات الاجتماعية والشخصية بين العاملين في المؤسسة كما ينشأ بسبب المصالح المشتركة بين الفئات المهنية المختلفة.¹

ومن جهة أخرى هناك نوعان آخران من الاتصال هما الاتصال الفردي والاتصال الجماعي، فالاتصال الفردي يمكن أن يكون رسمياً أو غير رسمي ، فأما الاتصال غير الرسمي فقد تحدثنا عنه سابقاً وأما الاتصال الرسمي فيكون من خلال مقابلة المعلومات التي تكون مع الرئيس من أجل تزويده بمعلومات محددة أو تبادل المعلومات، وتكون المقابلة الفردية استشارية تتعلق باتخاذ القرار أو معالجة طارئ معين، وتكون تقييمية متعلقة بتقييم سير العمل وغيرها من العمليات الرسمية داخل المؤسسة، وتكون انضباطية من خلال محاولة الرئيس ابداء ملاحظات عدم الرضا اتجاه المرؤوس، وتكون توظيفية من خلال مقابلة التوظيف التي تقوم بها الإدارة لتوظيف يد عاملة جديدة، وتكون المقابلة الفردية من أجل الإقالة او الاستقالة بحيث يتم التعبير من خلالها عن أسباب الخدمة.²

وفي مقابل الاتصال الفردي يكون هناك الاتصال الجماعي الذي يمون رسمي وغير رسمي أيضاً، ويكون رسمياً من خلال اجتماعات العمل متعددة الأهداف والتي تتحدد بناء على جدول الأعمال، بحيث يمكن أن تكون يومية لبضعة دقائق فقط ويمكن أن تكون طارئة في حالة الصراعات والأزمات، أو تكون دورية أو غيرها

وفيما يتم مناقشة مشكلات تسيير المؤسسة والبحث الجماعي عن الحلول والاستماع الى الآراء المختلفة والى انشغالات العاملين، ويمكن أن تكون مع المسهمين ومختلف المتعاملين مع المؤسسة لضبط السياسات المشتركة.

¹ منى، محمد ابراهيم البطل. تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة الشخصية والإدارية ونظم المعلومات، ط1.

القاهرة : [د.ن.]، [د.س]. صص41-42

² محمد علي أبو العلا. فن الاتصال مع الجماهير بين النظرية والتطبيق. [د.ط]. دمشق: دار الايمان للنشر

والتوزيع، 2014. ص10

3-1-1 أهمية وأهداف الاتصال

1-3-1-1 أهمية الاتصال

لا يمكن تصور أي مؤسسة خالية من أي شكل من أشكال الاتصال فالالاتصال هو جوهر نشاط المؤسسة وهو الروح التي تحركها بحيث أي نقص أو غياب أو أي تشويه للمعلومات يعني اضطراب وظائف المؤسسة، فالالاتصال هو محور كل العمليات في المؤسسة، رسمية كانت أم غير رسمية بحيث يترتب عليه فعالية الأداء من حيث اتخاذ القرارات وبناء الهيكل التنظيمي وفعالية القيادة وحركية الجماعات والدافعية والبيئة التنظيمية والتغيير التنظيمي والعلاقات العامة التي تقوم بها المؤسسة.¹

وعن طريق الاتصال يتم اصدار التعليمات الخاصة بإنجاز المهام وتلقي التوجيهات والارشادات والرد على تساؤلات المرؤوسين وتقديم الاقتراحات لحل مشاكلهم، وامدادهم بالمعلومات الضرورية لوضع الاستراتيجيات وتنفيذها وامدادهم بالآليات الضرورية للتصحيح الذاتي للأخطاء واكتشافها من جهة أخرى يعتبر الاتصال نشاطا إداريا وتقنيا وعقليا ونفسيا واجتماعيا وفي نفس الوقت يتوجب على القائمين عليه مراعاة التوازن بين هذه المجالات لضمان عملية الاستقرار في المؤسسة وتحقيق أقصى قدر من الفعالية، وهو نشاط رسمي وغير رسمي في آن واحد ، ونشاط جماعي تفاعلي نلاحظه من خلال اندماج الأفراد في المجتمعات وتأثرهم بها وبخصائصها السلبية والايجابية سواء المتعلقة منها بإنجاز المهام أو بالعلاقات الاجتماعية المختلفة، لذا فأي عملية تغيير تنطلق من بناء استراتيجية للاتصال.²

2-3-1-1 أهداف الاتصال

إن أي عملية اتصالية لا تكون إلا من خلال وجود هدف معين تسعى من أجل تحقيقه، فيمكن الاتصال من أجل التنسيق، ومن أجل جمع المعلومات، ومن أجل الرقابة والتحسين والمتابعة أو من أجل نشاطات مبرمجة أو طارئة، أو من أجل تسيير النشاط

¹ صالح خليل أبو اصبع. العلاقات العامة والاتصال الإنساني . [د.ط]. الأردن: دار الشروق، 1999. ص51

² ناصر، قاسمي. الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية. مرجع سابق. ص15

اليومي للمؤسسة، أو وضع الاستراتيجيات وتنفيذها، ويمكن أن يكون هذا الاتصال داخل المؤسسة أو خارجها حسب متطلبات الموقف.¹

ومن أهم أهداف الاتصال البحث عن آليات تنشيط المؤسسة وتوجيهها نحو أهدافها المختلفة وضمن هذا المسار يقوم الاتصال بربط قنواته الفرعية داخل المؤسسة ضمن أنساق المهام المختلفة بحيث تنتظم شبكات الاتصال الفرعية بناء على طبيعة المهام، ليعاد ربط هذه الأنساق الفرعية ضمن النسق الاتصالي الكلي للمؤسسة وهذا تماشياً مع منطق الأهداف الكلية والفرعية للمؤسسة، فبتحقيق الأهداف الكبرى للمؤسسة يكون من خلال تحقيق جملة من الأهداف الفرعية المتناسقة والمتكاملة فيما بينها.²

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

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

ويهدف الاتصال أيضاً إلى اشراك العاملين في كل ما يجري داخل المؤسسة واستشارهم بطريقة تبني علاقات الثقة والتفاهم وتزليل الشكوك والعوائق النفسية التي يمكن أن تكون بين الدرجات السلمية المختلفة التي يمكن أن تؤثر في مستوى الإنتاج في وقت لاحق فدور الاتصال في هذه الحالة هو استباق المشاكل قبل حدوثها وإزالة كل أسباب عدم التفاهم وتقديم التوضيحات والمعلومات في وقتها المناسب.³

¹ ناصر، قاسيمي. الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية. مرجع سابق. ص16

² أحمد توفيق، المدني. كتاب الجزائر ط2. القاهرة: دار المعرف، 1963. ص34

³ برنت روين. وآخرون الاتصال والسلوك الإنساني. [د.ط]. الرياض: مطابع معهد الإدارة العامة، 1992. ص27

كما يهدف الاتصال إلى متابعة ومراقبة سير العمل واحترام تنفيذ المهام والبحث عن الخطط الجديدة وعن التحسين من خلال متابعة عملية الرجوع التي تتضمن تقييما مستمرا لخطط الإدارة.

وهناك أهداف عديدة للاتصال منها درجة قبول الأدوار التنظيمية من خلال التركيز على معالجة الصراع وتخفيف التوتر وتحديد الأدوار ومن خلال التوجه نحو المشاعر، هناك هدف تحقيق الالتزام بأهداف المؤسسة من خلال التركيز على نفوذ والسلطة والتعزيز ونظرية توقع وتعديل السلوك والتعلم ويتحقق ذلك من خلال أخذ وظائف الاتصال التي يمكن في دفع وتوجيه وتقويم أداء العاملين وهناك هدف التركيز على توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات من خلال التركيز على معالجة المعلومات ونظرية اتخاذ القرار وهناك هدف توضيح الواجبات والسلطة والمسؤولية من خلال التركيز على التصميم التنظيمي وهذا يبدو خاصة في وظيفة الرقابة.¹

2-1 المبحث الثاني : الاتصال الإداري

1-2-1 مفهوم الاتصال الإداري

حتى نتعرف على علم الاتصال من خلال علم الإدارة، لابد لنا من أن نستعرض بايجاز علم الإدارة والعملية الإدارية والاتصال كجزء من العملية الإدارية ومكمل لها.

الإدارة هي ذلك الجزء في المؤسسة المسؤولة عن تحقيق النتائج الموجودة والتي وجدت من أجلها في المجتمع بأقل التكاليف من خلال استخدام العناصر المادية والبشرية الاستخدام الأمثل والأفضل، بما يكفل لتلك المؤسسة البقاء والاستمرار في المستقبل

والإدارة أمر حتمي في أي مجتمع انساني، ولكل أنواع التنظيمات والجماعات مهما اختلفت ظروفها واختلفت أشكالها فالجهد الجماعي لا يتم إلا بها ولا يتحقق التعاون بين الأفراد إلا من خلالها، وتلبية حاجات الأفراد لا تتم إلا بواسطتها وتتساوى في ذلك

¹ زهير، احدادن. مدخل لعلوم الاعلام والاتصال. [د.ب.]. _ الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 1999. ص29

الجماعات على أي مستوى سواء كان عالميا أو إقليميا قطاعيا أو سياسيا، أو اقتصاديا، أو تجمع الإدارة بينها كعامل مشترك يحقق غاياتها ويوفر الرفاهية لأفرادها.

كما عرفها "تايلور" بأنها المعرفة الصحيحة لما يراد أن يقوم به العاملون ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن طريقة وأرخص التكاليف.¹

في ما يرى فرانك دانك أن الاتصال الإداري هو العملية التي يتفاعل عن طريقها المرسل والمستقبل في اطار المؤسسة قصد الحصول على استجابة معينة.²

كما عرف منفي الاتصال الإداري على أنه نقل المعلومات والأفكار بصفة مستمرة بين الأفراد وبعضهم البعض في كل المستويات التنظيمية بين المديرين التنظيميين وبين الإدارة العليا وبين الموظفين والمشرفين، أي هي شبكة ربط تربط كل أعضاء التنظيم.³

بينما يرى محمد فهمي العطروزي أن الاتصال الإداري هو عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي عضو في الهيكل التنظيمي للمؤسسة إلى عضو آخر بغرض إحداث تغيير.⁴

وعليه يمكننا القول أن الاتصال الإداري يمثل كل الأنشطة والعمليات المختلفة التي تسمح بنقل وتبادل وتقاسم المعلومات بين أعضاء المنظمة سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين، وذلك باستخدام مختلف الوسائل الاتصالية الممكنة بما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة ويسهل العمل الجماعي بين أفرادها.

¹ محمد، أبو سمرة. الاتصال الإداري والإعلامي. مرجع سابق. صص 11-17

² محمد علي، العبد. الاتصال والرأي العام، ط1. القاهرة : دار الفكر العربي، 1993. ص30

³ محمد، عبد الشتيوي. مجلة جامعة الأقصى. المجلد السابع عشر. العدد الثاني. [د.م]. 2002. ص128

⁴ محمد فهمي، العطروزي. العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات. ط1. القاهرة : عالم الكتب،

1999. ص253

2-2-1 أهداف ووظائف الاتصال الإداري

1-2-2-1 أهداف الاتصال الإداري

يقصد بالاتصالات التنظيمية والإدارية تلك الوسائل التي تتيحها المنظمة أو المديرين أو الأفراد العاملين بالمنظمة لتوفير المعلومات لباقي الأطراف الأخرى.

أو هي وسائل تخدم أغراض وأهداف المنظمة بصفة أساسية، كما أنها تسهل عمل المديرين والعاملين بالمنظمة ويعتبر الاتصال المؤسسي وسيلة يمكن بواسطتها تحسين تفاعل وتبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات لتحقيق علاقات حسنة بينهم، كما يهدف إلى إحداث تأثير في سلوك الأفراد بما يخدم مصلحة المؤسسة ويحقق أهدافها.¹

إن الاتصال داخل المؤسسة يحمل المؤسسة على جميع الواجبات والوظائف ذات العلاقة بإنشاء المشروع وتمويله وسياساته الرئيسية، وتوفير كل المعدات اللازمة ووضع الإطار التنظيمي الإداري للتسيير العام الذي سيعمل ضمنه واختيار موظفيه الرئيسيين.²

وتختلف وسائل الاتصال التنظيمية من منظمة إلى أخرى، ومن طرف إلى آخر، ويتم اختيار إحدى هذه الوسائل بدلا من تلك تبعا للأهداف التي تسعى المنظمة لبلوغها، وبناء على طبيعة هيكلها التنظيمي، والطرق والمسارات التي تنتقل من خلالها المعلومات داخل المنظمة.

وفي الحقيقة يصعب حصر وسائل الاتصالات التنظيمية والإدارية وهذا بسبب لا محدودية الابتكار في تصميم هذه الوسائل وأن العقل البشري.

يمكنه أن يبتكر ويطور أساليب حديثة، وذلك باستغلال الظروف المحيطة، وتوظيف العلاقات واتمام الإجراءات، واستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، لذا سنعرض في ما يلي بعض الأهداف ووسائل الاتصالات التنظيمية والإدارية المستخدمة من قبل المنظمات المختلفة.

¹ فؤاد سالم، الشيخ. المفاهيم الإدارية الحديثة، [د.ط.] عمان : دار الشعب، 1982. ص 171

² مصطفى، حجازي. الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة. ط1. بيروت : دار الطليعة،

1988. ص 19

أهداف الاتصالات التنظيمية والإدارية : هناك تقسيمات عديدة لأهداف الاتصالات التنظيمية والإدارية، ومن بين هذه التقسيمات ما يقسم أهداف الاتصالات الإدارية إلى ثلاث مجموعات¹:

أ- اتصالات من المنظمة الى العاملين : تقوم المنظمة أو ما يمثلها من مديرين بإعطاء توجيهات وتعليمات تمس العمل والسياسات وطرق التمثيل عادة ما تكون هذه الاتصالات من الأعلى إلى الأسفل، وتستخدم مجموعة من الوسائل كلوحة الإعلانات، المنشورات الدورية، مجلة المنظمة، التقارير، الإعلانات الداخلية، تقارير الأداء والانجاز.

ب- اتصالات من العاملين إلى المنظمة : يقوم العاملون أو من ينوب عنهم من المشرفين بإبلاغ المنظمة أو المستويات الإدارية العليا بمدى تقدم في الإنجاز، ومشاكل العمل وغيرها وعادة ما تكون هذه الاتصالات من الأسفل إلى الأعلى، ومن الأمثلة الشائعة لمثل هذا النوع من الاتصالات : الاجتماعات، التقارير والمذكرات، الاستشارة، اشتراك العاملين في الإدارة.

ج- اتصالات لتمييز شخصية المنظمة وزيادة الولاء لها : تقوم المنظمة بالعديد من الإجراءات أو المهام، وتستخدم العديد من الأساليب التي يمكن من خلالها إعطاء شخصية مميزة وفريدة لأسلوب العمل وإدارة العلاقات داخل المنظمة، وتسعى المنظمة إضافة إلى ذلك إلى رفع ولاء العاملين وانتمائهم لها.

ومن وسائل الاتصال في هذا المجال ما يلي : كتاب تاريخ المنظمة، مجلة المنظمة، نظم الاستشارات والنصح، إعلانات وملصقات عن الترقيات والتغييرات الأساسية.

ليس من الضروري أن تجتمع جميع المنظمات حول أن يحققها الاتصال الإداري فيها، ولكن تلك تختلف من منظمة إلى أخرى باختلاف طبيعة عمل وواقع المنظمة نفسها فقد بين محمد 2005 بأن أهمية الاتصال تكمن في أنه هو الرابط بين الأفراد الذين يكونون

¹ أحمد، ماهر. كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال. [د.ط]. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000. ص 47-49

التنظيم الإداري داخل المؤسسة التربوية، إذ بدونها يصعب فهم الغرض المشترك وينتقي تنسيق الجهود، فعملية الاتصال ضرورية لمساعدة الأفراد على فهم أغراض وواجبات المنظمة ولمساعدتهم أيضا على التعاون فيما بينهم بطريقة بناءة.

والإتصال مهم لعملية صنع القرار الرشيد والاتصال مهم لتناول المشاكل التي تنشأ في المنظمة.

أما طبش 2008 فقد أورد بعض الأهداف العامة التي يمكن تحقيقها من الاتصال الإداري منها ما يلي :

- 1- تزويد العاملين بما يحتاجون إليه من المعلومات عن الإجراءات والممارسات الخاصة بالعمل للقيام بمهام أعمالهم على أكمل وجه.¹
- 2- وضع كافة المعلومات والبيانات الدقيقة أمام متخذي القرارات في مواقع التنفيذ والقيادات المختلفة حتى يتمكنوا من صنع قرارات سليمة.
- 3- مساعدة الإدارة على القيام بأعمالهم الرئيسية في رسم سياسات المنظمة وخططها واتخاذ قراراتها.

1-2-2-2 وظائف الاتصال الإداري :

لا يمكن لأس مؤسسة أو تنظيم أن يستغني عن شبكة للاتصال سواء في مرحلة انشاء المؤسسة أو في مرحلة أدائه لمهامه إذ يعد الاتصال بمثابة الدماغ في جسم الانسان وفشل العملية الاتصالية يعني الفشل الحتمي لوظائف المؤسسة.²

فالالاتصال وسيلة أساسية لنقل المعلومات وتوضيحها وإعطاء الأوامر والتوجيهات الضرورية لعملية التسيير وهو الأداة التي تبني علاقة مشتركة بين مختلف المصالح داخل المؤسسة وبين مختلف أعضائها، حتى أنه يتعدى الاتصال الرسمي الذي يعد القاعدة الأولى لأي علاقة ليتعداها إلى بناء شبكة الاتصال الغير الرسمي/ ومن الرسمي

¹ صبرينة رامش- الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز. السنة الجامعية 2008-2009، ص151-153

² ناصر، قاسمي. الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية . مرجع سابق، ص28

إلى غير الرسمي يتوجه الاتصال نحو الاهتمام بالعلاقات الإنسانية والاجتماعية بين أعضاء المؤسسة خاصة لما يتم وجها لوجه إذ تسمح الاتصالات الرسمية اليومية والتي تتم وجها لوجه لفتح مجالات أخرى للعلاقات الاجتماعية بين الأعضاء.

وهو بذلك أداة أساسية لتلاحم الأعضاء وتضامنهم والتعبير عن وجهات نظرهم وآرائهم ومشاعرهم بطريقة تجعله يلبي حاجة طبيعية وأساسية لدى الانسان ويشبعها نظرا لما يوفره من فرص ووسائل متعددة،¹ وهو يحفظ التوازن الداخلي للفرد وتوازن الأطراف المختلفة داخل المؤسسة سواء كانوا أفراد أو جماعات أو أجهزة.

وللاتصال وظائف داخل التنظيم الرسمي ووظائف أخرى داخل التنظيم غير الرسمي بحيث كلتا الشبكتين تعملان بنفس الأعضاء مع اختلاف في توزيع الأدوار وبطريقة تحافظ على توازن المؤسسة نظرا لتكامل عملية الاشباع لدى الأفراد في الاتصاليين الرسمي وغير رسمي، فإذا كان الفرد في الاتصال الرسمي يعتمد الجدية والانضباط في العمل ويعيش تحت الرقابة وعوامل الضغط الأخرى فإنه في الاتصال غير الرسمي يجد متنفسا من هذه الضغوط والمخاوف التي يفرضها الاتصال الرسمي ويجد الحرية الكاملة للتعبير عن مشاعره ومواقفه

ويقدم برنت روبن (BRENT ROBIN) الوظائف الآتية للاتصال :

التنسيق بين الأنشطة المتباينة للأفراد والوحدات الفرعية، والحفاظ على خطوط السلطة والقيادة وتسهيل عمليات تبادل المعلومات داخل التنظيم، وتسهيل عملية تدفق المعلومات بين التنظيم والجمهور.²

¹ أحمد محمد، المصري. الإدارة الحديثة (الاتصالات، المعلومات، القرارات). [د.ط.]. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2000. ص88

² برنت، روبن. الاتصال السلوكي الإنساني. مرجع سابق. ص29

1-2-3 نماذج الاتصال الإداري

يستعمل العاملون في المؤسسات أنواعا عدة من شبكات الاتصال دون أن يكونوا على وعي بها أو يقصدونها، وقد تعتمد الإدارات في وضع الهيكل التنظيمي إلى تبني أنواع من شبكات الاتصال تقوم على تخطيط مسبق، وقد تم استخلاص هذه الشبكات من الملاحظات الميدانية أولا ومن مختلف التجارب التطبيقية التي يقوم بها المسيرين والباحثون في آن واحد، ويمكن حصر أنواع شبكات الاتصال فيما يأتي:

عموديا تصاعديا وتنازليا من الرؤساء إلى المرؤوسين عم طريق اصدار أوامر وقرارات، ومن المرؤوسين عن طريق التنفيذ وهذا الاتصال غير متكافئ ولا يعطي في الغالب أهمية لآراء الموظفين واشراكهم.

أفقيا بين الزملاء في القاعدة في أثناء أدائهم لمهامهم الرسمية¹

قام كل من بافلز وبريت عام 1951م، وليفيت عام 1962م، باجراء مجموعة من البحوث عن الاتصالات التنظيمية قدموا من خلالها مجموعة من الأنماط أو النماذج التي يتخذها الاتصال داخل المنظمات²

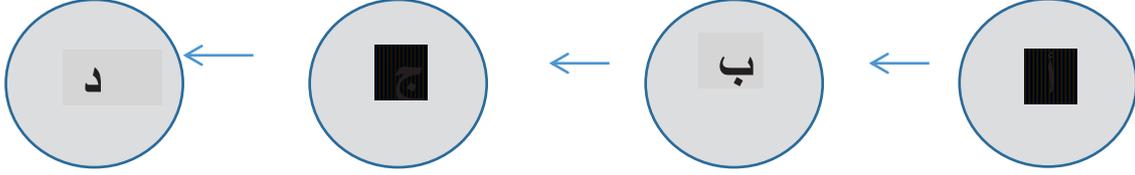
الشبكة التسلسلية : وهي التي تنتظم على أساس بسيط وهذا الاتصال يكون بطريقة آلية بحيث أن أي شخص في أي مركز لا يتصل إلا بالشخص الموالي له بصفة مباشرة وعادة ما يكون ذلك حسب المكانة المحددة في الهيكل التنظيمي، فرئيس المصلحة لا يستطيع الاتصال بالرئيس مباشرة إنما عن طريق نائب الرئيس، وبذلك يكون لكل اتصال واحد جانبي ولا يوفر اتصالات جانبية كثيرة، وكلما كانت الدرجات السلمية كانت السلسلة طويلة وأصبحت العملية الاتصالية طويلة أيضا، بحيث أن المرتب في الدرجة الأولى لا يستطيع الاتصال بالمرتب في آخرها إلا إذا مر على الدرجات الوسيطة أي

¹ ناصر، القاسمي. الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية. مرجع سابق. ص22

² محمد ناصر، العدلي. إدارة السلوك التنظيمي، ط1. الرياض : دار العلوم للنشر والطباعة، 1993، ص462

الموجودة بينهما ، حيث أن (أ) لا يستطيع الاتصال مع (ه) إذا لم تمر الرسالة عبر (ب)،
(ج)، (د)، ولا يتصل بالموجودين على جانبيه كما هو في الشكل الآتي :¹

الشكل 01 : شبكة الاتصال التسلسلية



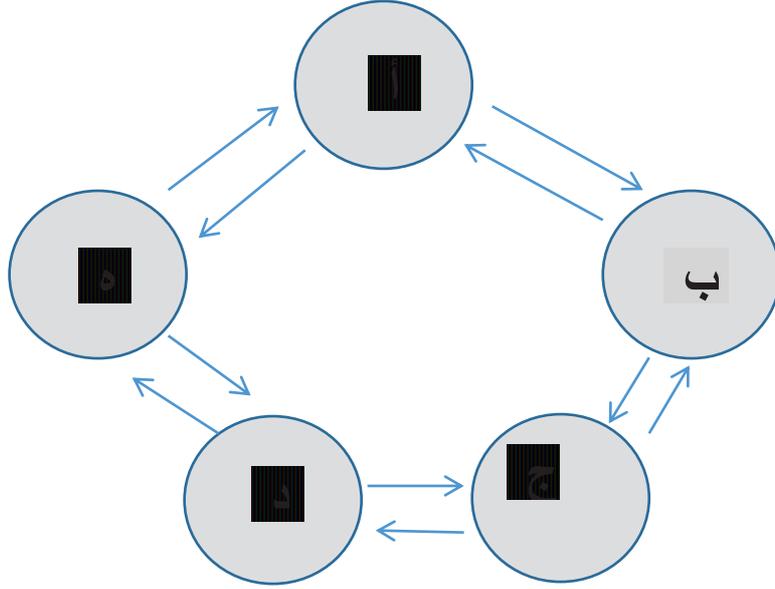
وهذه الشبكة قد تؤدي إلى صعوبة في التحكم في المعلومات وتضييع الوقت والجهد في أثناء العملية الاتصالية بحيث يبدو أنها تحرص على احترام السلمية والإجراءات الرسمية التي تثقل العملية الاتصالية بحيث أن الرسائل والرد عليها يمر على نفس القنوات ذهابا وإيابا، وهذا ما يجعل العملية مملة ومتعبة ومضیعة للجهد والوقت وقد تؤدي أحيانا إلى تشويه الرسائل، ومن جهة أخرى تعتبر هذه الشبكة فعالة من حيث تحديد المسؤوليات الخاصة بكل عضو مادام المتصل بالمرؤوس هو شخص واحد فقط وأنه يتعرف على ما يفعله بالضبط.²

الشبكة الدائرية : هي اتصال في شكل دائري وهي الحالة التي يتم فيها أداء مهام معينة فتمر على مجموعة من الموظفين في شكل دائري بحيث يرتبط كل عضو بعضوين آخرين ويكون القائد أيضا ضمن هذه الشبكة.

¹ ناصر ،قاسيمي. الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية مرجع سابق، ص23

² سعد ، بن عامر. الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، ط2. القاهرة : مركز رايد للاستشارة وتطوير الإدارة، [دس]. ص212

ويتضح ذلك من خلال الشكل (2) : شبكة الاتصال الدائرية¹

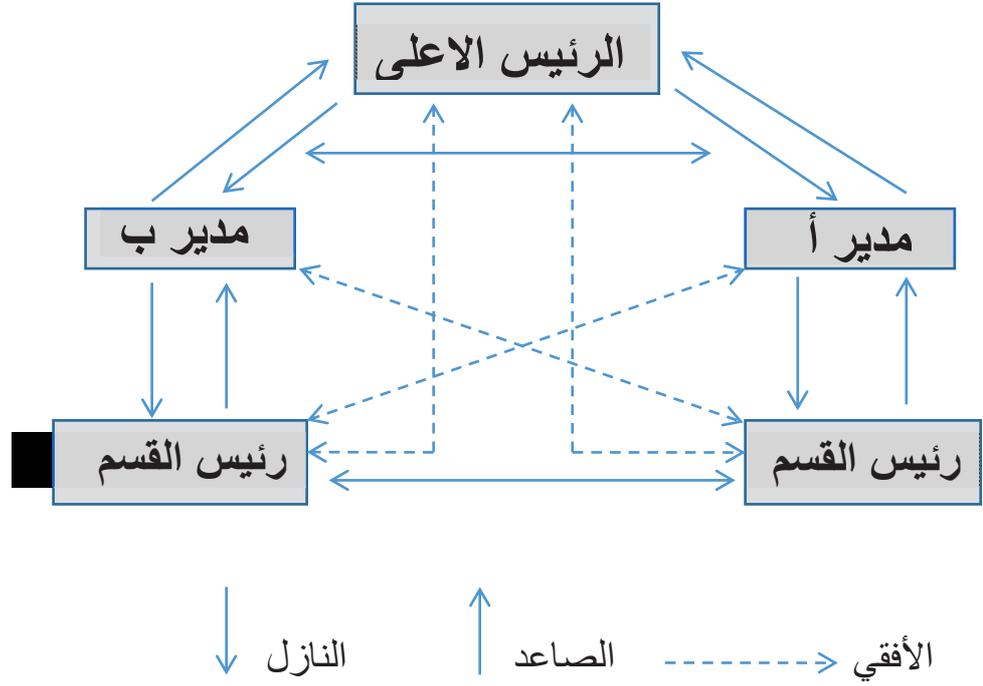


الاتصالات المحورية (النجمية) : وهي اتصالات معقدة ربما لا تنص عليها الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وتكون بين مختلف الدرجات السلمية وفي إدارات غير تابعة لهم تنظيميا، ويحقق هذا النوع من الاتصال تفاعلا مستمرا وحركية عالية لا توفرها أنواعها الاتصال الأخرى نظرا لتحرره من القيود التنظيمية وعدم خضوعه لها، ويبدو هذا من خلال لتحرره من القيود التنظيمية وعدم خضوعه لها، ويبدو هذا من خلال بنية العملية الاتصالية لهذا النوع من الاتصال بحيث يكون الاتصال متشابكا وفي كل الاتجاهات مثل النجمة مما يسمح بسريران المعلومات بصفة مرنة تتجاوز التعقيدات المختلفة التي تحدثها أنماط التسيير ومعوقات الاتصال التي تظهر بين الحين والآخر.

والاتصالات السابقة (الصاعدة، والنازلة، والأفقية، والمنقاطية) قد نجدها مجتمعة في بعض المؤسسات كما يوضحه الشكل الآتي :

¹ محمد حافظ، حجازي. وسائل الاتصال الرسمي (البيروقراطية الكيموقراطية)، ط1. الإسكندرية : الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2006. ص18

الشكل رقم (03) الأنواع الأربعة للاتصال :¹

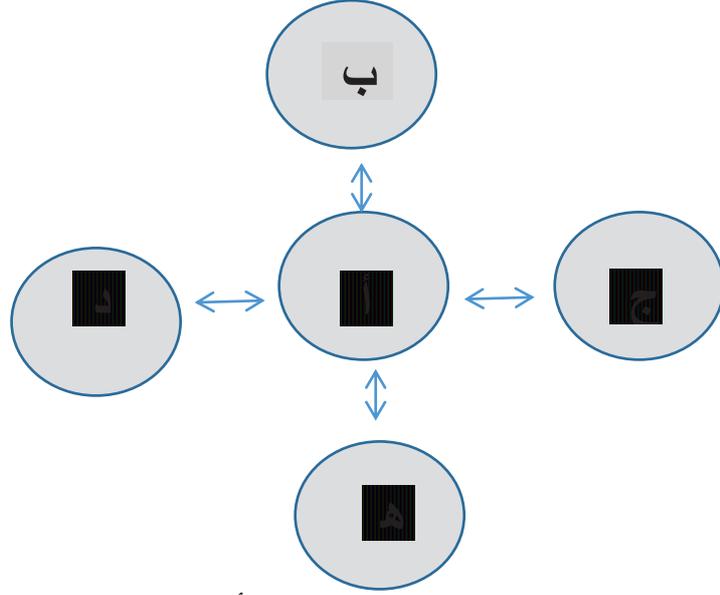


و يبدو من خلال هذا الشكل اندماج الاتصالات المختلفة خاصة الصاعدة والنازلة حتى لا يكون هناك مجال للشك وعدم التفاهم بينهما.

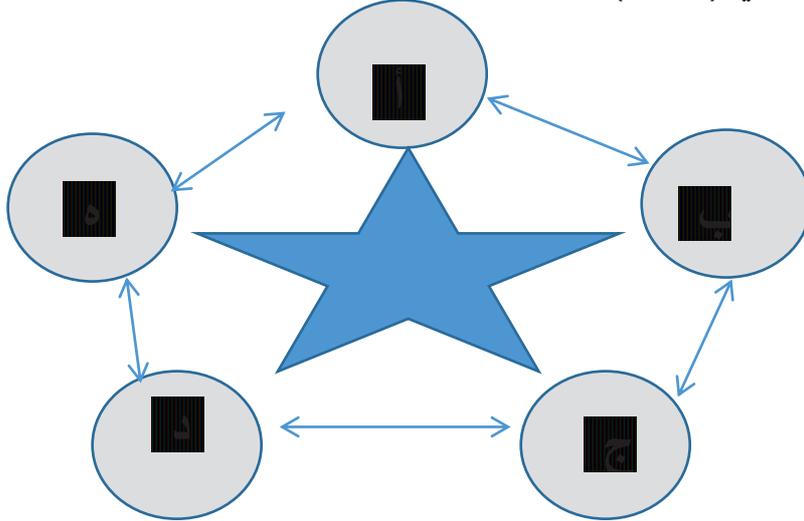
شبكة العجلة أو الاتصال المركزي : تتميز بوجود شخص في مركز عملية الاتصال عادة ما يكون القائد أو الرئيس المصلحة مثلا يتبعه مجموعة محدودة من العاملين أو الرؤساء، بحيث لا يمكنهم الاتصال فيما بينهم إلا عن طريق أي من طريق قنواته، ويعتبر موقعه في المركز مناسباً جداً لتحريك وتنشيط العملية الاتصالية وبالتالي تنسيق ومتابعة كل العمليات الخاصة بالتسيير في المؤسسة أو في القسم الذي يشرف عليه. ويتضح هذا من

¹ مصطفى نجيب، شاوش. الإدارة الحديثة، مفاهيم، وظائف، تقنيات. [د.ط.]. عمان- الأردن : دار الفرقان.ص80

الشكل رقم (4) : شبكة العجلة¹



شبكة الاتصال الكلي (الشمولي) : ولها عدة أشكال منها الشكل النجمي والشكل الحر، بحيث يتصل العاملون جميعهم بطريقة حرة وفي كل الاتجاهات ، وعادة ما تنتشر هذه الشبكة في التنظيمات غير الرسمية وفي التنظيمات الرسمية التي أنشأت حديثاً أو التي لا تضم عددا كبيرا من العاملين، وكذا الجماعات التي تكون فيها القيادة جماعية أو لا يبرز فيها دور القائد أو في حالة القيادة الديمقراطية وذلك يتضح في الشكل رقم (5) : شبكة الاتصال الشمولي (النجمة) أو القنوات المتعددة :²

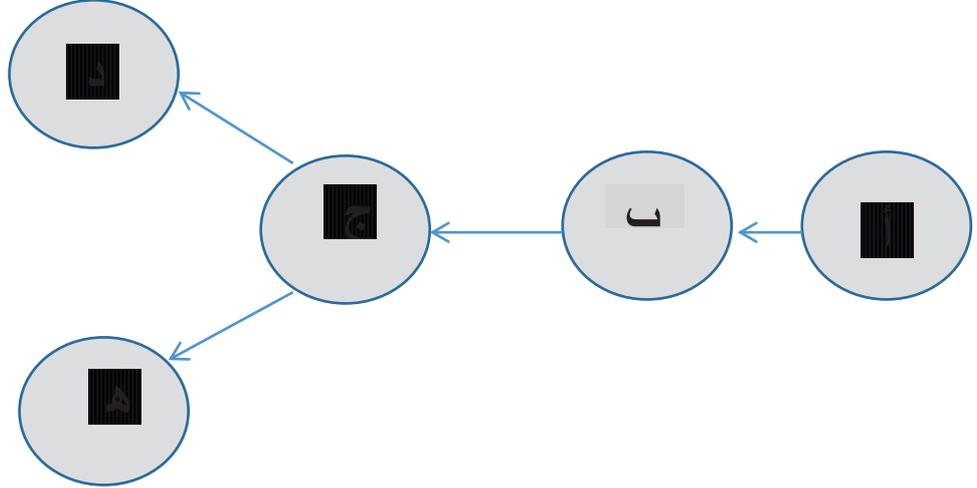


¹ محمد، أبو سمرة. الاتصال الإداري والإعلامي مرجع سابق. ص41

² محمد ناصر، العديلي. إدارة السلوك التنظيمي. مرجع سابق. ص462

الشبكة على شكل γ : تتجسد من خلال وجود الرئيس في أعلى الشبكة الذي يتصل وينسق مع النائب "ب" ثم النائب "ج" الذين يتصلون بدورهم مع المرؤوسين "د" و "ه".

كما هو موضح في الشكل رقم (6) : شبكة الاتصال على شكل γ ¹:



¹ ناصر، قاسيمي. الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية مرجع سابق، ص26

خلاصة :

إذا كانت مفاهيم الاتصال متعددة فقد حاولنا التدقيق فيها من خلال بيان أهم مصادر هذه المفاهيم السائدة حول الاتصال

كما أن هذا الأخير من السلوكات الإنسانية المعقدة تستعمل فيه كل الحواس وإمكانات الانسان الذهنية والنفسية في أن واحد استعمالا متناسقا ومنسجما حتى يتم تبليغ واستلام الرسالة، وتكمن أهميته في أنه المحرك الأساسي لكل العمليات الاجتماعية داخل المجتمع وداخل المؤسسة، وبدونه لا يمكن تصور أي حركة اجتماعية وأي شكل من أشكال التبادل ونصبح أمام حالة من حالات الأفلام الصامتة نجتهد فيها لفهم وفك الرموز.

الفصل الثاني :

تكنولوجيا الاتصال الحديثة ورهاناتها في المؤسسة

- ❖ المبحث الأول : ماهية المؤسسة
- ❖ المبحث الثاني : المؤسسة في ظل
تطور تكنولوجيات الاتصال الحديثة

تمهيد :

تعد تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة من أهم العناصر الأساسية التي توفر انا المعلومات في عصرنا الحالي وذلك لتميزها بالسرعة والآنية وسهولة استعمالها فأصبحت هذه التكنولوجيا تشمل جميع الميادين السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية وعلى مختلف المستويات العامة والخاصة.

كما تلعب الآن دورا حيويا وهاما في المؤسسات وغيرها من مراكز المعلومات خاصة وإنها تعمل على اتاحة الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها في متناول طالبها بسرعة وفاعلية.

وعلى الرغم من أن التكنولوجيا قد مرت عبر الزمن بمراحل عديدة، إلا أنها قد تنوعت وتعددت أشكالها في الوقت الحاضر وبصورة واضحة.

المبحث الأول : ماهية المؤسسة

1-1-2 مفهوم المؤسسة

تختلف التعاريف المقدمة لتحديد مفهوم المؤسسة من باحث إلى آخر باختلاف زوايا النظر، واتجاهات الباحثين فهناك من اهتم بالجانب القانوني عند تعريفه للمؤسسة، وهناك من عرفها بالاعتماد على جانبها الاقتصادي، وركز البعض الآخر على البعد الاجتماعي لها فيما اعتمد بعض الباحثين الآخرين عند محاولة تعريفهم للمؤسسة على جانبها التنظيمي، وقصد إعطاء تعريف واضح للمؤسسة سنعرض بعض التعاريف التي قدمها مجموعة من الباحثين لنصل إلى تعريف استنتاجي.

عرفت المؤسسة على أنها تنظيم يملك مجموعة من الوسائل المعنوية والمادية والتي يتم المزج فيما بينها من أجل تحقيق أهداف معينة، ويعرفها (روجرز 1976) بأنها نسق ثابت من الأفراد الذين يشغلون مع بعضهم لتحقيق أهداف مشتركة في اطار هيكل للسلطة ونظام لتقييم العمل.¹

كما تعرف المؤسسة أيضا على أنها "عبارة عن تجمع انساني تستعمل وسائل فكرية، مادية، ومالية، لاستخراج، تحويل ، نقل وتوزيع السلع أو الخدمات طبقا لأهداف محددة من طرف الإدارة باعتماد على حوافز الربح والمنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة.

المؤسسة هي منظمة تجمع أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس أموال وقدرات لإنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه.²

أما (M.Lebten) فيرى أن المؤسسة تعني كل نشاط اقتصادي منظم ومستقل ماليا والذي يقترح انتاج السلع أو الخدمات في السوق.³

¹ مصطفى، عشوي. أسس علم النفس الصناعي التنظيمي. [د.ط]. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، 1992م. ص33

² إبراهيم، امام. مجالات الأنباء. [د.ط]. القاهرة : دار النهضة العربية، 1972. ص5

³ عبد الرزاق، بن حبيب. اقتصاد وتسيير المؤسسة. [د.ط]. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2000. ص14

كما تعرف بأنها مجموعة من الرجال والنساء الذين اجتمعوا من أجل بلوغ بعض أهداف انتاج والتي تتجاوز القدرات الفردية لكل واحد منهم.

ويرى شيبستر بيرند أن المؤسسة عبارة عن أنساق فرعية تتدخل في نطاق يعرف بالنسق التعاوني ويتكون من عناصر مركبة فيزيقية، بيولوجية شخصية واجتماعية تنشأ بينهما علاقة منظمة من شكل خاصة كنتيجة للتعاون بين شخصين أو أكثر من أجل تحقيق هدف واحد على الأقل.¹

كما تعرف بكونها صورة عقلانية لنشاط يقوم به مجموعة من الأشخاص من أجل تحقيق أهداف مشتركة ومحددة بالاعتماد على نظام تقييم العمل تحت قيادة سلطة.²

أما ناصر دادي عدون فعرف المؤسسة على أنها كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا في اطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج ، أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، أو القيام بكليهما معا (انتاج + تبادل)، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه، وتبعاً لحجم ونوع نشاطه.³

ويذهب أحمد طرطار إلى تعريف المؤسسة على أنها مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المالية طبيعية طانت أو مالية أو غيرها والتي تشتغل فيما بينها وفق تركيب معين وتوليف محدد قصد انجاز وأداء المهام المتولي بها من طرف المجتمع.⁴

المؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يبتدعها الانسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع، فالحب ظاهرة اجتماعية أما الزواج فهو مؤسسة اجتماعية ويشمل مفهوم

¹ السعيد بلوم- أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية. دراسة ميدانية بمؤسسة المحركات والجرارات (sonacom). رسالة ماجستير عبر منشورة في تنمية وتسيير الموارد البشرية. قسم علم الاجتماع بجامعة منتوري. قسنطينة. السنة الجامعية 2007-2008. ص 68

² مصطفى، عشوي. أسس علم النفس الصناعي التنظيمي. مرجع سابق. ص 35

³ ناصر، دادي عدون. اقتصاد المؤسسة. [ط]. الجزائر : دار المحمدية العامة، 1998. ص 11

⁴ أحمد، طرطار. تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات. [د.ط]. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية. 2002. ص 15

المؤسسة على كل التنظيمات القائمة في المجتمع كالزواج والعائلة والملكية والمشروع الاقتصادي والهيئات الدينية والسياسية والقانونية.¹

وبناء على كل المقدمة، يمكننا إعطاء تعريف استنتاجي يجمع بين مختلف النواحي التي أشارت إليها التعاريف المقدمة، وعليه يمكننا القول أن المؤسسة هي هيكل اقتصادي واجتماعي تتجمع فيه الموارد البشرية والمادية والمالية والإعلامية والتكنولوجية وتتكامل فيما بينها بطريقة منظمة بغية تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله المؤسسة.

2-1-2 أنواع ووظائف المؤسسة

2-1-2-1 أنواع المؤسسة الاقتصادية

تختلف تصنيفات المؤسسة تبعا للمعيار المستخدم في التصنيف، وغالبا ما تصنف المؤسسات سواء تبعا للشكل القانوني، أو طبيعة النشاط، أو نوع الملكية أو تبعا للحجم غير أنه يمكن الجمع بين أكثر من معيار لتصنيف المؤسسات كما أن هذه المعايير والتصنيفات تختلف باختلاف المحيط الذي توجد فيه المؤسسة، وسنبرز فيما يلي أنواع المؤسسات تبعا لكل معيار.

أ- تصنيف المؤسسات الاقتصادية تبعا لقطاع النشاط

وتصنف المؤسسات تبعا لهذا المعيار عادة إلى ثلاث أنواع :²

1- **مؤسسات القطاع الأول** : وهي مؤسسات يرتبط نشاطها مباشرة بالطبيعة وتنتج

مواد أولية وتضم المؤسسات الاستخراجية التي تستخرج المراد الأولية كالمؤسسات النشطة في مجال المناجم، والمؤسسات الفلاحية وكذلك المؤسسات النشطة في مجال الصيد البحري.

2- **مؤسسات القطاع الثاني** : وتضم المؤسسات التي تنشط في الصناعات التحويلية

ومؤسسات البناء والأشغال العمومية.

¹ جمال، العيفة. مؤسسات الاعلام والاتصال. [د.ط.]. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2010. ص5

² السعيد بلوم- أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية. مرجع سابق. ص74

3- مؤسسات القطاع الثالث : وهي التي تقدم الخدمات، وتضم المؤسسات الناشطة في مجال التوزيع والتسويق والنقل، ومؤسسات التأمين والبنوك وغيرها.

ويرى الباحثين أن هناك قطاع رابع في البلدان المتقدمة، يضم المؤسسات في مجال الاتصالات والمعلوماتية

ويلاحظ أنه كلما ارتفع مستوى الاقتصاد في بلد ما يرتفع عدد المؤسسات الناشطة في القطاع الثاني ثم الثالث، ونجد ذلك بكثرة في البلدان المتقدمة التي تنتشر فيها المؤسسات الناشطة في القطاع الثالث بشكل كبير مقارنة بتلك الناشطة في القطاع الأول.

ب- أنواع المؤسسات الاقتصادية تبعا للطابع الاقتصادي :

يشبه هذا التصنيف السابق، إذ يعتمد على طبيعة النشاط الاقتصادي الذي تمارسه المؤسسة كمعيار للتصنيف، لكنه يصنف المؤسسات إلى خمسة أنواع وهي :¹

1- المؤسسات الصناعية : وتضم المؤسسات الناشطة في مجال الصناعات الثقيلة والصناعات الاستخراجية والصناعات التحويلية والخفيفة.

2- المؤسسات الفلاحية : وتضم المؤسسات التي تهتم بزيادة إنتاجية الأرض وتعمل على زراعتها، بالإضافة إلى المؤسسات التي تقدم إنتاج حيواني، وكذلك تلك المهتمة بالصيد البحري.

3- المؤسسات التجارية : وهي المؤسسات التي تهتم بالنشاط التجاري وتقوم بتسويق وتوزيع المنتجات.

4- المؤسسات المالية : وهي المؤسسات التي تهتم بالانشطة المالية ومن أمثلة هذه المؤسسات نجد البنوك ومؤسسات التأمين ومؤسسات الضمان الاجتماعي.

5- المؤسسات الخدماتية : وهي المؤسسات التي تهتم بتقديم خدمات معينة للمجتمع ومن أمثلة هذه المؤسسات نجد مؤسسات النقل ومؤسسات البريد والمواصلات، مؤسسات الأبحاث العلمية، وغيرها.

¹ عمر، صخري. اقتصاد المؤسسة. [ط4]. الجزائر : ديوان المطبوعات الجزائرية، 2006. صص 30-31

ج- أنواع المؤسسات الاقتصادية طبقا للشكل القانوني :

وتصنف المؤسسات تبعا لهذا المعيار إلى نوعين أساسيين¹:

1- المؤسسة الفردية : هي شكل عام للمؤسسة التي يملكها شخص واحد أو عائلة ومن مزايا هذه المؤسسة نجد أن صاحب المؤسسة هو المسؤول الأول والأخير عن نتائج أعمال المؤسسة، ويقوم لوحده بتنظيمها وتسييرها ويتصف هذا النوع من المؤسسات بالطابع الشخصي.

2- الشركات : هي المؤسسات التي يملكها شخصين أو أكثر، ويلتزم كل واحد منهم بتقديم حصة من المال أو العمل لاقتسام ما قد نشأ منها وهي نوعان : شركات أشخاص وتمثل ف شركات التضامن، وميزة هذه الشركات هي سهولة التكوين، والحصول على القروض وزيادة القدرة المالية للمؤسسة. أما النوع الثاني فهو شركات الأموال وتتميز بعدم وجود أثر للاعتبار الشخصي ورأسمالها مقسم إلى أسهم قابلة للتداول، ويقوم هذا النوع من المؤسسات على الاعتبار المالي.

د- أنواع المؤسسات الاقتصادية طبقا لطبيعة الملكية :

وتصنف المؤسسات تبعا لهذا المعيار إلى ثلاثة أنواع²:

1- المؤسسة الخاصة : هي المؤسسات التي تعود ملكيتها لفرد أو مجموعة فقد نجدها حسب أنواع المؤسسات الاقتصادية طبقا لشكل قانوني مثل المؤسسة الفردية أو شركات أشخاص أو أموال في حالات خاصة.

2- المؤسسة العامة : وهي التي تعود ملكيتها للدولة، فلا يحق للمسؤولين عنها التصرف بها كيف ما شاءوا ولا يحق لهم بيعها أو اغلاقها إلا إذا وافقت الدولة على ذلك والأشخاص الذين يزوبون عن الحكومة في تسيير وإدارة المؤسسات العامة مسؤولين عن أعمالهم هذه اتجاه الدولة وقوانينها.

¹ عبود، صموئيل. اقتصاد المؤسسة. [د.ط]. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 1982. ص 92

² السعيد بلوم- أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية. مرجع سابق. ص 78-79

3- المؤسسات المختلطة : هي مؤسسات تعود ملكيتها بصورة مشتركة للقطاع العام والخاص.

هـ- أنواع المؤسسات الاقتصادية تبعا للحجم :

وتصنف المؤسسات تبعا لحجمها بالاعتماد على عدة معايير، فهناك من يأخذ عدد العمال كمعيار أساسي عند التصنيف، وهناك من يستخدم إلى جانب ذلك رقم الأعمال، ويضيف البعض الآخر القيمة المالية المضافة عند التصنيف، وهناك من يهتم بالأموال الخاصة بالمؤسسة كمعيار للتصنيف لكن غالبا ما ينظر إلى عدد العمال كمقياس أساسي في تصنيف المؤسسات وتصنف وفقا لهذا المعيار إلى نوعين أساسيين هما :¹

1- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : وهي عبارة عن مؤسسات يمكن أن تنشأ من طرف شخص واحد، ولا تقتصر على نشاط اقتصادي معين وتشغل عدد لا يتعدى 500 عامل ومقسمة كما يلي :

- مؤسسات صغيرة جدا أو مصغرة : وهي مؤسسات تشغل ما بين عامل واحد وتسعة عمال، وتعود ملكيتها في الغالب إلى عائلة أو شخص واحد.

- مؤسسات صغيرة : وهي مؤسسات يتراوح عدد عمالها ما بين 10 و 49 عامل

- مؤسسات متوسطة : وهي مؤسسات تشغل ما بين 50 و 499 عامل

2- المؤسسات الكبيرة : وهي مؤسسات يفوق عدد عمالها 500 عامل وتستخدم موارد مالية ضخمة، وغالبا ما تكون ملكا لعدد كبير من الأشخاص ، وتوجد عدة أشكال للمؤسسات الكبيرة كمؤسسات متعددة الجنسيات والمجمعات مثل مجمع سونلغاز.

¹ درحسون هلال- المحاسبة التحليلية نظام معلومات لتسيير ومساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية دراسة مقارنة. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة الجزائر. الجزائر . السنة الجامعية 2004-2005. ص15

2-2-1-2 وظائف المؤسسة :

تقوم المؤسسة في كثير من الأحيان مجموعة من الوظائف والخدمات وذلك حسب حجم المؤسسة، عدد العمال أو حسب حجم النشاط واختصاص المؤسسة ويمكن تفصيل هذه الوظائف كما يلي:¹

1- **الوظيفة الإنتاجية** : وتهدف هذه الوظيفة أساسا إلى إدارة نواحي فنية متعلقة بتصنيع منتج خاص بالمؤسسة، وتشمل كل العمليات اللازمة للوصول إلى أهداف المؤسسة المتمثلة في إنتاج سلع أو تقديم خدمات.

2- **الوظيفة الإدارية** : نقصد بالوظيفة الإدارية هيكل المؤسسة، وتقسيم الأدوار والمسؤوليات والتنسيق بين مختلف أجزاء وأقسام المؤسسة، وكذلك تحديد العلاقات والقنوات التنظيمية المختلفة، من أجل بلوغ الأهداف المسطرة وتتحكم فيها عدة عناصر من بينها : التخطيط التنبؤ، التنظيم، المراقبة

3- **الوظيفة التنموية** : وهي وظيفة أساسية بالنسبة للمؤسسة، حيث تظهر أهميتها من خلال تزويد المؤسسة باحتياجاتها الضرورية اللازمة للإنتاج سواء بالمواد الأولية أو الموارد البشرية، أو بالمعلومات

4- **الوظيفة المالية** : هي وظيفة تابعة لوظيفة مصلحة التسيير التجاري وذلك بالتنسيق بين أهداف الإنتاج والوسائل المالية اللازمة، وهي تتمثل في مجموعة من المهام والمسؤوليات والعمليات المرتبطة بالبحث عن الموارد المالية من مصادرها الممكنة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

ويمكن للاتصال داخل المؤسسة أن يخدم مجموعة من الأغراض أهمها الجانب العاطفي من خلال الاتصال الرسمي وغير الرسمي الذي يحقق جوانب من حالات الاشباع من خلال التعبير عن الحالات الانفعالية والرضا وحالات الإحباط والصراع، ويكون هدف الاتصال تخفيف التوتر وزيادة درجة قبول الأدوار التنظيمية كما يخدم الاتصال الدافعية ويحفزها من خلال التركيز على دفع وتوجيه وتقويم أداء العاملين وحثهم على الالتزام

¹ علي عبد الله، عسيري. الاثار الأمنية لاستخدام الشباب للإنترنت. [ط1]. الرياض: مركز البحوث والدراسات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004. ص ص 93-94

بالأهداف التنظيمية من خلال التركيز على النفوذ والسلطة وتعديل السلوك والتعلم كما يخدم الاتصال الرقابة من خلال القنوات الرسمية خاصة والتي من خلالها يتم توضيح المسؤوليات والواجبات والسلطة بالتركيز على التعميم التنظيمي.¹

المبحث الثاني : المؤسسة في ظل تكنولوجيايات الاتصال الحديثة

تمثل تكنولوجيايات الاتصال ومنجزاتها المستمرة وسريعة التطور وما يتصل بها من تكنولوجيايات المعلومات ثورة حقيقية انطلقت مع تصاعد الإحساس بأن الواقع الاتصالي القائم لم يعد كافيا للوفاء بمستلزمات القرن الواحد والعشرين.²

تنتج التكنولوجيا الاستعمالات، والاستعمالات تستوجب تكنولوجيا إضافية (SERGE SOUDOPLATOFF)

لقد أصبح ادماج التكنولوجيا الجديدة للاتصال في حياتنا اليومية أمرا عاديا، لذلك فان وصفها وتحليلها وتفسيرها يتطلب مقاربات منهجية خاصة تحتم على المعنيين بالأمر التجرد نوعا ما من واقعهم المعاش حتى يتمكنوا من ملامسة العلاقة بين هذه التكنولوجيايات والمجتمع ملامسة العلاقة بين هذه التكنولوجيايات والمجتمع ملامسة موضوعية وبعيدة نوعا ما عن تفاعلاتهم الشخصية معها.

أما فيما يخص مجالات استعمالاتها فالملاحظ أن معظم العناصر المرتبطة بمجتمع المعلومات والتكنولوجيا الجديدة للاتصال تتعلق بعالم الشغل ونظام العمل وخاصة منه تحديد الأهداف وتنظيم الأنشطة وكذا الحياة اليومية.

استعملت التكنولوجيايات الجديدة للاتصال في العلاقات التجارية فجعلت المنتجات عبارة عن قيمة أو صورة قبل أن تكون سلعة فهي لم تصبح ذات قيمة ما إلا بعد أن تم التعبير عنها (تسويقها) في المجال الاتصالي، ومن هنا جاءت أهمية المعلومات وتكنولوجيايات الاتصالية الجديدة.

¹ سيزولاتي، أندروني. السلوك التنظيمي والأداءات. تر. أبو القاسم جعفر، أحمد. [د.ط]. الرياض : معهد الإدارة العامة، 1991.ص361

² فضيل ، دليو. التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال. [ط1]. عمان : دار الثقافة، 2010. صص 25-26

لقد أدت هذه التكنولوجيايات الاتصال إلى ظهور نمط جديد من تنظيم المؤسسات يتمثل في الشبكة، ويتميز هذا التنظيم أو الإدارة الشبكية باندماجها وتسييرها وتفككها فيزيقيا حيث جعلت التنظيم لا مركزيا وهياكله مسطحة تيسر التواصل التفاعلي

كما أدت هذه التكنولوجيايات إلى تغييراتها في حجم وطبيعة المهمات المرتبطة بضرورة التكيف معها، مما أدى إلى اتخاذ إجراءات محفزة على التكوين المستمر والمتخصص للعاملين في الميدان.

فتح تيسير الوصول إلى بنوك المعلومات أفاقا اتصالية جديدة وأدى إلى زيادة الإنتاجية وزيادة قدرة المؤسسات على تسيير المسائل المهمة بجعل المعلومات في متناول جميع الفاعلين فزادت قدرتها على المنافسة وتجدر الإشارة هنا إلى أن الملاحظ على العموم أهم الزيادات في الإنتاجية والمنافسة اعتمدت ليس على **أتمتة** مجموع العمليات الإنتاجية التي باشرت منذ السبعينات من القرن الماضي ولكن على زيادة إنتاجية المهام الإدارية التسييرية اللوجيستية الامدادية المالية والمكتبية.

الاعتماد على الدعامه الكهربائيه أو الالكترونيه أكثر من الدعامه الورقيه وبالتالي التنقل بسرعه الضوء عبر الكترونات حوالي (300كلم/ثا) واستبدال عدد النسخ الموزعه بعدد الاتصالات المنجزه

وكذا تبني عامه الناس لها باستعمالها والرغبه في التحكم فيها وان استعمالها ييسر

أو يسمح بالجمع بين ظواهر بارزة :¹

- القضاء على الحواجز بين مختلف أشكال الاتصال
- تليين العلاقة بين الفرد ومكان عمله
- تغيير الانترنت لشروط وظروف بين الأفراد أو بين المؤسسات وتحفيزها على الاستعلام وجعلها للمعرفة في متناول الجميع

لقد ساهم التطور التكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات

¹ فضيل ، دليو. التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال. مرجع سابق. ص100-101

الاتصال بمختلف أنواعها وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وأي مكان

ان تكنولوجيا الاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية تؤدي الثورة الرقمية الى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.

زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه

تمكن التكنولوجيا الاتصال بالإضافة إلى وسائل الاعلام التقليدية والحديثة وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي، وبوسعها تمكين للأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق ويمكنها أيضا المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.¹

2-2-1 المؤسسة في ظل تطور تكنولوجيايات الاتصال الحديثة

أصبح من المهم لكل المؤسسات الحديثة أن يكون تطوير العملية الاتصالية كأحد أهم الاستراتيجيات لتحقيق الفعالية بالمستوى الذي يجعلها قادرة على المنافسة ويكون لنشاطها الاتصالي بعدان الأول داخلي والثاني خارجي، فنجاح الاتصال الخارجي يعتمد أولا على نجاح الاتصال الداخلي.

وتقوم المؤسسة من خلال نشاطها الاتصالي بعملية الاعلام من خلال تحويل المعلومات بالسرعة الكافية إلى الجهات المعنية دون أي تأخير ومعالجتها في وقتها المناسب، كما تقوم من خلال العملية الاتصالية بدور التنسيق بين مختلف الأقسام ومتابعة أهدافها ومدى تنفيذها واحترام الأوامر والعراقل التي تواجه عمليات التنفيذ والبحث عن التحسين

¹ منصر، هارون. تكنولوجيايات الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية. [ط1]. الجزائر: دار الألفية للنشر والتوزيع، 2012. ص ص 16-17

باستمرار ويكون ذلك من خلال فتح قنوات الاتصال بين مختلف الدرجات السلمية خاصة مع الجهات العليا من أجل الاستماع والمشاورة المستمرين.¹

ثم إن العملية الاتصالية المتواجدة في كل مراحل نشاط المؤسسة بداية من تحضير الخطط ومناقشتها ومتابعة سير الإنتاج والصيانة والعراقل التي تقف في طريقة وتشجيع الإطارات والعاملين على الابداع والمشاركة والتجديد ومن جهة أخرى من المهم ألا تهمل العملية الاتصالية الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين وتدعيمه من خلال تكثيف الاتصال والذي يكون هدفه التقدير والاحترام والتشجيع ورفع المعنويات.

ولجأت الجزائر كخطوة أولى للتوجه بمؤسساتها إلى نمط الاقتصاد الجديد وبغية تشجيع إدارة وتقاسم المعارف إلى إقامة شبكات خاصة ومتطورة هدفها تسهيل نقل المعلومة.

فمنذ مطلع التسعينات بادرت وزارة الصناعة إلى وضع شبكة محلية (خاصة بالوزارة فقط) لم تلبث أن أثبتت محدوديتها من حيث الفعالية وقد زاد هذا الوضع تعقيدا كثافة النسيج الصناعي في الجزائر لاسيما القطاع الخاص منه الذي عرف تطورا هاما كما و نوعا.

لقد أثبت الواقع الاقتصادي للجزائر بأن نظام المعلومات الصناعية كما هو الحال عليه الآن أصبح لا يخدم المصلحة الاقتصادية ولا يتماشى مع المحيط الاقتصادي للبلاد ونظرا لغموضه، وعدم نجاعته وخاصة بطئه الشديد الذي لا يمكن المتعاملين الاقتصاديين من مواكبة التطورات التي تجري على مستوى الدول ناهيك عن الغياب الشبه التام للشبكات بمفهومها العصري، هذه الوضعية وجدت مبررا لها في الانفتاح الاقتصادي للجزائر على العالم وذلك بإبرامها لاتفاقية شراكة مع الاتحاد الأوربي وانضمامها المرتقب الى المنظمة العالمية للتجارة فأصبح من الضروري أن ينسجم الاقتصاد الجزائري مع محيطه بأبعاده المختلفة الدولي - القاري- العربي - الإقليمي - الجهوي - ... الخ

¹ ناصر، قاسمي. الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية. مرجع سابق، ص145

ومن هذا المنطلق أخذت السلطات الجزائرية في أعلى مستوى على عاتقها مهمة تحديث هذا الجهاز الحيوي ورصدت لهذا المشروع الإمكانيات الضرورية والكافية وأولته العناية اللازمة.

وتضامن أكبر فعالية لهذه العملية استعانت الجزائر بمنظمة الأمم المتحدة للنسبة الصناعية لما لها من خبرة في هذا المجال فقامت فرقة من الخبراء والتابعين لهذه المنظمة بزيارة الى الجزائر لمناقشة المشروع من جميع جوانبه مع المؤسسات الجزائرية المعنية بالموضوع¹، وقد عرف انطلاقته الفعلية في شهر ابريل 2002 وانتهت المرحلة الأولى والأهم منه مع الإشارة بأن المشروع الذي اصطلح على تسميته : الشبكة الجزائرية للمعلومات والمعارف الصناعية في مشروع ضخم يتبنى عملية تطوير، تحديث وعصرنة شبكة المعلومات الصناعية في الجزائر (RAICI) وحدد لهذا المشروع هدفان :

- أ- **الهدف العام** : يهدف مشروع الشبكة الجزائرية للمعلومات والمعارف الصناعية RAICI أساسان التحكم والتسيير الأمثل للمعلومات الصناعية في اطار منظم وشفاف
- ب- **الهدف المباشر** : يهدف المشروع بشكل مباشر الى دعم القدرات المؤسساتية في اطار إعادة هيكلة شبكة المعلومات الاقتصادية والصناعية.

كمرحلة أولى تم حصر كافة الإمكانيات المتاحة حالياً لدى القطاع الصناعي مع اجراء فحص تقني دقيق للأجهزة المتوفرة لديه بدءاً بالإدارة المركزية المسيرة للصناعة وهي وزارة الصناعة وذلك لمعرفة قدرات الاستيعاب وكذلك القدرات الإحصائية مع دراسة إمكانية وضع شبكة وطنية للمعلومات الصناعية خاصة بوزارة الصناعة بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالصناعات الصغيرة والمتوسطة

¹ محمد، مرياني. الصناعة العربية المعلوماتية والاقتصاد المبني على المعرفة. [د.ط]. المغرب : مجلة التنمية العربية، 2008. ص ص 49-50

كما تم ضبط مخطط لتوظيف الشبكة الوطنية للمعلومات الصناعية الاقتصادية والاحصائية وحصر المهام الرئيسية للشبكة الوطنية.¹

2-2-2 تكنولوجيايات الاتصال الحديثة ودورها في تحسين أداء المؤسسة :

1- المعلومة أساس لإدارة المعرفة :

لقد أفرزت التطورات المتلاحقة لتكنولوجيايات المعلومات والاتصالات ملامح اقتصاد جديد قائم على استخدام المعلومات ورأس المال الفكري كوسيلة فعالة لتحقيق الأرباح والحصول على مزايا تنافسية والوصول إلى أسواق جديدة وفي خضم كل هذا التغيير ومع تلاشي مفهوم الحدود فقد أصبحت المؤسسة الجزائرية معنية هي الأخرى بالتأهيل وهذا يستلزم منها في خلال مدة وجيزة أن ترفع مستوى إنتاجها للمستوى الذي تتمتع به المؤسسات في الدول المتقدمة، وفي وقت أصبحت فيه المعلومة موردا استراتيجيا هاما قد تضاهي أو تفوق أهميتها كل من رأس المال والعمل بالنسبة للمؤسسة،² فقد وجب على المؤسسات الجزائرية أن تعمل من أجل إنتاج المعلومة حول المنافسين بغية اكتشاف نقاط قوتهم ومواطن ضعفهم كإعادة التأهيل ينبغي أن تبدأ من الذكاء الاقتصادي وهو مجموعة نشاطات تهدف إلى تحديد الاحتياجات الداخلية للمعلومة تنظيمها جمعها ومعالجتها ونشرها على مراكز القرار التي تحتاجها لإنتاج القرارات الاستراتيجية والعملياتية لتتمكن من اغتنام فرصة توفر تكنولوجيا المعلومات قبل أن تحتكر أو تمنع.³

ان ادراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعتبر اتجاه هام في المؤسسة كي تصل مستويات عالية في الكفاءة والفعالية وهذا باجراء تغييرات جذرية على مستوى المؤسسة والتي تمس أساسا المظاهر التالية :⁴

¹ محمد، مرياني. الصناعة العربية المعلوماتية والاقتصاد المبني على المعرفة. مرجع سابق. ص ص 55-

56

² نادية، العارف. الإدارة الاستراتيجية. [د.ط.]. مصر : الدار الجامعية، 2001. ص 206

³ محمد سعيد، أوكيل. العلاقات بين تكنولوجيا المعلومات والتطور الاقتصادي في البلدان النامية. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير جامعة الجزائر. عدد 8. الجزائر: 2003. ص 36

⁴ طيب، ريكسون. مفهوم التقارب والانتقاء. مجلة الاقتصاد والاعلام. عدد 261. لبنان : 2001. ص ص 94-95

• تدفق الإنتاج : حيث تتأثر كما يلي :

- تحكم جيد في تسيير موارد الإنتاج مثل حالة الآلات ووضعية الأجهزة وهذا باستعمال تطبيقات التسيير والصيانة المدعومة بالحواسيب وتسيير المخزونات
- تحكم في جودة المنتجات ووقت تسليمها عن طريق الربط بواسطة قواعد معطيات
- ومن جهة أخرى وتبعاً للسياسة التسويقية، تتحصل المؤسسة على وسائل التغلغل في سوقها بواسطة وضع بنوك معطيات تتضمن متطلبات الزبائن، مع إمكانية استخدام الاتصال اللحظي كوسيلة للتقديم والبيع لمنتجات المؤسسة وخدمتها.

• المظاهر التنظيمية :

إن وضع مناصب العمل في اطار شبكة سنعكس إيجاباً في تغيير ملامح الشكل التنظيمي للمؤسسة بطريقة واضحة ومعتبرة، وذلك يتيح للمؤسسة فتح وتوسيع مناصب العمل التي تسهل التبادل الدائم للمعلومة، وأيضاً مشاركة جميع العاملين في عملية اتخاذ القرارات بواسطة التقاسم والاشتراك في المعطيات التي تهم المؤسسة من خلال وضع شبكة داخلية أو خارجية والمجموعات الافتراضية وغيرها وأيضاً اختزال المستويات الإدارية الهرمية بغرض تحسين الوقت اللازم لعملية روح الولاء والانتماء والشعور بالانتماء لما يقدمونه¹.

هذه العناصر المتعلقة بالمظاهر التسييرية والتنظيمية ضرورية في عملية إعادة تنشيط قدرات المؤسسة منذ اعتبارها كنظام معلومات موجهة أساساً إلى القضاء أو على الأقل تخفيض درجة التأكد حول بيئتها ، لكن هناك مجموعة من الأساليب التي تحول دون سرعة التقارب والانتقاء كصعوبة تغيير سلوكيات المستهلكين، والنجاح المفاجئ الذي تشهده الأعمال التقليدية كما أن انتشار التكنولوجيا معينة يعتمد على المجتمع إضافة إلى أن بيئات العمل التكنولوجية مكلفة وصعبة التطوير والتغيير.

¹ طيب، ريكسون. مفهوم التقارب والانتقاء. مرجع سابق. ص ص 95-96

2- أدوات التنافس الجديدة المعتمدة من طرف المؤسسات الحديثة :

وقد أدى الاعتماد المتزايد على تكنولوجيايات المعلومات من قبل المؤسسات إلى جانب تغيير أساليب العمل والتصميم والإنتاج، أوجد كذلك أساليب وأدوات جديدة للتنافس بين المؤسسات تقوم أساسا على استخدام المعلومات واستغلال المعارف المتاحة والاستفادة من تحسن ظروف وشبكات الاتصالات ووسائلها وتتمثل أهم هذه الأدوات فيما يلي :

أ- **نظم الذكاء الاصطناعي** : وهي في الواقع علم يهتم بإنشاء برامج ومكونات قادرة على محاكاة السلوك البشري¹ فيما يخص الإدراك والاستنتاج المنطقي المعروفة لديه ، فالهدف من الذكاء الاصطناعي إذن هو إعطاء الحاسب الآلي القدرة على القيام بالمهام والوظائف الصعبة والمعقدة والتي كان يقتصر أدائها على الذكاء البشري، وقد بدأ الاهتمام بهذه النظم من قبل العلماء للتحويل من تعويض الجهد العضلي للإنسان بالجهد الميكانيكي للآلة إلى تعويض القدرات الذهنية والفكرية للإنسان بما يعرف اليوم بالذكاء الاصطناعي.

ب- **النظم الخبيرة** : وهي برامج حاسوبية صممت لكي تقوم بعمل يضاهي عمل الخبير البشري في مجال معين فهي مكونة من قاعدة معرفية للحقائق وقواعد البحث التي تضبط كيفية استخدامها في أي وقت ومن الممكن استشارتها لأنها جعلت لتساعد الخبراء وتوفر النظم الخبيرة للمؤسسات العديدة من المزايا إذ تتسم بالحيادية والعقلانية والتجرد من أي اعتبارات شخصية أو نفسية كما يمكن استخدام النظم الخبيرة في أي مكان وفي أي وقت فضلا عن القدرة على حل المشكلة عند فقدان المعرفة لدى الخبير الإنساني بسبب قلتهم أو ارتفاع تكلفة توظيفهم أو تركهم للعمل.²

¹ مراد رئيس- أثر التكنولوجيايات المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديريةية الصيانة لسونطراك بالأغواط dml . رسالة ماجستير في علوم التسيير. جامعة الجزائر. الجزائر. السنة الجامعية 2005-2006. ص ص 72-76

² ياسين، سعد غالب. نظم مساعدة القرارات. [ط2]. عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع، 2004. ص 187

ج- **النظم المساعدة على اتخاذ القرار :** وهي نظم صممت لمساعدة الشخص المدير على اتخاذ القرارات في الموقف غير الروتينية¹، وذلك بالاعتماد على التفاعل بين المستخدم والنظام عن طريق الحوار المتبادل بين الفرد والحاسوب²، ويتم ذلك من خلال استخدام أسلوب الأسئلة والأجوبة أو أسلوب الخيارات أو أسلوب الأوامر لتقدم هذه الأنظمة في الأخير النتيجة النهائية التي تتيح للمدير حرية الالتزام لها من عدمه، فهذه النظم لا تعوض دور المدير وإنما وجدت لمساعدته، إذ تعمل أساسا على تسريع عملية اتخاذ القرارات بما ينعكس إيجابا على المؤسسة ويتيح لها فرص التأقلم مع البيئة المحيطة.

وإلى جانب هذه الأدوات التنافسية فقد استفادت المؤسسات أيضا من فعاليات أخرى ناتجة عن التطور الهائل في هذا المجال ومن الأمثلة على ذلك : شبكة الأنترنت، المكتبات الرقمية، تطور التصنيع والتعليم والتكوين والعمل عن بعد، الوسيط الذكي وبالطبع شبكة الأنترنت.

3- شبكة الأنترنت كأداة تنافس جديدة بين المؤسسات :

محاولة من المؤسسات التحكم في الكم الهائل من المعلومات التي تحتاجها والتي تنتجها، وقصد التأقلم مع الظروف الجديدة التي تميز الاقتصاد الجديد لاسيما السرعة في أداء الأعمال، وتعاضم حجم المؤسسات واتساع الأسواق وتزايد عدد المنافسين قامت المؤسسات بإنشاء شبكات وأنظمة اتصالات داخلية الهدف منها وضع مجموعة أدوات تسهل عملية تجميع معالجة ، وبث المعلومات لمختلف عمال واطارات المؤسسة ومنه جاءت شبكة الأنترنت كضرورة ملحة لتوفير المعلومات

4- خصائص ومميزات تكنولوجيايات الاتصال الحديثة :

تتميز تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بتشابهها في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية إلا أن هناك سمات مميزة لتكنولوجيا الاتصال الراهنة، بأشكالها المختلفة مما يلقي بظلاله ويفرض تأثيراته على الوسائل الجديدة ويؤدي إلى تأثيرات أكثر جدة، هذه

¹ نادية، العارف. الإدارة الاستراتيجية. مرجع سابق. ص284

² إسماعيل، السيد. نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية. مصر : المكتب العربي الحديث، 2000. ص17

المميزات والخصائص تساعدنا في تقديم أفضل الخدمات من معالجة المعلومات الرقمية والمكتوبة والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية والحسابات الشخصية وأجهزة التليفزيون والفيديوتكس، والتيليتكست والكابلات المحورية والألياف الضوئية وأقراص الفيديو بأنواعها والبريد الالكتروني وشبكة الانترنت والهواتف المحمولة بمختلف أجيالها، وأبرز سمات التكنولوجيا الاتصالية الراهنة هي:¹

1- **الفورية** : ألغت تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحواجز الزمنية كما ألغت المكانية اذ يتم الاتصال بشكل فوري بغض النظر عن مكان المرسل أو المستقبل بحيث لا تلحظ عند اتصالك بحاسب في الصين أنك استغرقت وقتا أطول مما لو كان الاتصال بحاسب في بيتك وكذلك الحال من خلال الانترنت.²

2- **قابلية التحول (CONVERTIBILITI):** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة مطبوعة والعكس

3- **التوجه نحو التصغير** : تتجه وسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة الى وسائل صغيرة يمكنها نقلها من مكان على آخر، وبالسكل الذي يتلائم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك عكس مستهلك العقود الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات ومن الأمثلة عنها : الهاتف، الهاتف النقال.

4- **القابلية الحركية (MOBILITI)** : بمعنى أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان، ثم نقلها على آخر حركته أي إمكانية نقل المعلومات من مكان على آخر بكل سهولة.³

5- **قابلية التوصيل والتركيب (CONNECTIVITY)** : لم تعد الشركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت الأنظمة واتخذت الأشكال

¹ محمد، شومان. عولمة الاعلام ومستقبل النظام الإعلامي العربي. [ط1]. الكويت : مجلة عالم الفكر، 1999. ص 92

² علي عبد الله، عسيري. الاثار الأمنية لاستخدام الشباب للإنترنت. مرجع سابق. ص 23

³ علم الدين، محمود. تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري. القاهرة: دار العربي، 1990. ص 90

والوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الاتصال بغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة.¹

6- **الانتشار والتدويل** : فقد أدى التطور التكنولوجي الهائل في تصنيع وسائل الاتصال والمعلومات الى تقليل تكاليف انتاجها الى الحد الذي أتاح لها قدرا كبيرا من الانتشار واتساع نطاق الاستخدام بين الأفراد رغم تفاوت مستوياتهم الاقتصادية والثقافية.²

7- **التنوع** : مع تطور المستحدثات التقنية في مجال الاعلام والاتصال وتعددتها وارتفاع القدرة على التخزين والاتاحة لمحتوى الاتصالي.³

8- **الاجماهيرية** : لم تعد وسائل الاتصال على مخاطبة الجماهير فحسب رسائل عامة و منمطة، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري في اطار تكنولوجيا الاتصال الراهنة يتميز بالتوجه الى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة توازن بين المركز والأطراف.

9- **التفاعلية (INTERACTIVITY)** : من أبرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل أي أن هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، ومن ذلك نجد استعمال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل، التحكم، ومثال على ذلك استعمال نظام (فيديوتكس) الذي يتيح تفاعلا واضحا بين المرسل والمستقبل، وهذا النظام يعد واحدا من أنظمة النصوص المتلفزة.⁴

¹ سعد محمد ، الهجرسي. الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية. [د.ط]. الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، 2001. ص201

² محمد، شومان. عولمة الاعلام ومستقبل النظام الاعلامي العربي. مرجع سابق، ص161

³ رحيمة، الطيب عيساني. الوسائط التقنية وأثرها على الاعلام المرئي والمسموع. [د.ط]. الرياض : جهاز إذاعة وتلفزيون الخليج، 2010. ص ص 31-33

⁴ منصر، هارون. تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية. مرجع سابق. ص51

10- **الاقتصادية** : تتجلى اقتصادية تكنولوجيا الاعلام والاتصال على أكثر من مستوى فهي تحقق الاقتصادية في الوقت، إضافة في الكلفة المادية اذ تمثل تكنولوجيا الاعلام والاتصال أدوات فعالة لإنجاز الكثير من المهام بتكلفة منخفضة.¹

11- **الاحتكارية** : ان صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى وضمن الشركات العالمية المتعددة الجنسيات ويؤدي هذا التركيز الى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية، ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما.²

وتعمل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المعلومات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين.³

ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخدامه ويتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكة المعلومات كما يحتوي الحاسوب على كمية كبيرة من المعلومات التي يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل برامج النشر المكتبي والصحفي وقواعد البيانات والبريد الالكتروني كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الالي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل (modem) والاتصال ببعضها وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الالكتروني التي تتضمن النصوص المتلفزة، البريد الالكتروني عقد الندوات عن

¹ لسلي، فرانسوا وآخرون. وسائل الاتصال المتعددة، ملتيميديا تر. فواد شاهدين. [ط1]. دار عويدات للنشر والطباعة، 2001. ص12.

² عبد الفتاح، عبد البني. تكنولوجيا الاتصال والثقافة. [د.ط]. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1990. ص82

³ محمد، عبد الحميد. الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت. [ط1]. القاهرة : عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2007. ص52

بعد وتبادل المعلومات والأحداث العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق واسع.¹

عملت على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها الى أشكال مختلفة (من مطبوعة الى مرئية ومن مرئية الى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان و المكان.²

قدمت تكنولوجيايات الاتصال الحديثة ومن خلال الأجيال الجديدة والفاكس فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح التساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات كما اتسعت ظاهرة التعليم المفتوح او التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات، وتقديم المحاضرات من خلال الانترنت

تستخدم لفك قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الالكتروني والحوارات مع الآخرين لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته.³

ظهور العديد من خدمات الاتصال الجديدة مثل البريد الالكتروني والأقراص المدمجة الصغيرة (CD) التي يمكن تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتب صغير.

بجانب مواقع الإعلامية المعروفة على شبكة الأنترنت تقوم الآلاف من المواقع الأخرى التي تقدم خدمة الإعلامية حول الوقائع والأحداث التي تتم في بقاع العالم وكتابة التقارير الإخبارية والتعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة تراها هذه المواقع.

¹ إباد شاكور، البكري. تقنيات الاتصال بين زمنين. [د.ط.]. عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003. ص ص 26-25

² حمادة إبراهيم، بسيوني. دراسات في الاعلام وتكنولوجيايات الاتصال والرأي العام. [د.ط.]. الرياض: دار عالم الكتب، 2008. ص 84

³ محمد، عبد الحميد. الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت. مرجع سابق. ص 53-55

2-2-3 الأترنت والانترنت في المؤسسة

2-2-3-1 الأترنت وخدماتها في المؤسسة

• مفهوم الأترنت

لقد بلغت سرعة انتشار الأترنت، أن استغرقت فقط أربعة أعوام لكي تصل خمسين مليون مستخدم، بينما استغرق الهاتف أربعة وسبعين عاما، والتلفزيون، ثلاثة عشر عاما للوصول الى نفس الرقم¹ وقد شغلت هذه الوسيلة الاتصالية الجديدة العديد من الباحثين بغية إيجاد صيغة مشتركة لتسميتها فتعددت العبارات التي وصفت بها، من "العنكبوت العالمية"، إلى "شبكة الشبكات" الى "شبكة ما بعد الشبكات" وكذا "المجرة الالكترونية" وما شابهها من تسميات²

لكن قبل الخوض في تعريف شبكة الأترنت علينا أن ندرك تعريف الحاسوب فما هو الحاسوب إذن ؟

الحاسوب : COMPUTER: هو نظام الكتروني متكامل قابل للبرمجة له القدرة على تخزين البيانات ومعالجتها بسرعة فائقة، تدخل البيانات من المحيط الخارجي الى داخل النظام فتتم معالجتها بناء على تعليمات خاصة بالنسبة للنظام ثم تخرج منه الى المحيط ثانية على شكل معلومة مفيدة.³

مفهوم شبكة الأترنت : إن اصطلاح الأترنت هو اختصار لكلمتين انجليزييتين : الأولى (INTERCONNECTION) والثانية (NETWORK) وبالتالي فان اصطلاح (INTERNET) يقصد به الربط العالمي بين الشبكات.⁴

¹ خالد، ممدوح. ابرام العقد الالكتروني دراسة مقارنة. [ط1]. الاسكندرية : دار الفكر الجامعي، 2006. ص11

² ربيعة قندوسي- الإعلان عبر الأترنت، دراسة وصفية تحليلية مقارنة. رسالة ماجستير. جامعة الجزائر. السنة الجامعية 2004-2005. ص114

³ صلاح الدين، نور الدين. المعلوماتية. [ط1]. دمشق: منشورات وزارة الثقافة، 2000. ص8

⁴ راجي، أبو شفرة. دليل استعمال خدمات شبكة الأترنت لغير المتخصصين. [ط1]. بيروت : المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 1997. ص10

كما تعني أنها هي المنظومة العالمية التي تربط مجموعة من الكمبيوترات بشبكة واحدة.¹ ويعرف " MILLER.ROGER.LOROY " شبكة الأنترنت على أنها شبكة هائلة من أجهزة الكمبيوتر المتصلة فيما بينها بواسطة خطوط الاتصال عبر العالم.² كما عرفت الأنترنت على أنها عبارة خطوط اتصال اتصال تلف الكرة الأرضية من جميع الجهات، وتقوم بتحقيق الاتصال بين ملايين الكمبيوتر ومن الناحية التقنية تسعى شبكة واسعة النطاق.³

عرفت أيضا على أنها شبكة الشبكات وهذا يعني أنها عبارة عن مجموعة من شبكات الكمبيوتر المرتبطة فيما بينها، وتشكل في الأخير هذه الشبكات الصغيرة شبكة عالمية تسمى الأنترنت.⁴ أما الموسوعة الإعلامية فتعرف الأنترنت أو شبكة المعلومات الدولية بأنها شبكة عملاقة لتمثل الحاضر والمستقبل معا، تختصر الزمن، وتنشر العلم والثقافة والمعلومات والأفكار والآراء والأخبار، وتشارك في إعادة صياغة حياة الانسان وحياة المجتمع بل وحياة المجتمعات والدول بأسرها وهي تتيح لأجهزة الكمبيوتر في جميع أنحاء العالم الاتصال ببعضها من أجل تبادل المعلومات بل والمشاركة في صنعها أيضا، وبذلك أصبحت شبكة الأنترنت نافذة عريضة نطل منها على العالم عبر شاشة الكمبيوتر لا تتوقف عن العمل.⁵

فالأنترنت إذن هي مجموعة شبكات وأجهزة الحاسب الالكتروني التي تتواجد في مختلف دول العالم والتي تتصل ببعضها وتجمع بينها أنظمة الاتصالات الالكترونية التي تستخدم لنقل البيانات

¹ حسين فاروق، سيد. الأنترنت الشبكة العالمية للمعلومات. [د.ط]. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2003.ص17

² خالد، ممدوح. إبرام العقد الالكتروني دراسة مقارنة. مرجع سابق. ص11

³ ألان سيسون. الأنترنت استعد وانطلق. تر. مركز التعريب والبرمجة. [ط1]. بيروت: الدار العربية للعلوم، 1999.ص13

⁴ محمد، لعقاب. الأنترنت وعصر الثورة معلومات. [ط1]. الجزائر: دار هوسة، 1999. ص30

⁵ محمد منير، حجاب. الموسوعة الإعلامية. المجلد الرابع. مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003. ص ص 65-64

وتجدر الإشارة إلى أنه رغم كل المحاولات التي بذلك من قبل مختلف الباحثين من أجل إعطاء تعريف شامل ومتكامل لشبكة الأنترنت، إلا أنه ولحد الآن لم يتوصل إلى تعريف متفق عليه بين مختلف الباحثين والمفكرين، ويمكن القول أن تعريف الأنترنت يرتبط بالمستخدمين لها والخدمات التي تقدم من خلال هذه الشبكة والتقنيات المستخدمة لتأمين هذه الخدمات، ويرى ريتشارد "ج. سميث" و "مارك جيتس" أن تعريف الأنترنت يعتمد على عمل وحاجة الشخص الذي يرى تعريفها، حيث يرى المستخدم العادي الأنترنت بشكل مختلف عن ما يراه المهني أو المهندس.¹

كما تطورت شبكة الأنترنت كانت النشأة سنة 1969 في الولايات المتحدة الأمريكية، عندما قرر مجموعة من العلماء إقامة نظام حاسوبي داخل وزارة الدفاع الأمريكية لتمكين العسكريين لإيجاد طريقة للاتصال بعدد غير محدود من أجهزة الكمبيوتر دون الاعتماد على كمبيوتر واحد ينظم حركة السير.²

وخلال سنوات قليلة تمكن الخبراء الذين تولوا دراسة المشكلة من إيجاد حلول كماسبة ترجمت في بناء شبكة عرفت باسم أربانيت "ARPANET" مولت وزارة الدفاع نفقاتها وضمت في البداية أربع مختبرات كمبيوترية تهدف إلى تطوير نظم الاتصال التي يمكن أن تدعم هذه الشبكة.³

الانترنت في الجزائر : سعت الجزائر إلى الاستفادة من خدمات شبكة الأنترنت والتقنيات المرتبطة بها، من خلال ارتباطها بشبكة الأنترنت في شهر مارس من عام 1994، عن طريق مركز البحث والاعلام العلمي والتقني (CERIST) الذي أنشأ في شهر مارس من سنة 1986 من قبل وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، وكان من مهامه الأساسية آنذاك هو العمل على إقامته شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية.

¹ عبد المالك، ردمان الدناني. الوظيفة الإعلامية لشبكة الأنترنت دراسة لمعرفة استخدامها في مجال

الاعلام. [ط1]. بيروت : دار الراتب الجامعية، 2001. ص41

² محمد السعيد، الرشدي. الأنترنت والجوانب القانونية لنظم المعلومات. [د.ط]. الكويت : مؤسسة الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، 1997. ص31

³ جمال، العيفة. مؤسسات الاعلام والاتصال . مرجع سابق. ص178

عرفت الجزائر منذ سنة 1994 تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام والاشتراك والتعامل مع الانترنت ففي نفس السنة كانت الجزائر مرتبطة بالانترنت عن طريق إيطاليا تقدر سرعة الارتباط ب 9600 حرف ثنائي في الثانية K09.6 وهي سرعة جد ضعيفة وقد تم ذلك في اطار مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو، بهدف إقامة شبكة معلوماتية في افريقيا، تسمى بـ (RINAF) وتكون الجزائر هي نقطة المحورية للشبكة في شمال افريقيا

هناك تباين كبير بين عدد المشتركين ومستعملي الأنترنت في الجزائر نظرا لانخفاض نسبة الاشتراك الفردي بالمقارنة مع نسبة اشتراك الهيئات (مقهى الأنترنت، ميدياتيك، مؤسسات...) ، بسبب ارتفاع تكلفة الربط بالشبكة، فإنه يمكن تقدير أن هناك حوالي 180 ألف مستعمل للأنترنت حوالي 50 مستعمل لكل اشتراك يمثل هذا العدد نسبة أكبر بقليل من 01 في الألف من عدد مستعملي الانترنت في العالم

بعد اصدار المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998¹ والمعدل بمرسوم تنفيذي آخر يحمل رقم 2000-307 بتاريخ 14 أكتوبر 2000 الذي يحدد شروط وكيفيات وضع واستغلال خدمة الأنترنت ظهر مزودون جدد خواص وعموميون إلى جانب مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني مما زاد في عدد مستخدمي الشبكة وقد وصل عدد الرخص الممنوحة إلى الخواص عبر القطر الجزائري الى 65 رخصة حتى نهاية 2001 إن وجود هذه في سوق الأنترنت سوف يحسن من خدمات الوصول الى الشبكة ويساهم في تقديم أسعار تنافسية للاشتراك بخدمات الانترنت.

¹ أحمد، حمدي. نظرة في قوانين الاعلام الجزائرية. المجلة الجزائرية للاتصال. عدد20. الجزائر. 2002. ص106

خصائص الأنترنت :

1- الأنترنت وسيلة شعبية :

لا توجد وسيلة اليوم تضاهي في شعبيتها الأنترنت فهي وسيلة جماهيرية وهي مقصورة على فئة معينة.¹

مثلما كانت الصحافة نخبوية، كانت الأنترنت وسيلة مقتصرة على النخب العلمية، والقضايا الاستراتيجية الأهلية، لكن مثلما فعل الزمن بالصحافة حين جعل منها صحافة شعبية، فعل الأمر نفسه مع الأنترنت

2- الأنترنت وسيلة اتصالية :

تعد الانترنت من أكبر الوسائل الاتصالية التي يستخدمها الجميع دون أي عائق وفتحت باب واسع أمام تواصل الانسان مع بني جنسه، وبالفعل فقد شملت الأنترنت أشكال الاتصال وتقنياته بكل أنواعه، إذ يمكن أن يتحقق عبرها الاتصال الشخصي، بواسطة البريد الالكتروني مثلا، اتاحة محتويات الواب للجميع، وفي أي وقت بالإضافة إلى إمكانية التلقي المباشر، كالمهاتفة مثلا.²

3- الأنترنت حامل جديد للثقافة:

إن كل وسيلة اتصالية ظهرت أووجدت معها نمطا جديدا للثقافة، فاكتشف الكتابة أوجد لغة الرموز، واكتشاف الطباعة نقل الثقافة من الحالة الشفوية الى المكتوب، واكتشاف الإذاعة والتلفزيون أدخل ثقافة سمعية-بصرية وأخيرا أدى اكتشاف الحاسوب والشبكات المعلوماتية الى بروز الثقافة التفاعلية³ فجمعت الانترنت بين ما هو مكتوب وما هو مسموع وما هو مرئي، وأتاح النشر الالكتروني الكتب للجميع من خلال ما يعرف

¹ نبيل رأفت، علوة. التكنولوجيا في علم المكتبات [د.ط.]. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2006، ص54

² ربيعة قندوسي- الإعلان عبر الانترنت دراسة وصفية تحليلية مقارنة . مرجع سابق. ص122

³ عبد الرحمان، عزي. دراسات في نظرية الاتصال نحو فكر اعلامي متميز [د.ط.]. بيروت : مركز دراسات الوحدة العربية، 2003. ص101

بالمكتبات الالكترونية المنتشرة على شبكة الانترنت وكذا مختلف الجامعات ومراكز البحث وصار بالإمكان مطالعة الكتب مباشرة أو تحميلها وحفظها.¹ وبالإمكان أيضا تصفح الجرائد والمجلات على النت والاستماع للراديو ومشاهدة التلفزيون

4- الأنترنت تتخطى البعد الزماني والمكاني :

فمهما بعد المكان لا يتعذر الاتصال بأي شخص في العالم، ومهما جرت أحداث الزمان فانها تغير المكان وتصل في الأوان، فمثلا يمكن تتبع الأخبار المحلية أو الدولية فور حدوثها، وحسب رغبة الفرد فلم يعد الجمهور مرتبطا بمواعيد وأوقات محددة تضبطها وسائل الاعلام، وحتى الصحافة بفضل الانترنت لم تعد مضبوطة بالحيز أو بفضاء البث.

5- الأنترنت شكل جديد للحرية :

توفر الانترنت فرص هائلة لتجاوز و تخطي الحدود الجغرافية والسياسية والاجتماعية والثقافية كما أنها أداة للتعبير عن الرأي في حرية مطلقة عن طريق البريد الالكتروني والمشاركة في الندوات الالكترونية التي تعقد على شبكات التواصل الدولية، ويتم فيها مناقشة كل المشكلات العامة، بما في ذلك الأوضاع والتنظيمات السياسية، وأساليب وطرق الحكم، وسياسات الدول المختلفة والقوانين والتشريعات.²

6- الالتزامية :

ويشير هذا المفهوم الى إمكانية ارسال والاستقبال عبر الوسيلة الاتصالية في الوقت الذي يناسب ظروف العملية الاتصالية، أي أن المرسل والمتلقي لديه إمكانية ارسال وتخزين واستدعاء المعلومات من الوسيلة في الوقت الذي يراه ملائم.³

¹ عبد الملك، ردمان الدناني. الوظيفة الإعلامية لشبكة الأنترنت دراسة لمعرفة استخدامها في مجال

الاعلام. مرجع سابق. ص177

² أحمد، أبو زيد. الانترنت الساحة الأخيرة للديمقراطية الرقمية. [د.ط]. الكويت: كتاب العربي وصناعة

المستقبل، 2005. ص106

³ محمد فاتح، حمدي. التكنولوجيايات الاتصال والاعلام الحديثة، الاستخدام والتأثير. [د.ط]. الجزائر: مؤسسة

كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2010. ص92

أو تكون الالتزامية في بعض الخدمات مثل البريد الإلكتروني إذ يمكن للمستخدم إرسال واستقبال رسائل في غير أوقات إرسالها ويتم الاحتفاظ بها في صندوق البريد الخاص به لحين دخوله إليه ويستطيع المستخدم لتأجيل إرسال رسالة لتصل إلى المرسل إليه في موعد محدد .

7- التفاعلية

هي نظام يربط بين مصادر الأخبار والمعلومات وبين المستخدمين في المنازل والمؤسسات يمكن من خلاله تبادل تأثير والتفاعل بين المصدر والمستقبل ويتم هذا الربط بين العرض المرئي وبين الكلمة المطبوعة ويمكن تعريفها على أنها الجهود المخططة في تصميم مواقع الوسائل الإعلامية الجديدة وبرامجها ومحتواها التي تسمح للمتلقى بأكبر قدر من المشاركة في عملية الاتصال

ان التفاعلية بمعناها الحقيقي، مع الوسيلة أو المحتوى أو القائم بالاتصال برزت بشكل كبير على شبكة الانترنت أكثر من وسيلة أخرى، نتيجة الحرية الكبيرة في المشاركة فيها والمساهمة لأن المستخدمين والفاعلين فيها سواسية لأنها ليست ملكية لأحد وليست هناك نظام أو منظمة واحدة تتحكم فيها.

أشكال التفاعلية :

- التعامل مع الوسيلة
- التفاعل مع المحتوى
- التفاعل مع الفاعلين أو المستخدمين¹

1-1-1 خدمات الانترنت :

نتيجة التطور العلمي الهائل في مجال المعلوماتية، أصبحت الانترنت تقدم العديد من الخدمات التي يستفيد منها المستخدمون سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات ومن أهم هذه الخدمات :

¹ محمد فاتح ،حمدي. التكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة، الاستخدام والتأثير. مرجع سابق. ص89

1- الشبكة العنكبوتية العالمية (www)

وهي اختصار لـ (World Wide Web) وقد يعتقد البعض أنها هي الأنترنت بينما هي مجرد نظام من أنظمة استخدام الأنترنت، حيث أنها بدأت تأخذ شكلها منذ 1989 معتمدة على عدة بروتوكولات معيارية، وتستحوذ على 30% من حجم الاتصالات في شبكة الأنترنت في الوقت الحاضر.¹

2- بروتوكول نقل الملفات (FTP) file de protocol

وهي طريقة لنقل المعلومات بين جهازي كمبيوتر تسمح لكل منهما بتأكيد استلامه المعلومات من الآخر²، حيث يمكننا هذا البروتوكول من نقل الملفات بين الحواسيب على الشبكة فإننا نحتاج إلى وقت قصير جدا لنقل الملفات على أي مكان موجود هذا الحاسوب.³

3- خدمة البريد الإلكتروني (email)

وهي اختصار لـ : (Electronic Mail)، وهذه الخدمة أقل تكلفة وأكثر سرعة مقارنة بأساليب الاتصال الأخرى إذ يمكن المشتركين من خلالها تبادل الرسائل الإلكترونية.⁴ وفي مجال التجارة وعالم المؤسسات والأعمال ، فالبريد الإلكتروني يمثل درجة من التوازي في الاتصال بالموظفين في المؤسسة نفسها حتى وإن كانوا خارج المؤسسة في مهمات الأعمال والتجارة والاتصال مع الموردين وأسواق العمل الخارجية، والأهم من ذلك كله الاتصال المباشر والدائم بالزبائن والعملاء في جميع أنحاء العالم.

¹ عبد الملك ،ردمان الدناني. الوظيفة الإعلامية لشبكة الأنترنت دراسة لمعرفة استخدامها في مجال الإعلام . مرجع سابق . ص34

² حسنين، شفيق. حاسبات الوسائط المتعددة والانترنت. [د.ط]. القاهرة : دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، 2005. ص180

³ صالح محمد سعادة وآخرون. مقدمة إلى الأنترنت. [ط1]. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2010. ص26

⁴ كارول أسعد وآخرون. موسوعة العلوم الحديثة المعلوماتية والحواسب والانترنت. [ط1]. لبنان : دار الشمال للطباعة والنشر والتوزيع، 2006. ص38

4- خدمة التيلنت (Telnet) :

التيلنت برنامج خاص يستخدم للربط بين كافة أجهزة الكمبيوتر في كافة أنحاء العالم ويمكن من استخدام قاعدة البيانات الموجودة في الكومبيوترات الأخرى وهذه الخدمة تسمى أحيانا الارتباط عن بعد (Remote Cogin)¹، ويسمح هذا البرنامج بالاتصال بكمبيوتر آخر بعيد (شريطة أن يكون متصلا بشبكة الأنترنت) والقيام باستخدام ذلك الجهاز تماما كما لو كنت موجودا أمام شاشته.²

5- خدمة مجموعة النقاش (Forums de Discussion/Newsgroups)

وتسمح هذه الخدمة لمستخدميها بالتعبير عن آرائهم حول موضوع معين، يحدد على أساس الاشتراك في المجموعة، ويشترط عموما الاشتراك في مجموعة النقاش احترام آراء الغير مهما كانت وكذلك احترام موضوع النقاش، وعدم الدعوة الى التشهير أو الاشهار لصالح أو ضد جهة معينة، ومبدأ العمل عادة هو البريد الالكتروني فكل رأي يدلي به يوزع فوراً واونوماتيكيا على بقية المشاركين ولكل واحد منهم الحق في الادلء برأيه أو عدم الرد، ويمكن للمنظمات أن تطلق مجموعات نقاش خاصة بها، تطرح فيها نقاش حول منتجاتها وخدماتها للتعرف على المشاكل التي قد تعترض زبائنها، أو للتعرف على وجهات نظرهم وما يقترحونه من تعديلاته مما يعزز قدرة المؤسسة على المنافسة وتحقيق الربح.³

6- خدمة الحوار (Chat)

يعد الحوار (chating) من المنشطات التي تخطى بشعبية واسعة مشابهة لتلك التي يتمتع بها البريد الالكتروني، إذ يمارس الناس الحوار على الانترنت بكثرة ولساعات طويلة، ويختلف الحوار عن البريد الالكتروني كونه شكلا فوريا من أشكال الاتصال، إذ أنه يجري في الزمن الحقيقي (real time) وذلك باستخدام طريقة الكتابة النصية المباشرة أو

¹ خالد، ممدوح. إبرام العقد الالكتروني دراسة مقارنة. مرجع سابق. ص18

² راجي، أبو شفرة. دليل استعمال خدمات شبكة الأنترنت لغير المتخصصين. مرجع سابق، ص73

³ إبراهيم بختي- دور الأنترنت وتوظيفها في مجال التسويق دراسة حالة الجزائر. أطروحة دكتوراه غير منشورة في العلوم الاقتصادية. جامعة الجزائر. 2002. ص34

مؤتمرات الفيديو (vidéo conférence) التي تمكن مجموعة من الأشخاص من مشاهدة وسماع بعضهم واجراء المناقشات في لقاء افتراضي (Virtuel meeting) ويعد هذا الشكل من الاتصالات الفعالة (interactive communication) إذ تستخدم فيه الكاميرا لتسجيل الصور والميكروفون لتسجيل الصوت، وتظهر الصورة على الشاشة، ويخرج الصوت من السماعات ويتم ذلك كله عبر قناة اتصال هي الانترنت.¹

1-3-2-2 الأنترانت وخدماتها في المؤسسة

رغم أن الانترنت استحوذ على اهتمام الجميع منذ نشأته نظرا لتعدد الخدمات التي يتيحها للمستخدمين، والتي تلبي جميع احتياجاتهم في العديد من المجالات مثل الاتصالات وغيرها الا أن وجود شركات ومؤسسات ضخمة تضم مئات وربما الآلاف الموظفين أفرز الحاجة الى وجود شبكة اتصالات من نوع خاص من أجل تسهيل التواصل وتبادل البيانات والملفات بشكل سريع بين الموظفين، ولذلك تم انشاء شبكة "الأنترانت"

وقد استعملت مصطلح الأنترانت "internet" لأول مرة من طرف الصحافة الأمريكية المختصة في الاعلام الآلي سنة 1992 وذلك للتعبير عن استخدام تكنولوجيا الانترنت على مستوى المؤسسة، ومنذ ذلك الحين تعددت تعاريف الباحثين والمفكرين ووجهة نظرهم نحو الأنترانت فعمل بعض الباحثين على تعريف شبكة الانترنت بناء على الوظائف التي تؤديها بالنسبة للمؤسسة، وركز آخرون على مكوناتها في ما اهتم البعض الآخر بجانبها التقني، ونذكر فيما يلي بعض هذه التعاريف :

يعرف g.m.yolin الانترنت على أنها شبكة داخلية تستخدم تكنولوجيا الانترنت وتكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط.²

أما معجم الحاسبات فيعرفها على أنها شبكة خاصة بالمؤسسات تستخدم تقنيات شبكة الانترنت والشبكة العنكبوتية العالمية وبيئتيهما الأساسيتين¹

¹ أمينة رباعي- التجارة الالكترونية وآفاق تطورها في البلدان العربية. رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير. جامعة الجزائر. السنة الجامعية 2004-2005. ص8

² نوفل حديد- تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي دراسة حالة المؤسسة الجزائرية. أطروحة دكتوراه دولة في التسيير. جامعة الجزائر. السنة الجامعية 2007-2008. ص121

الفصل الثاني : تكنولوجيايات الاتصال الحديثة ورهاناتها في المؤسسة

داخلية تربط مجموعة من العمال في المؤسسة نفسها، سواء في موقع واحد أو في مواقع مختلفة من أجل تسهيل الاتصال والتعاون وتسيير عملهم من خلال متصفح بسيط، وهي وسيلة سهلة لتقاسم المعلومات داخل المؤسسة خصوصا إذا كانت الوحدات لا تتواجد في نفس الموقع فهي بمثابة شبكة على مقياس المؤسسة توفر لها تقاسم ممتاز للمعلومات واتصال جيد أكثر من ذلك تسمح بتسهيل العمل الجماعي وتسيير المشاريع، ونمذجة المعارف للمساعدة على اتخاذ القرار وتعمل على الرفع من أداء المؤسسة ليكون أكثر تفاعلية وذكاء²

وفي نفس السياق يرى إبراهيم بختي أن الانترنت شبكة داخلية لا تتعدى حدود المؤسسة تتميز بنفس خصائص الانترنت ولكنها لا تتسم بأي علاقة مع أطراف خارجية ولا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين أفراد المؤسسة الواحدة فهي مبنية على نفس نظام الاتصالات بين أفراد المؤسسة سواء كانوا في نفس المبنى أو في مناطق مختلفة

أما كل من "Stannicich and Curry" فيلخصان تعريف الانترنت في قولهما الانترنت هي شبكة داخلية مكونة من الحواسيب الخاصة بالمنظمات، مما يتيح الوصول الى محتواها للمستخدمين المعتمدين ويمكن أن تشمل هذه الشبكة ويب داخلي، مماثل للشبكة العنكبوتية العالمية، مع العديد من صفحات الويب، والبريد الالكتروني، مجموعات الأخبار، تجهيزات الاجتماعات عبر الخط، وتطبيقات أخرى.

كما نعرف الانترنت أيضا على أنها مجموعة منظم المعلومات التي تطبق داخل المؤسسة، بغية جعل الموظفين قادرين على التعاون في أداء أنشطتهم اليومية بالمؤسسة، هذه الأنظمة تعتمد على بروتوكولات الاتصالات عبر الانترنت، كبروتوكول http والروابط وغيرها³.

¹ مجمع اللغة العربية. معجم الحاسبات، ط2. القاهرة : مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2003. ص154

² الطيب ابن عون- أثر شبكة الانترنت على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة مديرية الصيانة سوناطراك الأغواط . رسالة ماجستير. جامعة الحاج لخضر. باتنة. السنة الجامعية 2007-2008. ص82

³ إبراهيم بختي- دور الانترنت وتوظيفها في مجال التسويق، مرجع سابق. ص39

الفصل الثاني : تكنولوجيايات الاتصال الحديثة ورهاناتها في المؤسسة

ومن منطلق مبدأ هندسة "القائد والمنفذ" إذ انعكست العملية تعدد صحيحة حيث أن هذا النوع من شبكات الاعلام الآلي "الانترانت" تسمح للمنفذ بأن يتولى القيادة وإعطاء الأوامر

وبناء على كل التعاريف السابقة يمكننا تعريف شبكة الانترانت على النحو التالي :
الانترانت عبارة عن شبكة معلوماتية داخلية، تنشؤها المنظمة بغية تشجيع العمل الجماعي بين أفرادها، وزيادة روح التعاون بينهم بما ينعكس إيجابا على المنظمة التي تساعد على العمل وتسهل الاتصال بين مستخدميها الذين يمثلون أعضاء المنظمة فقط.

ومن مزايا الأنترانت أنها :

- الأنترانت وسيلة اتصالية : تقدم الأنترانت للمؤسسة فرص هائلة لتحقيق الاتصال الداخلي الفعال بين أعضائها وهي تجيب على خمسة متطلبات رئيسية تعد بمثابة محاور أساسية تشرع من وتيرة سهولة المعلومة
 - تقسيم المعلومات وتوزيعها بشكل متساوي حسب السلم الإداري
 - تسيير المعارف وهذا بإحصاء وتنظيم وترتيب مختلف مصادر المعلومات التي تشكل الذاكرة الحية للمؤسسة
 - الاتصال حيث يشمل مستويان، التبادل ويخص الأفراد الموزعين عبر مختلف الأقسام ، الارسال ويشمل عدد محدود أو واسع من الأفراد
 - البحث والحصول على المعلومة عن طريق خدمة (Hypertexte)
 - التطبيقات (les applications) المقسمة والخاصة بمجموعة من المستعملين والذين يشتركون في انجاز مشروع واحد.¹
- الأنترانت وسيلة اقتصادية :

توفر الانترانت للمؤسسة مزايا اقتصادية عديدة ومختلفة مقارنة بالوسائل التقليدية إذ تساهم في اقتصاد الوقت والجهد والتكاليف ويتجلى ذلك فيما يلي :

¹ صليحة كاريش- دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة. رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية. جامعة الجزائر. 1999-2000. ص74

- توفير وقت العاملين بالمؤسسة، حيث تقلل شبكة الانترنت المهياة كاملا من الوقت الضائع في تبادل العديد من مسودات الوثائق، وكذلك من وقت المهودور في عملية جمع المعلومات
- التقليل من تكاليف المؤسسة إذ تسمح الانترنت بتقليل المصارف الناجمة عن المراسلات البريدية والاتصالات الهاتفية والتقليل من مطبوعات المؤسسة المختلفة كالمنشورات الارشادية التي تقدمها المؤسسة لعمالها قصد توضيح طريقة التعامل مع الزبائن مثلا، أو اللوائح والقوانين التنظيمية إذ يمكن بواسطة الانترنت القيام بنشر هذه المطبوعات الكترونيا بدلا من طباعتها وارسالها بالبريد
- تفيد الانترنت في العديد من المؤسسات في إدارة نشر الأخبار حسث تجري عملية إضافة الأخبار الجديدة وإزالة القديمة وتدوير المواضيع الإخبارية بشكل الكتروني منه مكان واحد بدلا من أن تجرى مكتبيا في عدة مكاتب في المؤسسة.¹

• تطبيقات الانترنت :

بعد توضيح فطرة الانترنت وكيف يمكن حمايتها من المخاطر الخارجية سوف يتم التعرض الى التطبيقات المستخدمة على هذه الشبكة في هذا الجزء وذلك من ثلاث منظورات هي : المهام العامة، مجالات التطبيق، حلول الانترنت للصناعة.

أولا: المهام العامة للانترنت

إن مهام العامة الرئيسية التي يمكن أن تقدمها الانترنت هي :

- صفحات الويب على مستوى الفرد – القسم – المؤسسة.
- وصول الى قواعد البيانات على الويب.
- متصفح ودليل الانترنت للمساعدة في البحث
- محادثة متفاعلة مثل غرف المحادثة والصوت والاجتماعات الفيديو
- تدفق العمل وتوزيع المستندات عن طريق تجميل وتوجيه المستندات عبر الشبكة
- خدمة الهاتف حيث تمثل الانترنت بيئة ممتازة لشبكة الهاتف

¹ هشام، الملحم وآخرون. شبكات الانترنت بنيتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات. ط1. [د.م]: دار الرضا للنشر، 2003. ص13

- التكامل مع التجارة الالكترونية حيث يمكن التعامل من خلالها مع المبيعات والمشتريات

- الاكسترنات والتي تربط جغرافيا الفروع المنتشرة والعملاء والموردين الى الشبكة بطريقة فعالة وبتكلفة أقل¹.

ثانيا : مجالات تطبيق الأنترنت :

طبقا لتقرير ناتج عن دراسة تمت سنة 1998 بمجلة (Information Week) فان عدد

من المديرين يبلغ 988 قد أقرروا أن المعلومات الأكثر استخداما في شبكة الانترنت هي :

- سياسات ونظم المؤسسة
- المستندات المشتركة
- دليل هاتف المؤسسات
- النماذج الخاصة بالموارد البشرية
- برامج التدريب
- قواعد بيانات العملاء
- كتالوج المنتجات ودليل استخدامها
- المخازن و الطلبيات
- خدمات حجز السفر².
- وعن طريق استخدام المعلومات السابقة يمكن اعتبار تطبيقات الانترنت الأكثر شيوعا .
- التجارة الالكترونية : المبيعات والمشتريات يمكن أن تتم مباشرة
- خدمة العملاء: UPS FEDEX من أوائل الشركات الي أثبتت أن زيادة رضاء العميل تعتمد على إمكانية توفير خدمة الشحن
- تحسين اتخاذ القرار عن طريق توفير برامج الجماعة وتدقق العمل
- رفع مستوى المعرفة للأفراد عن طريق اتاحة المعلومات لأي شخص يحتاجها
- المؤسسة الافتراضية : تكنولوجيا شبكة الانترنت أزالت الحدود بين التكنولوجيايات المختلفة بين الأعمال
- توزيع البرامج : يمكن أن يتم توزيع وصيانة البرامج عن طريق الانترنت
- إدارة المستندات : حيث يستطيع العاملون الوصول إلى صور وأشكال ورسوم بيانية وتخطيطات ومستندات أخرى محفوظة في أماكن مختلفة

¹ خالد ممدوح، إبراهيم. حوكمة الانترنت. [ط1].الإسكندرية: دار الفكر الجامعي،2011. ص ص 134-135

² خالد ممدوح، إبراهيم. حوكمة الانترنت . المرجع نفسه. ص136

- إدارة المشاريع : عن طريق المشاركة في التقارير ومتابعة تقديم المشاريع
- التدريب : يمكن استخدام صفحات الويب كمصدر قيم لتوفير المعرفة للمحتاجين
- تدعيم الأعمال الإدارية.¹

ثالثا : حلول الأنترنت للصناعة المتخصصة :

إن تطوير نماذج الأعمال أصبح ضروريا لنجاح إدارة الانترنت وطبقا لتصنيف مجلة (Infomation Week) تم ترتيب حلول الانترنت طبقا لطبيعة الصناعات المتخصصة كالآتي :

- خدمات مالية : بنوك وسمسرة وتأمين
 - تكنولوجيا المعلومات
 - التصنيع : زيوت وكيمياويات وتغذية وخدمات طبية
 - بيع التجزئة
 - الخدمات : البناء/ الهندسة والتعليم والبيئة والصحة والاتصالات والنقل
- ويتضح من ذلك أن تطبيقات الانترنت متنوعة وليس لها حدود ومما يثير الانتباه أن الاكسترنت من أكبر استخدام الانترنت.

2-2-3 الفرق بين شبكتي الانترنت والأنترنت :

يعتقد البعض خطأ أن شبكة الأنترنت هي نفسها الأنترنت نظرا للتشابهات الكبيرة الموجودة بينهما لاسيما فيما يخص الأدوات المستخدمة من كلا الشبكتين والخدمات التي تقدمها، والبروتوكولات والمعايير والقواعد التي تعتمد عليها بالإضافة الى أن كلا الشبكتين تستعمل صفحات مكتوبة بلغة (html) وكل منهما تستخدم متصفح ويب لمشاهدة الصفحات.² غير أنه توجد العديد من الاختلافات بين الانترنت و الأنترنت فمستخدموا الانترنت مثلا يستطيعون الوصول الى محتويات الأنترنت عن طريق شبكة الانترنت الخاصة بالمؤسسة، بينما لا يستطيع مستخدموا الأنترنت الوصول الى محتويات شبكات الأنترنت الخاصة بالمؤسسات المختلفة إلا الذين يسمح لهم بذلك عن

¹ خالد ممدوح، إبراهيم. إبرام العقد الإلكتروني. مرجع سابق. ص 37-38

² نوفل حديد- تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي. مرجع سابق.ص121

الفصل الثاني : تكنولوجيايات الاتصال الحديثة ورهاناتها في المؤسسة

طريق استعمال كلمة السر، ويمكننا التفرقة بين الشبكتين من خلال معرفة طبيعة مستخدم كل شبكة ومن يملكها ونوعية محتواها، والجدول التالي يوضح أهم الفروق الموجودة بين الشبكتين الانترانت و الانترنت.¹

يمكن إيجاد الفروق بين الانترنت والانترانت من خلال الجدول التالي:²

جدول رقم 01: الفرق بين الأنترنت والأنترانت

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

¹ إبراهيم بختي. دور الانترنت وتوظيفها في مجال التسويق دراسة حالة الجزائر مرجع سابق. ص23

² محمد علي، حسن. ثورة الاعلام. [د.ط.]. القاهرة : دار المعرفة، 2003. صص 38-39

خلاصة :

يعتبر ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال بمختلف المجالات التي يغطيها وتقنياته المتطورة والمتحددة، محركا أساسيا دفع مسار التقنية الشاملة ومقياسا جوهريا لتقدم الأمم وعلى صغير آخر يعتبر النسق السريع الذي يميز التطورات والتحويلات التكنولوجية التي يشهدها القطاع الحيوي والواعد، المهد للعديد من الإشكاليات والسلبيات التي أصبحت معروفة تماما للعامة من العاملين في تكنولوجيا الاعلام والاتصال كذلك العاملين في المجالات السياسية والتنمية واستراتيجيتها.

لذا نجد التكنولوجيا الحديثة للاتصال أعادت تشكيل قواعد العمل التي قامت عليها المنظمات في الماضي فلا يوجد أي جانب من جوانب عمل المنظمة لم يتأثر بتكنولوجيا الاتصال.

انطلاقاً من أن كل وسيلة اتصالية تظهر تغييراً كاملاً في النظام الاتصالي وتخلق وظائف جديدة أو تكيف وظائف سابقة وفق طريقتها¹ فقد يكون أخذ تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية كموضوع للبحث قصد التعرف على الوظائف الاتصالية التي يؤديها في المؤسسة

وقصد الإلمام بجوانب الموضوع المختلفة تم تقييم الدراسة الى ثلاثة فصول حيث جاء الفصل الأول كمدخل للاتصال والاتصال الإداري من خلال إبراز مفهوم كلاهما مع تحديد الأنواع والوظائف والأهمية.

أما في الفصل الثاني فقد تحدثنا عن تكنولوجيايات الاتصال الحديثة ورهاناتها في المؤسسة بإبراز مفهوم المؤسسة وأنواعها ووظائفها ، وأشرنا الى المؤسسة في ظل التكنولوجيايات الاتصال الحديثة، الى جانب مدخل الى شبكاتي الانترنت والانترانت وذلك من خلال تعريف كل منهما وإبراز خصائصهما وخدماتهما إشارة الى الفروق الموجودة بينهما

أما الفصل الثالث الذي يمثل الجانب التطبيقي للدراسة فقد ضم بطاقة فنية للمؤسسة محل الدراسة الى جانب عرض وتحليل مقابلات الدراسة وتوصلنا في الأخير الى تقديم مجموعة من الاستنتاجات و التوصيات.

¹ فريال، مهنا. علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية. [د.ط.]. بيروت : دار الفكر المعاصر، 2000. ص160

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث:

تكنولوجيا الاتصال المستخدمة ووظائفها داخل مؤسسة سونلغاز

❖ بطاقة فنية عن مؤسسة سونلغاز

❖ خدمات وأهداف المؤسسة

❖ الاتصال داخل المؤسسة

❖ الدراسات الميدانية

❖ تحليل المقابلة

❖ نتائج المقابلة

❖ الاستنتاجات

❖ نتائج الملاحظة الميدانية

❖ الاقتراحات والتوصيات

تمهيد :

إن المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات الاقتصادية تسعى الى البقاء من خلال انتاج أو خدمات لإشباع حاجات ورغبات المستهلكين

وبالنظر الى ان تكنولوجيايات الاتصال الحديثة ضرورية في المجتمع عامة والمنظمات خاصة، جعل من الضروري توفر أي مؤسسة على نظام اتصال جيد في المؤسسة

فالدول المتقدمة تولي اهتماما بالغا بالاتصال والتكنولوجيا الحديثة والأخذ بعين الاعتبار الجوانب البشرية والتكنولوجيا التي تحيط بها وذلك كله من أجل الاستغلال الأمثل لكل الطاقات الكامنة والكفاءات الموجودة في المؤسسة لتحقيق ونيل أقوى المواقع الاستراتيجية

بعد دراستنا لتكنولوجيايات الاتصال من الجانب النظري سنحاول أن نربط بين الجزء النظري والتطبيقي للإجابة على هاته الأسئلة قمنا بدراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز سعيدة، وذلك لأنها تمارس نشاطا اقتصاديا حساسا واستراتيجي بالنسبة للاقتصاد الوطني، ومنه نحاول معرفة مدى تطبيق هذه المؤسسة لتكنولوجيايات الاتصال الحديثة وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على بعض الأساليب منها المقابلة "الشخصية" والتحليل.

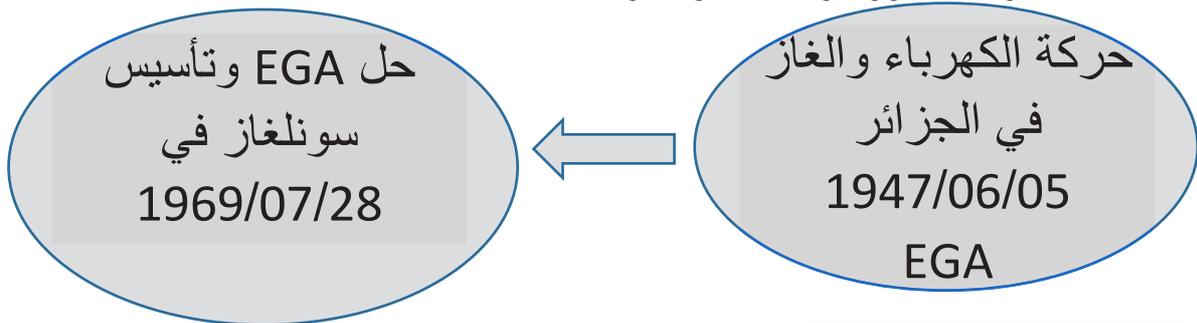
بطاقة فنية حول المؤسسة : سونلغاز وحدة سعيدة

الشركة الوطنية للكهرباء والغاز أو سونلغاز (SONELGAZ)، هي شركة عمومية جزائرية مجال نشاطها انتاج ونقل الطاقة وتوزيعها، وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة للمؤسسة ولاسيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز نحو الخارج.

وفي 1947/06/05 تم انشاء المؤسسة العمومية "كهرباء وغاز الجزائر" المعروفة اختصارا بالحروف الرامزة EGA التي اسند اليها احتكار انتاج الكهرباء ونقله وتوزيعها وكذلك توزيع الغاز، وتضم E.G.A المؤسسات السابقة للإنتاج والتوزيع وهي تنتمي الى قانون أساسي خاض بها لوبون (LEBON) وشركائه "SAE" الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز" ثم وقعت تحت مفعول قانون التأميم الذي أصدرته الدولة الفرنسية عام 1946.

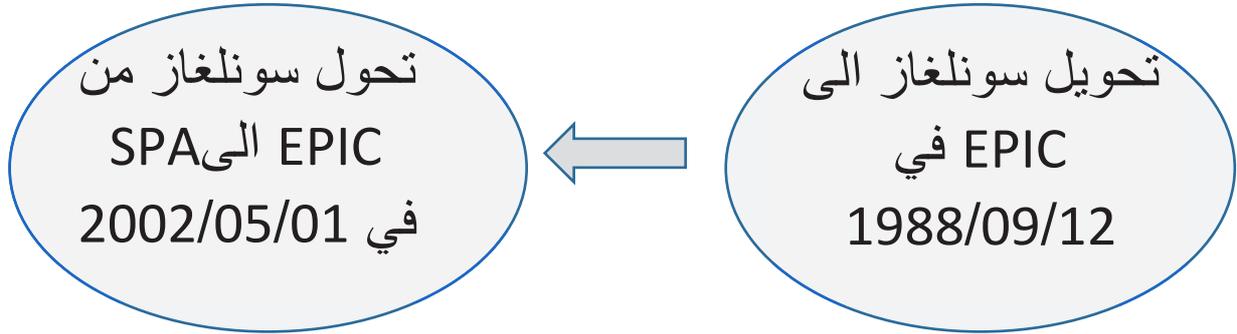
بموجب المرسوم الرئاسي رقم 02-195 المؤرخ في أول ماي سنة 2002، المتضمن القانون الأساسي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز المسماة -سونلغاز- شركة مساهمة تحولت سونلغاز من مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري الى شركة مساهمة تحوز الدولة رأسمالها وهذا الانتقال تمليه ضرورة قيام سونلغاز بتكليف نفسها للتلاؤم مع القواعد الجديدة لتسيير القطاع التي أوجبها القانون ولا سيما انفتاح الأعمال والأنشطة وولوج باب المنافسة، وإمكانية اللجوء الى التساهمية الخاصة ومن ناحية أخرى فان هذا القانون الأساسي الجديد يخول للمؤسسة استقلالية أكبر ويسمح لها بأن تارس مسؤوليتها كاملة¹.

الشكل 7 : مراحل تطور مؤسسة سونلغاز :



¹ وثائق من مؤسسة سونلغاز - وحدة سعيدة-

الشكل 8 : مراحل تطور شركة سونلغاز



أصبحت الشركة تحمل اسم المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي وتجاري سونلغاز، فهي تقوم بإنتاج ونقل وبيع الكهرباء، بينما تقوم بشراء الغاز هذا بصورة مستمرة ودون انقطاع من أجل تحقيق ربح وحتى تضمن السير الحسن لهذه المؤسسة.

وفي جانفي 2004 بدأت عملية تحويل سونلغاز مع انشاء ثلاث شركات (مهن قاعدية) وهكذا فان الوحدات المسؤولة عن انتاج الكهرباء ونقلها، وعن نقل الغاز قد سيدت كفروع تضمن انجاز هذه النشاطات، ويتعلق الأمر بما يلي :

- SPE: الشركة الجزائرية لانتاج الكهرباء
- GRTE: الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباء
- GRTG: الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز

وفي سنة 2006 تم انشاء 4 فروع تتضمن مهنة توزيع الكهرباء والغاز وهي :

- SDA : الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز الجزائر، والتي تضم الجزائر العاصمة
- SDC: الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز الوسط؛ والتي تضم كل من البليلة، تيزي وزو - المدية - البويرة - الجلفة - ورقلة - تمنراست - الأغواط - غرداية - الواد - بسكرة - اليزي

- SDE: الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز الشرق، والتي تضم قسنطينة، باتنة، ام البواقي، تبسة، ميله، عنابة، سكيكدة، قالمة، سوق اهراس، الطارف، سطيف، برج بوعريريج، جيجل، مسيلة، بجاية.
- SDO: الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز الغرب: والتي تضم كل من وهران تلمسان، سيدي بلعباس، معسكر، عين تموشنت، الشلف، تيارت، تيسمسيلت، مستغانم، غليزان، عين الدفلى، بشار، أدرار، تندوف، النعامة، البيض، سعيدة¹.

S.D.O – ش.ت.غ : شركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب باختصار ش.ت.غ.

هي شركة ذات أسهم رأسمالها 25000000000 دج مكلفة في حدود مهامها بتوزيع الطاقة الكهربائية والغازية وكذا تلبية حاجات الزبائن حسب شروط التكلفة ونوعية الخدمة والأمن 7693 عون بالشركة تنحصر مهامهم في :

- استغلال وصيانة شبكتي توزيع الكهرباء والغاز ، تطوير الشبكتين

مديرية سعيدة لتوزيع الكهرباء والغاز

تغطي مديرية سعيدة لتوزيع الكهرباء والغاز 06 دوائر وهم (سعيدة، بالول، الحساسنة، عين الحجر، يوب و سيدي بوبكر) وستة عشر بلدية تستخدم 370 موظف الشركة تتكون من مديرية التوزيع منقسمة بدورها الى :

خمسة وكالات تجارية (عيسات ايدير – 5 جويلية – الرباحية – الحساسنة – عين الحجر)

مقاطعتين كهربائيتين : سعيدة وعين الحجر

في عام 1974 مثلت سونلغاز من قبل احدى وحداتها (شعبية)

في عام 1979 أصبحت مركز التوزيع سونلغاز

¹وثائق من مؤسسة سونلغاز – وحدة سعيدة-

بعد إعادة هيكلة المجموعة تم تمثيل سونلغاز منذ يوليو 2005 من قبل المديرية الإقليمية تزود 62085 مشترك في الكهرباء، تزود 36531 مشترك في الغاز

الموقع الجغرافي :

5 شارع أحمد مدغري سعيدة

رقم الهاتف : 048.43.02.22

رقم الفاكس : 048.43.00.12

السجل التجاري : 06 B0108492

• أقسام مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بسعيدة

يوجد داخل المؤسسة مجموعة من الأقسام وكل قسم له مهام خاص به والذي يعمل على تحقيقها

1- **مساعد مدير (السكرتير) :** دوره كما يتضح من التسمية مساعدة المدير وذلك بالتحضير للندوات وإبلاغ رؤساء المصالح بها والعمل على الربط بينهم.

2- **قسم الموارد البشرية :** يهتم هذا القسم بعملية حساب الأجور والتعويضات وتكوين العمال وتسيير حياتهم من ترقيات وميداليات، فهو يهتم بالحياة المهنية للموظفين وتمحور نشاطها حول ثلاث مهام تسيير المشوار المهني، الإدارة، والأجور.

3- **قسم العلاقات التجارية :** يعتبر هذا القسم الأكثر حركية داخل المؤسسة لأنه يستقبل الزبائن ويعرض خدماته عليهم من توصيل وصيانة وحتى الاستشارة، يؤدس مهامه الموكلة اليه على أحسن وجه وله قسمين : قسم الزبائن وقسم التقني التجاري.

4- **قسم الدراسات والأشغال :** يبدأ عمل هذا القسم من حصول طلب ربطه بالكهرباء أو الغاز من قسم الزبائن إذ يقوم بالدراسات المبدئية والمراقبة المستمرة للمقاول والتخطيط لمشاريع التنمية الصادرة عن قسم استغلال الشبكة.

5- **شعبة التسيير والميزانية** : تهتم أساسا بإنجاز المشاريع المقررة في إطار تحسين واستمرار نوعية الخدمة المقدمة، وإيصال الكهرباء والغاز الجدد، كما تقوم بتعيين المقاولين الذين توكل لهم مهمة تنفيذ المشاريع بعد إجراء مناقصة يؤخذ فيها أقل عرض.¹

6- **قسم استغلال الشبكة** : يسهر هذا القسم على استمرار الخدمة وتحسينها بالتقليل من الانقطاعات والعمل على تطوير الشبكات الغازية والكهربائية إضافة إلى مختلف أعمال الصيانة والتجديد التي لا تستطيع المقاطعة القيام بها.

7- **قسم تسيير نظام الاعلام الآلي** : يتكون هذا القسم من المهندسين فقط يسهرون على السير الأمثل لأجهزة الاعلام الآلي داخل المركز وعبر مختلف المقاطعات.

8- **قسم الوسائل العامة** : يقوم بتوفير جميع متطلبات المديرية (أوراق، أقلام، مكاتب ...)

9- **مهندس الأمن للمؤسسة** : يسهر رفقة مجموعة من الأعوان على توفير الحماية من حوادث العمل داخل او خارج المركز كما يقوم بالتوعية المستمرة للعمال حول أخطار الكهرباء والغاز.

10- **المكلف بالشؤون القانونية** : مهمته الدفاع عن المؤسسة أمام القضاء في مختلف المنازعات القانونية، كذلك له دور استشاري لدى المدير.

11- **المكلف بالإعلام والاتصال** : تتمثل المهمة العامة لمكلف الاعلام والاتصال بعصرنة الإدارة وتقنيات الاعلام والاتصال في متابعة المعلومات ويشغل الاتصال جزء كبير من وقتنا، كما أن مفهوم الاتصال ينطبق على النشاط الاجتماعي والثقافي وكل أفراد المجتمع ويعكس أهداف محددة تتعلق بقضايا البيئة ويؤثر في الرأي العام

وباعتباره وسيطا يساهم في صياغة وتشكيل الحقيقة في المجتمعات الديمقراطية التي تمنح وسائل الاتصال حرية التعبير عن القضايا التي تشغل المستهلكين (الزبائن)، كما تعتبر وسائل الاعلام والاتصال مرآة المجتمع العاكسة لأهم القضايا التي تثير الرأي العام

¹ وثائق من مؤسسة سونلغاز – وحدة سعيدة.

وصناع القرار ووسائل الاتصال لها قدرة على ترتيب أولويات المشتركين (الزبائن) فالالاتصال يخلق اتفاقا عاما بين الأفكار.

خدمات وأهداف المؤسسة :

ان مؤسسة سونلغاز تخضع لمبدأ التخلّص الوظيفي في اطار اللامركزية تقنية من اجل خلق مرونة في التسيير الذاتي، وبما أنها موجهة لخدمة وتسيير المرفق العام من خلال انتاج الطاقة الكهربائية ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز الطبيعي فهي تتكلف بما يلي :

- انتاج وتوزيع الطاقة الكهربائية
 - التوزيع العمومي للغاز الطبيعي مع احترام شروط الأمن وبأقل كلفة
 - صيانة وإصلاح منشآت انتاج الطاقة الكهربائية
 - اعداد وتنفيذ السياسة التجارية وفقا لدقتر الشروط العامة
 - التحكم في برنامج الانارة العمومية
 - السعي الى تحسين الخدمة المقدمة للزبون والعمل على استثمارها
 - ضمان وتسيير وربط الزبائن بالغاز والكهرباء في المواعيد والأجال المثلى
 - تموين الزبائن غير المؤهلين في أحسن شروط الأنصاف في المعاملة والاستمرارية والمعادلة في أسعار البيع
 - ضمان الربط بشبكة النقل واستخدامها من طرف الموزعين والزبائن المؤهلين ومنتجي الكهرباء في اطار المساواة في المعاملة
 - ضمان تموين كل زبون مؤهل بالطاقة إذا لم يجد ممونا يوفر شروطا اقتصادية¹.
- أهداف المؤسسة :

تعمل المؤسسة من أجل تحقيق العديد من الأهداف لما تملكه من قدرات ومؤهلات كبيرة معتمدة في ذلك على :

- تحسين ورفع من جودة خدماتها
- تطبيق الجودة في مجالات التسيير وإدارة الأعمال
- العمل على تقليص التكاليف

¹ وثائق من مؤسسة سونلغاز – وحدة سعيدة -

إن تحديد هدفها الاجتماعي ليفتح لها آفاقا جديدة فزيادة على أنشطتها المعتادة من إنتاج الكهرباء ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز توفرت لسونلغاز إمكانية العمل والتدخل تجاه قطاع المحروقات والقيام على العموم بممارسة أعمال خارج الجزائر

وعلى صعيد تسييرها، يشرف على تسيير سونلغاز شركة مساهمة جمعية عامة ومجلس إدارة و يديرها رئيس مدير عام.

كما تعمل المؤسسة على مجالات مختلفة مثل التطورات التكنولوجية والمعرفية واستغلالها في خدماتها من خلال تنمية المهارات والخبرات لدى عمالها وتعزيز رضاهم الوظيفي من أجل تحقيق الأداء التنافسي إضافة الى وعي المؤسسة بالأهمية البالغة للمسائل البيئية لذلك فهي تعمل بجدية من أجل تحقيق تنوع في مصادر الطاقة الكهربائية اعتمادا على الموارد المتجددة خصوصا الطاقة الشمسية التي تمتلك فيها الجزائر إمكانيات ضخمة.

الاتصال داخل المؤسسة :

• وظيفة الاتصال داخل المؤسسة

ويرجع ذلك الى التوجيهات الجديدة للإدارة، كما أن ملحق الاتصال ذو أمر بالغ الأهمية في التحديث والتطوير وبالتالي كانت المهام كالاتي:

- المعالجة اليومية للجراند (الوطن - الشروق - صدى وهران - الجمهورية)
- التغطية الإعلامية للإدارة
- عمل الاتصالات الداخلية
- تنظيم أيام مفتوحة ودورات توعوية
- تأسيس محضر ضبط للاجتماعات
- متابعة تطبيق التوجيهات الخاصة بالزبائن
- تنشيط حصص إذاعية توعوية وتحسيسية لفائدة المواطن عبر إذاعة سعيدة الجهوية.

• استراتيجيات الاتصال داخل المؤسسة:

- 1- تظهر جليا قيمة الحملات التحسيسية التي تقوم من خلال توعية المواطن عن تسرب الغاز عدم العبث بعدادات الكهرباء سواء عبر التلفزيون أو المطويات التي تتضمن النصائح والارشادات التي يجب اتباعها
- 2- الإذاعة : عندما تريد المؤسسة القيام بأشغال الصيانة على مستوى الشبكة الكهربائية مثلا، تقوم بإشعار عن طريق الإذاعة الجهوية ولاية سعيدة مع تحديد اليوم والساعة والمنطقة، كما تقدم الاعتذار من الزبائن عن الازعاج الناتج عن الانقطاع الذي سوف يحمل جراء هذه الأشغال.
- 3- خدمة تسديد الفواتير على مستوى مكاتب البريد عبر كامل التراب الوطني مجانية الخدمة، دفع المستحقات بكل أمان بحيث تكون المجريات متخذة لتحويل المعلومات الخاصة بتسديد الفواتير نحو الوكالة التجارية في أسرع وقت.

• أنواع وسائل الاتصال في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سعيدة

تقوم كافة اليد العاملة (اداريين ومنفذين) بالعديد من الاتصالات يوميا داخليا وخارجيا وفي جميع الاتجاهات باستعمال وسائل متنوعة ومختلفة

أنواع الاتصالات في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سعيدة

نظرا لأهمية قطاع الاتصالات والذي تتحكم فيه بشكل كبير مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز (سعيدة)، وكثرة أقسامها وهذا ما جعل مهامها تتعدد وذلك لتحقيق أهدافها المسطرة، وجعل المؤسسة تتميز بأنواع الاتصال التي تمكنهم من التواصل مع محيطها ونذكر :

الاتصالات الداخلية : تتمثل في الاتصالات داخل المؤسسة سواء كانت بين أقسام أو بين المدير ورؤساء الأقسام كعقد اجتماع مع كافة العاملين بأحد الأقسام بحيث تمثل طريق فعالية الاتصال وهذا يسمح بتشجيع كل واحد على الكلام بحرية واعطائه رأيه، وتستطيع الإدارة في مناخ الاسترخاء أن تشرح سياستها وهذا ما يؤدي الى تطوير العلاقة بين الإدارة والعمال حيث تجري اجتماعات كل شهر لحضور جميع رؤساء الأقسام.

الاتصالات الخارجية : هذا النوع من الاتصال يسمح بخلق ترابط دائم ومستمر بين المؤسسة ومحيطها الخارجي، وذلك عن طريق تدفق المعلومات من وإلى المؤسسة، والتي تتعلق بوضعيات السوق والدراسات حول حاجات ورغبات العملاء والخدمات التي توفرها المؤسسة بطريقة تسمح بتحقيق أهدافها فعلى سبيل المثال : يأتي شخص يشتكي عن انقطاع التيار الكهربائي او طلب وضع عداد كهربائي، فيقوم أحد رؤساء الأقسام بتلبية طلبه.

الاتصالات الأفقية : وهي تدفق أو اتجاه المعلومات بين المستويات المتشابهة كالاتصالات القائمة بين جميع الدوائر او بين رؤساء الأقسام كإيصال امين الصندوق لقسم المحاسبة معلومات حول القيمة المالية التي حققتها المؤسسة، وهكذا فان الاتصال الأفقي يهدف لنقل المعلومات بين الوحدات في نفس المستوى على الهيكل التنظيمي ويحقق تنسيق وتكامل عملي بين مختلف الأقسام.

الاتصالات الصاعدة : وهي الاتصالات تتم من اسفل التسلسل الهرمي للسلطة الى المستويات العليا (الإدارة العامة) حيث يقوم العمال بإيصال معلومات لرؤساء الأقسام او الإدارة العليا بمدى تقدم في الإنجاز وطرح المشاكل والانشغالات والاستفسارات وتقديم الحلول والاقترحات، حيث يمكن هذا النوع من الاتصالات الادارة العليا في غالب الأحيان من اتخاذ القرارات السلمية والمناسبة.

الاتصالات النازلة : هي الاتصالات التي تتم من أعلى مستوى اداري الى أن يصل حتى المستويات التنفيذية على حسب التسلسل الهرمي مت حيث تقديم الإدارة العليا لتوجيهات وتعليمات دورية للعمال حسب ما تراه مناسباً لسياستها وبرامجها وعلى سبيل المثال : قيام الإدارة العامة بإرسال فاكس حول التعليمات الجديدة حول البرنامج وأهداف المؤسسة المسطرة للقيام بها على أحسن وجه.

وسائل الاتصال المطبقة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سعيدة

بعد تطرقنا لأنواع الاتصالات الموجودة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز سعيدة كان لابدنا من ذكرنا للوسائل المستعملة في تحقيق كل هذه الأنواع من الاتصالات نلخصها كما يلي :

الوسائل المكتوبة : تعد الوسائل المكتوبة من أكثر الوسائل المستعملة في نقل واستقبال المعلومات في المؤسسة، مثال على ذلك تقديم القرار لطرده العامل، كما أن المؤسسة توفر سجل ل طرح الانشغالات والمشاكل التي يتلقاها المستهلك من تأخير في تقديم الطلبات أو عدم المبالاة أو أي شكل يتعرض له داخل المؤسسة ثم يقدم هذا السجل الى المسؤول ليدرس الوضع ويأخذ بعين الاعتبار جميع الملاحظات والانشغالات ليعمل بعد ذلك على حل ما يمكن حله وهذا ما يؤكد أن المؤسسة تأخذ في الاعتبار آراء المستهلكين ومشاكلهم عبر هذا السجل الذي هو وسيلة اتصال بين المستهلك والمؤسسة.

كما أن هناك عمل آخر والذي يتمثل في ان العامل المناوب يتابع جميع الحركات التي تجري داخل المؤسسة وذلك بتسجيل كل المعلومات الخاصة بالعمال كالتهاون في العمل ونشوب أي فوضى فيما بينهم، ويسجل هذا عن طريق التقارير مكتوبة في سجل المناوبة ليقدم في الصباح للمسؤول للاطلاع عليه ودراسته ، ليقوم بعد ذلك باتخاذ الإجراءات اللازمة.

الوسائل الشفوية : يكون هذا الاتصال عن طريق الحديث اما بشكل مباشر كالمقابلات الهاتفية الاجتماعات التي تقيمها المؤسسة من وقت الى آخر.

حيث تجري المؤسسة اجتماعات كل أسبوع لإعلام وتحسين الموظفين، وتقوم بالمقابلات في حالة ما اذا كانت هناك تأخير في طلبات المستهلك وكذلك يقومون بحملات تحسيسية حول اخطار الغاز والكهرباء (حملة الشتاء وحملة الصيف)

الانترنت والانترانت : تعتبر الانترنت اسرع وسيلة لنقل المعلومات وتساعد في الاتصال ومتابعة النشاطات اليومية للمؤسسة كمعالجة المعلومات بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى وطلبات العطل إضافة الى ذلك الرسائل الالكترونية.¹

الدراسات الميدانية :

المكان والزمان :

تم اجراء دراستنا الميدانية بمؤسسة سونلغاز الواقعة ب 5 شارع احمد مدغري بسعيدة والتي تراوحت مدتها ما بين 28 مارس و 28 افريل من سنة 2016.

السمات العامة للمبحوثين :

يظهر من خلال المقابلات الشخصية الخاصة بكل مبحوث داخل مؤسسة سونلغاز وحدة سعيدة ما يلي :

بالنسبة للمبحوثين المستجوبين فان عددهم 15 خمسة عشر شخصا واعتمدنا على العينة القصدية، وذلك باختيار العناصر عناصر مجتمع البحث لموضوع الدراسة.

فكان بالنسبة للجنس : الجنس الذكري أكثر من الجنس الأنثوي، حيث بلغ عدد الذكور عشرة (10) والإناث خمسة (05) ، أما بالنسبة للسن فانه يتراوح ما بين 27 سنة و 45 سنة، إذ يدل العمر على الخبرة للموظفين إضافة الى المؤهل العلمي المتوافق مع طبيعة تسييرهم للأعمال فكانت سماتهم كالتالي :²

¹ وثائق من مؤسسة سونلغاز – وحدة سعيدة
² أنظر الملحق رقم 03

المبحوث الأول :

الجنس : أنثى، السن: 33 سنة، المستوى الدراسي : ليسانس اعلام واتصال تخصص علاقات عامة ،الخبرة المهنية : 05 سنوات، الوظيفة : مكلفة بالإعلام والاتصال

المبحوث الثاني :

الجنس : أنثى ، السن: 43 سنة، المستوى الدراسي : مهندسة دولة الكتر وتقني ، الخبرة المهنية : 10 سنوات ،الوظيفة : اطار مهندسة أمن.

المبحوث الثالث :

الجنس : ذكر ،السن: 38 سنة ،المستوى الدراسي : مهندس دولة، الخبرة المهنية : 10 سنوات ، الوظيفة : رئيس مصلحة التحكم عن بعد

المبحوث الرابع :

الجنس : ذكر، السن: 40 سنة ،المستوى الدراسي : مهندس دولة في الاعلام الآلي، الخبرة المهنية : 16 سنة، الوظيفة : اطار مهندس دراسات

المبحوث الخامس :

الجنس : ذكر، السن: 27 سنة ،المستوى الدراسي : ماستر الكتروتقني ،الخبرة المهنية : 03 سنوات ، الوظيفة : مهندس دراسات

المبحوث السادس :

الجنس : ذكر ،السن: 43 سنة، المستوى الدراسي : شهادة الكتروتقني، الخبرة المهنية : 08 سنوات ، الوظيفة : معالج المكالمات الهاتفية

المبحوث السابع :

الجنس : أنثى، السن: 33 سنة، المستوى الدراسي : مهندسة دولة في الاتصالات، الخبرة المهنية : 07 سنوات، الوظيفة : اطار مهندس دولة في التحكم عن بعد

المبحوث الثامن :

الجنس : أنثى ، السن: 31 سنة، المستوى الدراسي : شهادة الكترول تقني

الخبرة المهنية : 08 سنوات، الوظيفة : مراقبة توزيع الكهرباء

المبحوث التاسع :

- الجنس : ذكر، السن: 41 سنة، المستوى الدراسي : شهادة الكترول تقني

- الخبرة المهنية : 07 سنوات، الوظيفة : تقني توزيع الكهرباء

المبحوث العاشر :

- الجنس : ذكر، السن: 36 سنة، المستوى الدراسي : مهندس دراسات

- الخبرة المهنية : 08 سنوات، الوظيفة : مسؤول مصلحة التحكم عن بعد

المبحوث الحادي عشر :

- الجنس : ذكر ، السن: 38 سنة، المستوى الدراسي : مهندس دولة الكترول تقني

- الخبرة المهنية : 08 سنوات، الوظيفة : مهندس دولة

المبحوث الثاني عشر :

- الجنس : ذكر، السن: 39 سنة، المستوى الدراسي : مهندس دولة الكترول تقني

- الخبرة المهنية : 09 سنوات، الوظيفة : رئيس مصلحة الصيانة

المبحوث الثالث عشر :

- الجنس : ذكر، السن: 38 سنة، المستوى الدراسي : مهندس دولة الكترول تقني

- الخبرة المهنية : 08 سنوات، الوظيفة : مهندس دولة

المبحوث الرابع عشر :

- الجنس : أنثى، السن: 41 سنة، المستوى الدراسي : مهندس دولة الكترول تقني

- الخبرة المهنية : 08 سنوات، الوظيفة : مهندسة دولة

المبحوث الخامس عشر :

الجنس : ذكر، السن: 45 سنة ،المستوى الدراسي : مهندس دولة بيتروكيمياء

الخبرة المهنية : 16 سنوات، الوظيفة : رئيس مصلحة استغلال شبكة الكهرباء

كما توضح لنا بالنسبة للمبحوثين تعدد الفئات العمرية وكذا توفر المؤهلات العلمية والخبرة الميدانية تختلف من مبحوث الى آخر.

جدول رقم 02 : مقابلة المحور الأول (واقع تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة سونلغاز)

الأجوبة				الأسئلة
المبحوث 4	المبحوث 3	المبحوث 2	المبحوث 1	
دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة سواء داخلها او خارجها لها كبير في انجاز المهام بدرجة عالية وتحسين الخدمات	يمكن دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل وتبادل المعلومات داخل وخارج المؤسسة حيث تعد الوسيلة الأسرع والأسهل	دور كبير ومهم لتسهيل عمليات التدخل والاتصال مع جميع الافراد كما أنها تفيد في عصرنة المؤسسة	داخليا : تسهيل التواصل بين عمال المؤسسة خارجيا : تسهيل التواصل بين المؤسسة والزبائن	س1 : ما هو دور التكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل وخارج مؤسسة سونلغاز ؟
يعد دور استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة له دور مهم وفعال والمحرك الأساسي للمؤسسة سواء داخلها او خارجيا	تتمثل استخدامات تكنولوجيات الاتصال الحديثة في استغلال وتوزيع الشبكة الكهربائية والتحكم فيها عن بعد مثل SCADA	يتمثل دور استخدام تكنولوجيات الاتصال في الرفع من مردود المؤسسة والارتقاء بالمؤسسة الى درجة عالية الجودة	يمكن دور استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في مؤسستنا في إعطاء ديناميكية وسهولة التواصل بين الأقسام وتبادل المعلومات	س2 : ما دور استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في مؤسستكم ؟
الوسيلة الأكثر استخداما للزبون هي الجهاز السلكي، الفاتورات، الإذاعة.	تتمثل الوسيلة الأكثر استخداما في تقديم الخدمات الألياف البصرية ، الإذاعة ، الهاتف، الفاكس الانترنت	الوسيلة الأكثر استخداما في تقديم الخدمات للزبائن الهاتف ، الإذاعة الألياف البصرية	الوسيلة الأكثر استخداما في تقديم الخدمات خارجيا غالبا ما يمون عبر الإذاعة، الهاتف	س3 : ما هي الوسيلة الأكثر استخداما في تقديم الخدمات للاتصال الخارجي ؟

الفصل الثالث : تكنولوجيا الاتصال المستخدمة ووظائفها داخل مؤسسة سونلغاز

<p>من ابرز الخدمات التي تقدمها المؤسسة بقية الكهرباء و الغاز و تأمين استمرارية الخدمة وجودتها</p>	<p>تتمثل الخدمات التي تقدمها مؤسسة سونلغاز للزبون الخارجي هي توزيع الكهرباء والغاز الاستمرارية والجودة التوفير المتواصل للطاقتين الكهربائية والغازية</p>	<p>أبرز الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزبائنها استمرارية في منح الطاقة 24/24 ساعة نوعية الطاقة واستقرارها V220 -H250</p>	<p>تتمثل أبرز الخدمات التي تقدمها في : بيع الكهرباء والغاز في حالة العطب هي التي تقوم بالتصليح السهر على شبكة الكهرباء والغاز</p>	<p>س4 : ما هي أبرز الخدمات التي تقدمها مؤسستكم لزبائنها ؟</p>
---	--	--	---	---

تحليل بيانات جدول المقابلة :

من خلال طرح أسئلة المحور الأول (طبيعة مؤسسة سونلغاز) كان السؤال الأول حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل وخارج مؤسسة سونلغاز، فأجابوا بأنه دور مهم يسهل عمليات التدخل والاتصال مع جميع الأفراد وذلك بتسهيل عملية ربط جميع مصالحها وتقديم خدمات للزبائن في ظرف قياسي .

أما السؤال الثاني فكان حول دور استخدام التكنولوجيا للاتصال الحديثة في المؤسسة، فكانت الإجابة بأن دور استخدام التكنولوجيا للاتصال الحديثة يساهم في تسهيل التواصل سواء داخليا بين مختلف المصالح وخارجيا مع الزبائن مع القطاعات الأخرى المتعامل معها.

وكان السؤال الثالث كان حول الوسيلة الأكثر استخداما في تقديم الخدمات للاتصال الخارجي، فكانت الإجابة يكون تقديم الخدمات اما عن طريق الهاتف الفاكس ، الإذاعة، الفاتورة، الانترنت، الألياف البصرية.

والسؤال الرابع كان عن أبرز الخدمات التي تقدمها مؤسسة سونلغاز لزبائنهم، والجواب كان أن المؤسسة تقوم ببيع وتوزيع الكهرباء والغاز وتأمين استمرارية الخدمة وجودتها والأخذ بعين الاعتبار كل مشاكل الزبائن.

- من خلال أجوبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 27 و38 سنة قد أجمعوا على أن لتكنولوجيا الاتصال دور هام في تسيير وتيسير عمل المؤسسة داخليا وخارجيا مبرزين أهم النقاط التي تتوفر عليها خدمة تكنولوجيا الاتصال بالإضافة الى ذكر مجموعة من الوسائل التي يعتمدون عليها في عملية الاتصال الذي يقومون به داخل وخارج المؤسسة وكيفية التعامل مع الزبون وتبادل الأهداف والاقترحات فيما بينها.

الجدول رقم 03 : مقابلة المحور الثاني (استخدامات تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة)

الأجوبة						الأسئلة
المبحوث 14	المبحوث 7	المبحوث 6	المبحوث 4	المبحوث 3	المبحوث 1	
من خلال التأثيرات التي تحدثها هذه التكنولوجيا انها كلما تطورت تعود بالإيجاب أكثر في سير المؤسسة اما في حالة غيابها لا يمكن ان تكون خدمة جيدة او سير جيد للمؤسسة.	التأثيرات التي تحدثها عند حدوث أعطاب في هذه التكنولوجيا تشكل عائق في سير المؤسسة	يمكن من خلال التأثيرات التي تحدثها هذه التكنولوجيا يمكنها ان تعرقل المسار الحسن لسير المؤسسة في حالة غيابها للخدمة وللمؤسسة كاملة	تكون التأثيرات التي يمكن ان تحدثها تكنولوجيا الاتصال في سير المؤسسة تطوير المؤسسة مثلا بالنسبة لمصلحة التحكم عن بعد تلعب تأثيرا حساسا جدا حيث يمكن ان تعطل عمل المصلحة او المؤسسة بكاملها	تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على سير المؤسسة تقريبا وايصال المعلومات أما اذا غابت او نقصت تسبب مشاكل في سير المؤسسة	تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على سير المؤسسة : تأثيرا إيجابيا وسلبيا إيجابيا : هناك اختزال للزمن والمكان ، مثلا التنسيق intranet تسهل الأمور الرسمية سلبيات : في حالة عطب أو مشكل يعطل عدة أمور	س1 : ما هي التأثيرات التي يمكن أن تحدثها هذه التكنولوجيا الحديثة في سير المؤسسة؟

الفصل الثالث : تكنولوجيا الاتصال المستخدمة ووظائفها داخل مؤسسة سونلغاز

س2 : هل تساهم هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الأداء المهني والوظيفي للمؤسسة ؟	نعم تساهم هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الأداء المهني والوظيفي للمؤسسة	نعم تساهم هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الأداء المهني والوظيفي للمؤسسة	نعم تساهم هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الأداء المهني والوظيفي للمؤسسة	نعم تساهم هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الأداء المهني والوظيفي للمؤسسة	نعم تساهم هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الأداء المهني والوظيفي للمؤسسة
س3 : كيف تساهم الانترنت في تنظيم وتوزيع المعلومات داخل المؤسسة ؟	الانترنت تساهم في تنظيم وتوزيع المعلومات داخل المؤسسة	الانترنت تساهم في تنظيم وتوزيع المعلومات داخل المؤسسة	الانترنت تساهم في تنظيم وتوزيع المعلومات داخل المؤسسة	الانترنت تساهم في تنظيم وتوزيع المعلومات داخل المؤسسة	الانترنت تساهم في تنظيم وتوزيع المعلومات داخل المؤسسة
س4 : ما هي طبيعة المعلومات التي	المعلومات المتحصل عليها عبر الانترنت				

الفصل الثالث : تكنولوجيا الاتصال المستخدمة ووظائفها داخل مؤسسة سونلغاز

تتحصل عليها المؤسسة عبر الانترنت، وكيف يتم استغلالها؟	هي التطور العلمي الحاصل في مجال الكهرباء والغاز عالميا	عبر الانترنت : المعلومات التقنية خاصة تحديث بعض الأنظمة التي يتم استعمالها من طرف معدات جديدة	عبر الانترنت المعلومات التقنية programmes	هي معلومات خاصة بالدرجة الأولى تتعلق بالعمل والوظائف	المؤسسة ILLIT طبيعة المعلومات المتحصل هي معلومات تقنية خاصة بجمع المعدات التي تعمل بها المؤسسة ويتم استغلالها خاصة في الصيانة	الانترنت هي معلومات تقنية خاصة متعلقة بالوظائف و المؤسسة
س5 : هل ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير وظائف مؤسسة سونلغاز؟	نعم ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير وظائف المؤسسة: التحكم بوسائل الاتصال عن بعد فوائد كثيرة للمواطن مدة التدخل وريح الوقت	نعم ساعدت SCADA التحكم عن بعد في تطوير وظائف المؤسسة مثلا من خلال معرفة الأعطاب يكون من مقر المؤسسة دون اللجوء أو التنقل الى الميدان	نعم ساعدت تكنولوجيا الاتصال في تطوير وظائف المؤسسة خاصة في اطار الاتصال مع الزبائن وفي تطوير استغلال الكهرباء والغاز	نعم ساعدت وبشكل كبير في الاتصال الداخلي والخارجي	بالطبع ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير وظائف المؤسسة الاعلام الآلي والانترنت والانترنت قدمت خدمة كبيرة للمؤسسة خاصة الاحصائيات	بالتأكيد ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير وظائف المؤسسة بشكل كبير داخليا وخارجيا

تحليل بيانات جدول المقابلة :

من خلال أسئلة المحور الثاني التي كانت حول التأثيرات التي يمكن أن تحدثها هذه التكنولوجيات الحديثة في سير المؤسسة، والذي كان جوابهم بأنه بدون هذه التكنولوجيات لا يمكن أن تكون فوترة ولا خدمة جيدة للزبائن فمثلا الاعلام الآلي والانترنت والانترنت قضت على الكثير من العوائق المتعلقة بالحسابات ومدتها، كما في حالة غيابها يمكن أن تعرقل مسار الحسن لسير الخدمة والمؤسسة كاملا.

والسؤال الثاني كان حول مساهمة هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الأداء المهني والوظيفي لعمال المؤسسة، والجواب هو نعم، هذه التكنولوجيات تسهل على العمال أداء وظائفهم وذلك بربح الوقت، مثلا كانت تستغرق فوترة مجموعة تتكون من 1000 زبون أكثر من أسبوع، الا أن 15 دقيقة كافية.

أما السؤال الثالث فكان حول كيفية مساهمة الانترنت في تنظيم وتوزيع المعلومات داخل المؤسسة فأجابوا بأن الانترنت لها دور مهم في التنظيم والتوزيع، وتساهم في تبادل المعلومات وذلك عن طريق مختلف البرامج مستعملة من طرف المؤسسة، ربح الوقت و تفادي استعمال الطرق البدائية ، ارسال ، أرشيف، تخزين المعلومات.

وكان السؤال الرابع عن طبيعة المعلومات التي تتحصل عليها المؤسسة عبر الانترنت وكيف يتم استغلالها، فكان الجواب بأن الانترنت مراقبة من طرف فرع من فروع سونلغاز ILLIT أما طبيعة المعلومات المتحصل عليها فهي معلومات تقنية خاصة بجميع المعدات التي تعمل بها المؤسسة ويتم استغلالها خاصة في الصيانة، والبرامج والتقنيات والمراجع الخاصة بالكهرباء والغاز تستعمل في تحديث وتشغيل الآلات.

ثم كان السؤال الخامس حول مساعدة تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تطوير وظائف مؤسسة سونلغاز، فكان جوابهم بأنها فعلا ساعدت بشكل كبير ، التحكم عن بعد(SCADA) بوسائل الاتصال فوائد كثيرة ربح الوقت مثلا : حدوث أي عطب او مشكل معرفة مكان الاعطاب من مقر المؤسسة دون اللجوء او التنقل الى الميدان.

-من خلال الإجابات التي أدلى بها المبحوثين في المحور الثاني وعددهم 06 والذي يبلغ متوسط أعمارهم ما بين 33 و 41 سنة أن المؤسسة تتعرض الى بعض التأثيرات الإيجابية والسلبية معا فلا يمكن أن يخلو أي عمل اداري في المؤسسة عن ذلك فكل معرض الى بعض المشاكل والعوائق ، والتسهيلات التي ترافق مساره، وهنا تظهر التأثيرات التي تحدثها تكنولوجيايات الاتصال على المؤسسة والزبون فهي تسهل وتزيع العوائق وهنا يبرز العمل الإيجابي أما عن النقطة السلبية فهي تظهر في حالة غياب تكنولوجيايات الاتصال وهذا ما يحدث عطب وتعطل في المسار الحسن لعمل المؤسسة، كما توصلنا الى أن تكنولوجيايات الاتصال اختزلت الوقت والجهد وساعدت على تبني أسلوب التنظيم والتنسيق (الانترانت).

الجدول رقم 04 : مقابلة المحور الثالث (الاستراتيجية الاتصالية للمؤسسة)

الأجوبة					الأسئلة
المبحوث 15	المبحوث 13	المبحوث 12	المبحوث 10	المبحوث 2	
من أهم الصعوبات التي تواجه المؤسسة عدم تسديد الزبائن لفواتيرهم في المدة المطلوبة سرقة الكهرباء	أهم الصعوبات التي تواجه المؤسسة : عدم تسديد الزبائن فواتيرهم في الاجال المحددة القرصنة سرقة الكهرباء التعدي على شبكتي الكهرباء والغاز عن طريق البناء	الصعوبات التي تواجه مؤسسة سونلغاز : سرقة الكهرباء والغاز عدم تسديد الديون الاختلاف الذهني لاقناع الزبائن	أهم الصعوبات التي تواجه المؤسسة : عدم قيام الزبائن بتسديد ما عليهم من مستحقات سوء التسيير	من الصعوبات التي تواجه المؤسسة : نقص التسيير الفعال خاصة مع الظروف الاقتصادية الحالية	س1 : ما هي الصعوبات التي تواجه المؤسسة ؟
الاحصائيات المقارنة بين النتائج المقارنة بين انخفاض معدل الشكايات	اجراء المقارنة بين النتائج عرض نتائج المؤسسة	الاحصائيات الشكاوي نسبة ضياع الكهرباء والغاز	الاحصائيات انخفاض معدل الشكاوي نسبة الضياع في الكهرباء والغاز المداخل	الاحصائيات مثلا انخفاض معدل الشكاوي بهذه المعطيات تظهر اجابيات تكنولوجيات الاعلام والاتصال	س2 : ما هي الآليات التي يتم على أساسها تقييم استخدام تلك التكنولوجيات وأثارها على المؤسسة؟

الفصل الثالث : تكنولوجيا الاتصال المستخدمة ووظائفها داخل مؤسسة سونلغاز

من أفضل الطرق الممكنة لتطوير عمليات التواصل : جلسات ندوات الإذاعة	افضل الطرق : عن طريق الراديو او مصلحة الشكاوي TIA	إعطاء المعلومات في وقتها لطمأنة الزبون مثلا متى انقطاع الغاز او الكهرباء ، مدة الانقطاع	من افضل الطرق الممكنة : الإعلان عبر الراديو المحلي رقم خاص بالاستعلام للزبائن 24/24 سا	أفضل الطرق الممكنة منها : حملات تحسيسية نعرض من خلالها المشكل ومحاولة إعطاء حلول ندوات صحفية	س3 : ما هي أفضل الطرق الممكنة لتطوير عملية التواصل مع الزبون الخارجي ؟
حصص وندوات لتحسيس الزبون أن المؤسسة تعمل لخدمته	الفكرة التي تخدمها لإرضاء الزبون لأنها هي غاية المؤسسة وتقيد المؤسسة برضا الزبون	التواصل عبر حصص إذاعية، تلفزيونية، ندوات صحفية، المرقع الخاص بالشركة إيصال الزبون عبره واطلاعه على مختلف الخدمات	التواصل مع الصحافة جلسات وحصص كيفية تجنب الحوادث حصص إذاعية وتلفزيونية اشهار	تحاول المؤسسة أن تكون على اتصال دائم مع زبائها وذلك بتوفير مصلحة تعمل 24/24 سا لتسجيل الاعطاب على شبكة التوزيع	س4 : هل هناك استراتيجية اتصالية محددة تنتهجها المؤسسة لكسب رضا الزبون ؟

تحليل بيانات جدول المقابلة :

من خلال أسئلة المحور الثالث كان السؤال الأول حول الصعوبات التي تواجه المؤسسة فأجابوا أهمها عدم تسديد الزبائن فواتيرهم في الآجال المحددة، سرقة الكهرباء، اختلاف دهنيا لإقناع الزبون، اما السؤال الثاني كان ماهي الآليات التي يتم على أساسها تقييم استخدام تكنولوجيايات وآثارها على المؤسسة ، فكان الجواب الاحصائيات ، اجراء مقارنة بين النتائج المتحصل عليها قبل استخدام هذه التكنولوجيايات وبعد استخدامها ومحاولة الحصول على حلول، عرض نتائج المؤسسة شهرية، سنوية.

وفي السؤال الثالث الذي كان عن أفضل الطرق الممكنة لتطوير عملية التواصل مع الزبون الخارجي، خاصة في حالة وقوع أزمة معينة. فقد يكون ذلك عن طريق حملات تحسيسية تعرض من خلالها المشكل ومحاولة إعطاء حلول له، جميع الفئة تكون عبر وسائل الاعلام مثلا الإذاعة أو ندوات صحفية (des conférences de presse) الفئة محددة للجمهور القارئ عن طريق الصحفيين، إعطاء المعلومة في وقتها لطمأنة الجمهور مثلا متى ينقطع الكهرباء ، الغاز ، المدة .

انجاز مركز وطني جهوي للاتصال لتسهيل تفعيل عمليات، إصلاحات على شبكة التوزيع للكهرباء والغاز.

كان السؤال الرابع هناك استراتيجية اتصالية محددة تنتهجها المؤسسة لكسب رضا الزبون؟ فأجابوا الاخذ بعين الاعتبار كل مشاكل الزبائن ، توزيع الكهرباء والغاز، حصص حول كيفية تجنب الحوادث الناتجة عن سوء الطاقتين الكهربائية والغازية.

توفير جميع المعلومات للزبون بالنسبة للاستهلاك ، تقدم الديون عن طريق الانترنت، النقل مثلا، الموقع الخاص بالشركة الذي من خلاله يمكن للزبون الوصول الى المعلومات والخدمات.

-توصلنا من خلال أجوبة المحور الثالث من طرف المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 43 و 45 سنة الى معرفة بعض الصعوبات التي تواجه المؤسسة والتي شملت الأعطاب والقرصنة وسرقة الكهرباء والتأخر في التسديد الفواتير، ومن خلال هذه السلوكات غير الملائمة للمؤسسة اختارت هذه الأخيرة حلها عن طريق اللجوء الى حصص تحسيسية وندوات صحفية واعلانات وحصص إذاعية وتلفزيونية بالإضافة الى الاعتماد على الوسائل الإعلامية الأخرى التي تساعد على التوعية والتحذير من مخاطر هذه السلوكات والمشاكل.

نتائج المقابلة :

لقد كشفت لنا المقابلات التي اجريناها مع مجموعة من المبحوثين العاملين بمؤسسة سونلغاز على مجموعة نتائج ساهمت في الإجابة عن الفرضيات المقترحة في الإشكالية وكذا التساؤلات والتي يمكن حصرها فيما يلي :

- 1- سهولة الاتصال بين الموظفين
- 2- سهولة وصول المعلومة وتبادلها بين الأطراف العاملة بالمؤسسة
- 3- سرعة وصول المعلومة وتداولها
- 4- تحسين صورة المؤسسة وتمثيلها بأحسن صورة لدى الزبائن
- 5- تسهيل عملية الاتصال بين المؤسسة والزبون وكذلك المؤسسات الأخرى
- 6- ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي
- 7- زيادة السرعة في الأداء وتحسين عمل المؤسسة
- 8- الرفع من كفاءة العمل زيادة الدقة فيه
- 9- سهولة الوصول الى الزبون
- 10- تحسين الإنتاجية و محيط العمل
- 11- توفير بيئة أفضل للمؤسسة وكذا الزبون
- 12- استفادة الموظفين من خدمة تكنولوجيا الاتصال وبالتالي رفع المستوى الخدماتي
- 13- القضاء على الأسلوب البدوي و التقليدي الذي يرهق العامل ويشير استياء الزبون

الاستنتاجات :

ساهمت تكنولوجيايات الاتصال عبر وظائفها ومجالاتها ووسائله في تسهيل وتطوير العمل المؤسساتاتي في الإدارات الاقتصادية ومن بينها مؤسسة سونلغاز الاقتصادية التي رحبت بدورها بهذه الأخيرة وجعلت لها مكانا قارا في عملها فاعتمادها في توصيل واستقبال الأهداف وتبادل المقترحات بينها وبين الجمهور الداخلي والخارجي للزبون، فاستطاعت من خلال ذلك تيسير وتسيير عملها وذلك بتوزيع الفاتورات واستقبال الدفع ونقل المشكلات والأعطاب التي وجدت لحلها مختصرة الجهد والوقت، بالإضافة الى ذلك فتكنولوجيا الاتصال ساهمت في رفع المستوى الوظيفي والتعليمي لدى العاملين والزبائن. غير أن المؤسسة لازالت تتلقى بعض الصعوبات التي لم تستطع التكنولوجيا حلها إلا عن طريق الحملات والندوات والتوعية التي قد تصل الى حل بعض المشاكل وليس كلها إلا أن هناك أمل في تخطي هذه العوائق والصعوبات واستمرار العمل المؤسساتاتي الذي حضرت لاجله مبسطة أدوار كل الأطراف المعنيين بمؤسسة سونلغاز.

نتائج الملاحظة الميدانية :

- خلال فترة الدراسة الميدانية التي قمنا بها في المؤسسة سجلنا بعض الملاحظات التالية :
- المعلومات تتداول بسهولة وتنقل بصفة جيدة داخل المؤسسة بين المرؤوسين والرؤساء وكذلك المصالح
 - الاتصالات في المؤسسة في شكل تعليمات وتوجيهات من الإدارة العليا في المؤسسة
 - عدم وجود وتوفير الوسائل المادية والتكنولوجية التي تستند عليها عملية اعداد أنظمة الاعلام الآلي كالتى تساير تلك المستعملة في المؤسسات المنظورة
 - فيما يخص درجة تطور الأجهزة والتقنيات والأدوات المستعملة في انتاج المعلومات والقيام بالاتصال هي اما بسيطة "يدوية" أو تعتمد على الحاسب الآلي، لكن يبقى هناك عجز في استخدام بعض التكنولوجيايات الجديدة.

- سعي الإدارة أحياناً إلى خلق صورة ذهنية جيدة لجمهورها الداخلي (عمال) من خلال تحسين ظروف العمل والظروف الاجتماعية، والجمهور الخارجي (الزبائن) من خلال تقديم خدمات في مستوى تطلعاته.
- يشكل الاتصال عنصر أساسي وضروري حيث نجد أن الاتصال المستخدم في مؤسسة سونلغاز عن طريق الهاتف مباشرة، بينما الاتصال في العلاقات العامة يأخذ عدة أشكال منها تخصيص أماكن للإعلانات والإشهاريات لإبلاغ الجمهور الداخلي بالمستجدات وكل ما يطرأ على المؤسسة وتوزيع المنشورات والملصقات على الزبائن لتعريفهم بنشاطات المؤسسة.

خلاصة :

من خلال دراستنا الميدانية في مؤسسة سونلغاز تبين لنا أن الاتصال يلعب دورا هاما وحاسما من أجل الوصول الى الانسجام لتحقيق كفاءة وفعالية تضمن لها الاستقرار.

كما أن الاتصال يتم بطرق مختلفة، نجد المعلومات تتداول بصفة جيدة

وما توصلنا اليه من خلال هذه الدراسة أنه رغم النمو الذي تشهده الساحة الجزائرية في مجال استخدام الانترنت الا أن أغلب المؤسسات تبقى بعيدة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، من بينها مؤسسة سونلغاز لديها أجهزة كمبيوتر ولكن شبكة الانترنت تمثل نسبة قليلة أي أن هذا التبادل يتمشى وطريقة العقوبة قد تؤثر على فعالية الاتصال في المؤسسة.

وما يمكننا قوله يتضح لنا أن مؤسسة سونلغاز في طور تحسين نظم الاتصال وذلك لمراقبة جيدة للمعلومات وضمان تسيير راشد للمؤسسة.

قد أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة حلقة لا يمكن الاستغناء عنها لضمان استمرارية المؤسسة.

الختام

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة، الكشف على الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها في المؤسسة الجزائرية من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة انطلاقاً من نسبة استخدام كل تكنولوجيا الاتصال الحديثة عن وجود تباين في استخدام هذه التكنولوجيات حيث تبين أن وظائف تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة سونلغاز لها عدة أدوار محورية ومهمة في خلق الديناميكية داخل ذات المؤسسة وهذا ما حتم على المسؤولين الاهتمام بهذه التكنولوجيات.

ولقد تبين من خلال الإطار النظري أن تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة تعد من متطلبات العصر ولا يمكن الاستغناء عنها بل أصبحت حتمية لا بد منها خلال هذا العصر، لما لها من أدوار رئيسية في خلق عملية الاتصال والتفاعل داخل المؤسسات ، وتعد تكنولوجيا الاتصال داخل مؤسسة سونلغاز الرهان الأساسي لخلق أهداف هذه المؤسسة.

ونشير في الأخير إلى أن نتائج هذه الدراسة خاصة بمؤسسة سونلغاز وحدة ولاية سعيدة لذلك لا يمكن تعميمها على كل المؤسسات الجزائرية، لذلك نأمل أن تنطلق عديد الدراسات وتتنوع لكامل المؤسسات الجزائرية الأخرى لمعرفة واقع تكنولوجيات الاتصال داخل المؤسسة وتجسيدها على أرض الواقع.

الملاحق

دليل المقابلة :

البيانات الشخصية :

- الاسم :
- اللقب :
- السن :
- المستوى الدراسي :
- الوظيفة :
- الخبرة المهنية :

المحور الأول : واقع تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة سونلغاز

- س1 : ما هو دور التكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل وخارج مؤسسة سونلغاز ؟
- س2 : ما دور استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في مؤسستكم ؟
- س3 : ما هي الوسيلة الأكثر استخداما في تقديم الخدمات للاتصال الخارجي ؟
- س4 : ما هي أبرز الخدمات التي تقدمها مؤسستكم لربائنها ؟

المحور الثاني : استخدامات تكنولوجيا الاتصالية في المؤسسة

- س1 : ما هي التأثيرات التي يمكن أن تحدثها هذه التكنولوجيات الحديثة في سير المؤسسة؟
- س2 : هل تساهم هذه التكنولوجيات في الرفع من مستوى الأداء المهني والوظيفي لعمال المؤسسة ؟
- س3 : كيف تساهم الانترنت في تنظيم وتوزيع المعلومات داخل المؤسسة ؟
- س4 : ما هي طبيعة المعلومات التي تتحصل عليها المؤسسة عبر الانترنت، وكيف يتم استغلالها ؟
- س5 : هل ساعدت تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تطوير وظائف مؤسسة سونلغاز؟

المحور الثالث : الاستراتيجية الاتصالية للمؤسسة

- س1 : ما هي الصعوبات التي تواجه المؤسسة ؟
- س2 : ما هي الآليات التي يتم على أساسها تقييم استخدام تلك التكنولوجيات وآثارها على المؤسسة؟
- س3 : ما هي أفضل الطرق الممكنة لتطوير عملية التواصل مع الزبون الخارجي ؟
- س4 : هل هناك استراتيجية اتصالية محددة تنتهجها المؤسسة لكسب رضا الزبون ؟

رقم المبحوث	الخبرة المهنية	الوظيفة والمستوى الدراسي	تاريخ اجراء المقابلة
01	05 سنوات	مكففة بالاعلام والاتصال	2016/04/10 على الساعة التاسعة صباحا
		شهادة اعلام واتصال تخصص علاقات عامة	2016/04/10 على الساعة الثانية زوالا 2016/04/11 على الساعة العاشرة صباحا
02	10 سنوات	اطار مهندسة أمن	2016/04/11 على الساعة الثانية زوالا
		شهادة مهندسة دولة الالكتروتقني	
03	10 سنوات	رئيس مصلحة التحكم عن بعد	2016/04/12 على الساعة العاشرة صباحا
		شهادة مهندس دولة الالكترونيك	
04	16 سنة	اطار مهندس دراسات	2016/04/14 على الساعة العاشرة زوالا 2016/04/17 على الساعة الثانية زوالا
		شهادة مهندس دولة في الاعلام الآلي	
05	03 سنوات	اطار مهندس دراسات	2016/04/17 على الساعة التاسعة صباحا
		شهادة ماستر الكتروتقني	
06	08 سنوات	معالج المكالمات الهاتفية	2016/04/18 على الساعة التاسعة صباحا
		شهادة الكتروتقني	
07	07 سنوات	اطار مهندس دولة	2016/04/19 على الساعة العاشرة صباحا
		شهادة مهندسة دولة في الاتصالات	
08	08 سنوات	مراقبة توزيع الكهرباء	2016/04/19 على الساعة الثانية زوالا
		شهادة الكتروتقني	
09	07 سنوات	تقني توزيع الكهرباء	2016/04/20 على الساعة العاشرة صباحا
		شهادة DEUA الكتروتقني	

2016/04/21 على الساعة التاسعة صباحا	مسؤول مصلحة صيانة التحكم عن بعد	08 سنوات	10
2016/04/24 على الساعة الثانية مساء	شهادة مهندس دراسات		
2016/04/25 على الساعة التاسعة صباحا	مهندس دولة شهادة مهندس دولة الكروتقني	08 سنوات	11
2016/04/26 على الساعة العاشرة صباحا	رئيس مصلحة الصيانة شهادة مهندس دولة الكروتقني	09 سنوات	12
2016/04/27 على الساعة الحادية عشر صباحا	مهندس دولة شهادة مهندس دولة الكروتقني	08 سنوات	13
2016/04/27 على الساعة التاسعة صباحا	مهندسة دولة شهادة مهندس دولة الكروتقني	08 سنوات	14
2016/04/27 على الساعة العاشرة صباحا	رئيس مصلحة استغلال شبكة الكهرباء	16 سنة	15
2016/04/28 على الساعة العاشرة صباحا	شهادة مهندس دولة بتروكيمياء		

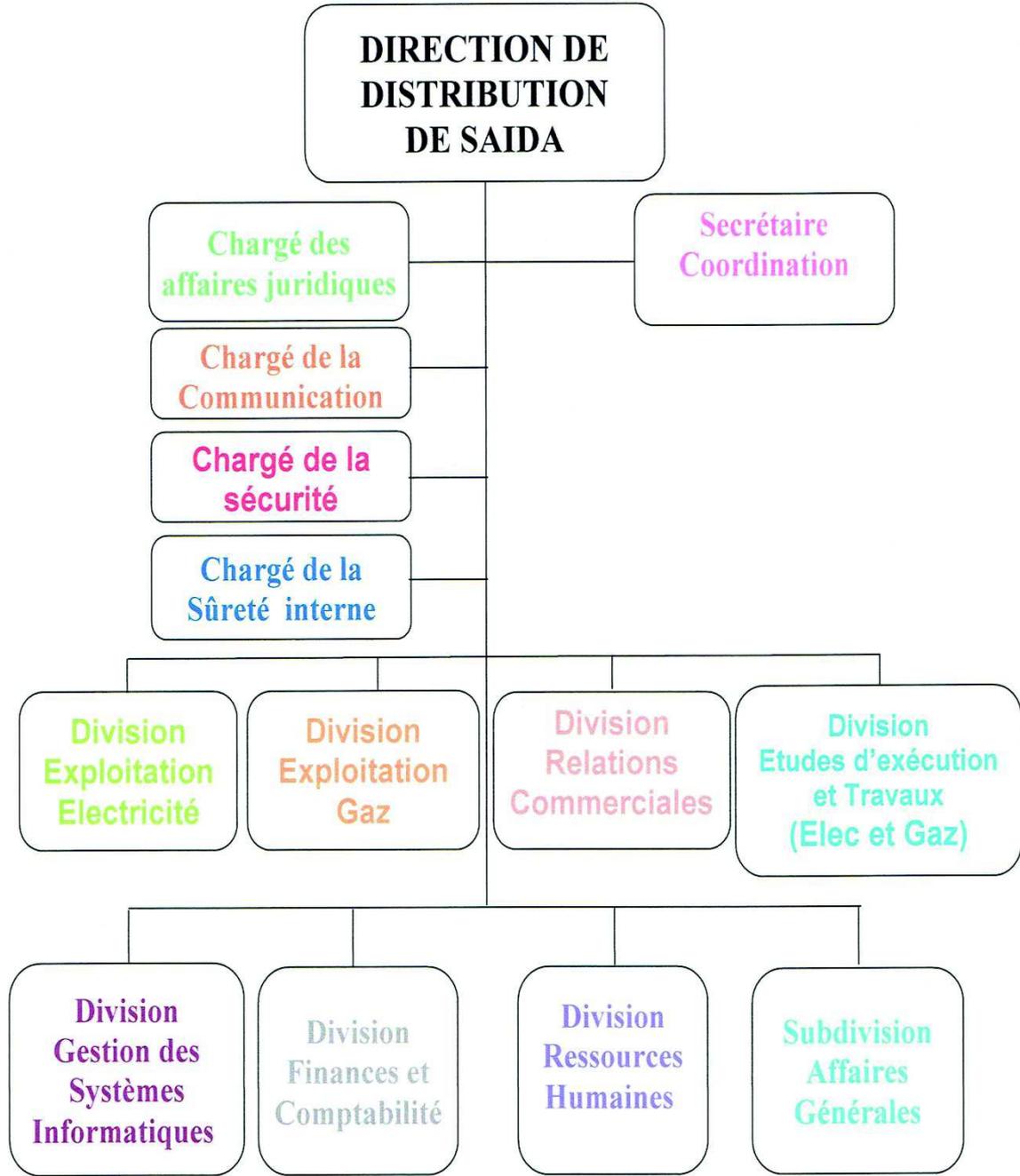
الهيكل التنظيمي للمؤسسة :





صورة توضح المقر الرئيسي وموقعه في ولاية سعيدة

ORGANIGRAMME DE D.D SAIDA :



هيكل تنظيمي لمؤسسة سونلغاز باللغة الأجنبية

Nom d'utilisateur

Mot de Passe

Rester connecté

[Besoin d'aide ?](#)

Connexion

El djazaïr Information Technology

شكل يوضح كيفية الدخول الى الموقع عبر الأنترنت

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

✓ القرآن الكريم – سورة المائدة

المراجع باللغة العربية

المعاجم والقواميس

1. ابن منظور جمال الدين الأنصاري. لسان العرب ج2. [د.ط.]. مصر: الدار المصرية للتأليف، [د.س]. .
2. شبلي كرم. معجم المصطلحات الإعلامية. [د.ط.]. بيروت، دار الشروق. 1989.
3. الفار محمد جمال. المعجم الإعلامي. [د.ط.]. عمان، دراسات المشرق العربي. 2006.
4. مجمع اللغة العربية، معجم الحاسبات، ط2، مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب. 2003.

الكتب

1. إبراهيم خالد ممدوح. حوكمة الانترنت، ط1. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي. 2011.
2. أبو اصبع صالح خليل. العلاقات العامة والاتصال الإنساني. [د.ط.]. الأردن: دار الشروق، 1999.
3. أبو زيد أحمد. الانترنت الساحة الأخيرة للديمقراطية الرقمية. [د.ط.]. الكويت: كتاب العربي وصناعة المستقبل، 2005.
4. أبو سمرة محمد. الاتصال الإداري والإعلامي، ط1. دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009.

5. أبو شفرة راجي. دليل استعمال خدمات شبكة الأنترنت لغير المتخصصين. [ط1]. بيروت : المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 1997.
6. احدادن زهير،. مدخل لعلوم الاعلام والاتصال[د.ط]. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 1999.
7. احدادن زهير،. مدخل لعلوم الاعلام والاتصال[د.ط]. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية. 2002.
8. امام إبراهيم. مجلات الأنباء.[د.ط]. القاهرة : دار النهضة العربية. 1972.
9. بدوي عبد الرحمان، مناهج البحث العلمي. ط3. الكويت : وكالة المطبوعات للنشر. 1977.
10. بسيوني حمادة إبراهيم. دراسات في الاعلام وتكنولوجيا الاتصال والرأي العام.[د.ط]. [د.ن]: دار عالم الكتب، 2008.
11. البكري إياد شاكرا. تقنيات الاتصال بين زمنين.[د.ط]. عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع. 2003.
12. بن حبيب عبد الرزاق. اقتصاد وتسيير المؤسسة. [د.ط]. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية. 2000.
13. بن عامر سعد. الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، ط2. القاهرة : مركز رايد للاستشارة وتطوير الإدارة.
14. بن مرسلي أحمد. مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال.[د.ط]. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية. 2003.
15. بوجمعة سعدي نصيرة. عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي.[د.ط]. الجزائر: المطبوعات الجامعية. 1992.
16. الجوهر محمد ناجي. وسائل الاتصال والعلاقات العامة. ط1، عمان : [د.ن]. 2000.
17. حافظ بدوي هناء. الاتصال بين النظرية والتطبيق. [د.ط]. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث. [د.س].

18. حجازي محمد حافظ . وسائل الاتصال الرسمي (البيروقراطية الكيموقراطية). [د.ط]. ط1. الإسكندرية : الوفاء لدنيا الطباعة والنشر. 2006.
19. حجازي مصطفى. الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ط1. بيروت : دار الطليعة. 1988.
20. حسن محمد علي. ثورة الاعلام. [د.ط]. القاهرة : دار المعرفة. 2003.
21. حمدي محمد فاتح. التكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة، الاستخدام والتأثير. [د.ط]. الجزائر: المؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2010.
22. خال، ممدوح. ابرام العقد الالكتروني دراسة مقارنة. [ط1]. الاسكندرية : دار لفكر الجامعي، 2006.
23. دليو فضيل. التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال. [ط1]. عمان : دار الثقافة، 2010.
24. الدناني عبد المالك ردمان. الوظيفة الإعلامية لشبكة الأنترنت، دراسة لمعرفة استخدامها في مجال الاعلام. [ط1]. بيروت : دار الراتب الجامعية، 2001.
25. الرشدي محمد السعيد. الأنترنت والجوانب القانونية لنظم المعلومات. [د.ط]. الكويت : مؤسسة الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، 1997
26. روبن برنت وآخرون. الاتصال والسلوك الإنساني. [د.ط]. الرياض: مطابع معهد الإدارة العامة. 1992.
27. زغبى محمد. التغيير الاجتماعي. [د.ط]. مصر: دار الطليعة للنشر. 1998
28. سعادة صالح محمد وآخرون. مقدمة إلى الأنترنت. [ط1]. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع. 2010.
29. السيد إسماعيل. نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، مصر : المكتب العربي الحديث. 2000 .
30. سيد حسين فاروق. الأنترنت الشبكة العالمية للمعلومات. [د.ط]. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب. 2003.

31. سيزولاتي، أندروني. السلوك التنظيمي والأداءات تر أبو القاسم جعفر أحمد. الرياض : معهد الإدارة العامة. 1991.
32. سيسون ألان. الأنترنت استعد وانطلق، تر مركز التعريب والبرمجة. ط1. بيروت: الدار العربية للعلوم. 1999.
33. شاوش مصطفى نجيب. الإدارة الحديثة، مفاهيم، وظائف، تقنيات. [د.ط]. عمان-الأردن : دار الفرقان.
34. شفيق حسنين،. حاسبات الوسائط المتعددة والانترنت. القاهرة : دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع. 2005.
35. الشيخ فؤاد سالم. المفاهيم الإدارية الحديثة. [د.ط]. عمان : دار الشعب. 1982.
36. صخري عمر. اقتصاد المؤسسة. [ط4]. الجزائر : ديوان المطبوعات الجزائرية، 2006.
37. صلاح الدين نور الدين. المعلوماتية. [ط1]. دمشق: منشورات وزارة الثقافة. 2000.
38. صموئيل عبود. اقتصاد المؤسسة. [د.ط]. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية. [د.س].
39. طرطار أحمد. تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات. [د،ط]. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية. 2002.
40. طلعت محمود منال. مدخل إلى علم الاتصال. [د.ط]. القاهرة : المكتب الجامعي. 2002.
41. الطيب عيساني رحيمة. مدخل الى الاعلام والاتصال المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية. ط1. الأردن : جدارا للكتاب العالمي، 2008.
42. الطيب عيساني رحيمة. الوسائط التقنية وأثرها على الاعلام المرئي والمسموع. الرياض : جهاز إذاعة وتلفزيون الخليج. 2010.
43. العارف نادية. الإدارة الاستراتيجية. [د ط]. مصر : الدار الجامعية. 2001.
44. عاشوري مصطفى. أسس علم النفس الصناعي التنظيمي. [د.ط]. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب. 1992.

45. عبد البني عبد الفتاح. تكنولوجيا الاتصال والثقافة. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1990.
46. عبد الحميد محمد. الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت. [ط1]. القاهرة : عالم الكتب للنشر والتوزيع. 2007.
47. عبد الغفار رشاد. دراسات في الاتصال. [د.ط]. القاهرة: مكتبة نهضة الشرق، جامعة القاهرة، 1984
48. عبيدات محمد و آخرون. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. الأردن : دار وائل للنشر. 1999.
49. عدون ناصر دادي. اقتصاد المؤسسة ط2. الجزائر : دار المحمدية العامة. 1998.
50. العديلي محمد ناصر. إدارة السلوك التنظيمي، ط1. الرياض : دار العلوم للنشر والطباعة، 1993.
51. عزي عبد الرحمان،. دراسات في نظرية الاتصال نحو فكر اعلامي متميز، سلسلة كتب المستقل العربي. بيروت : مركز دراسات الوحدة العربية. 2003.
52. عسيري علي عبد الله. الاثار الأمنية لاستخدام الشباب للأنترنت. [ط1]. الرياض: مركز البحوث والدراسات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004.
53. عشوي مصطفى. أسس علم النفس الصناعي التنظيمي. [ط1]. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب. 1992.
54. العطروري محمد فهمي. العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، ط1. القاهرة : عالم الكتب. 1999.
55. عطلي العبد عاطف. الاتصال والرأي العام. [ط1]. القاهرة: دار الفكر العربي. 1993.
56. العطوس محمد أكرم : العمل المؤسسي. [ط1]. دار ابن حرم للطباعة والنشر، [دس]
57. علوة نبيل رأفت. التكنولوجيا في علم المكتبات [ط1]. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع. 2006.

58. عليوة السيد. مهارات التفاوض وسلوكيات الاتصال.[ط1]. عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1798.
59. العيد محمد علي. الاتصال والرأي العام. ط1. القاهرة : دار الفكر العربي. 1993.
60. العيفة جمال. مؤسسات الاعلام والاتصال. [د.ط]. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية. 2010.
61. غالب ياسين سعد. نظم مساعدة القرارات. [ط2]. عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع. 2004.
62. فيصل عبد الأمير. الصحافة الالكترونية في الوطن العربي. [ط1]. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع. 2005.
63. قاسيمي ناصر. الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية. [د.ط]. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.
64. لسلي، فرانسوا وآخرون. وسائل الاتصال المتعددة، ملتيميديا تر فؤاد شاهدين. [ط1]. دار عويدات للنشر والطباعة، 2001.
65. لعقاب محمد. الأنترنت وعصر الثورة معلومات. [ط1]. الجزائر: دار هوسة. 1999.
66. ماهر أحمد. كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال.[ط1]. الإسكندرية: الدار الجامعية. 2000.
67. محمد ابراهيم البطل منى. تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة الشخصية والإدارية ونظم المعلومات، ط1. القاهرة . [د.س]
68. محمد علي أبو العلا. فن الاتصال مع الجماهير بين النظرية والتطبيق.[ط1]. دمشق: دار الايمان للنشر والتوزيع. 2014.
69. محمود علم الدين. تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري.[د.ط]. القاهرة: دار العربي. 1990.
70. المدني توفيق أحمد . كتاب الجزائر.ط2. القاهرة: دار المعرف.1963.

71. المصري أحمد محمد. الإدارة الحديثة (الاتصالات، المعلومات، القرارات). [د.ط.]. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة. 2000.
72. مكاوي حسن عماد،. تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات. ط2. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1997.
73. مكاوي حسين عماد وآخرون. الاتصال ونظرياته المعاصرة. [د.ط.]. مصر: الدار المصرية اللبنانية، [د.س.].
74. الملحم هشام. عمار، خيريك. شبكات الانترنت بنيتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات. ط1. [د.م.]. دار الرضا للنشر. 2003.
75. منصور هالة. اتصال فعال مفاهيمه وأساليبه ومهاراته. [د.ط.]. الإسكندرية: المكتبة الجامعية. 2000.
76. المها محمد نصير. في النظرية العامة للمعرفة الاجتماعية. [د.ط.]. القاهرة: المكتبة الجامعية. 2002.
77. مهنا فريال. علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية. [د.ط.]. بيروت : دار الفكر المعاصر، 2000.
78. موريس، أنجلس. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون. الجزائر: دار القصة للنشر والتوزيع. 2006.
79. موسى عصام سليمان. مدخل في الاتصال الجماهيري، ط5. عمان [د.ن.]. 2005.
80. هارون منصر،. تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية. [ط1]. الجزائر: دار الألمعية للنشر والتوزيع. 2012.
81. الهجرسي سعد محمد. الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية. الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، 2001.

المجلات والموسوعات

1. أوكيل محمد سعيد. العلاقات بين تكنولوجيا المعلومات والتطور الاقتصادي في البلدان النامية. الجزائر: مجلة علوم الاقتصاد والتسيير. جامعة الجزائر، عدد8، 2003.
2. حجاب محمد منير. الموسوعة الإعلامية. المجلد الأول. مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003.
3. حجاب محمد منير، الموسوعة الإعلامية، المجلد الرابع. مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003.
4. حمدي أحمد. نظرة في قوانين الاعلام الجزائرية. المجلة الجزائرية للاتصال، عدد20. 2002.
5. ريكسون طيب. مفهوم التقارب والانتقاء. [د.ط]. لبنان : مجلة الاقتصاد والاعلام ، عدد 261، 2001.
6. شومان محمد. عولمة الاعلام ومستقبل النظام الإعلامي العربي. الكويت : مجلة عالم الفكر، 1999
7. عبد الشتيوي محمد. مجلة جامعة الأقصى، المجلد السابع عشر، العدد الثاني. 2002.
8. كارول أسعد وآخرون. موسوعة العلوم الحديثة المعلوماتية والحاسب والأنترننت. [ط1]. لبنان : دار الشمال للطباعة والنشر والتوزيع، 2006.
9. مرياني محمد، الصناعة العربية المعلوماتية والاقتصاد المبني على المعرفة. المغرب : مجلة التنمية العربية، 2008.

الأطروحات والرسائل :

1. إبراهيم بختي- دور الانترنت وتوظيفها في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر : أطروحة دكتوراه غير منشورة في العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر، 2002.
2. در حسون هلال- المحاسبة التحليلية نظام معلومات لتسيير ومساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2004-2005.
3. رباعي أمينة- التجارة الالكترونية وآفاق تطورها في البلدان العربية. رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2004-2005.
4. ربعة قندوسي- الإعلان عبر الانترنت، دراسة وصفية تحليلية مقارنة، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2004-2005.
5. السعيد بلوم- أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة المحركات والجرارات (sonacom)، رسالة ماجستير عبر منشورة في تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع بجامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2007-2008.
6. صبرينة رماش- الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز. السنة الجامعية 2008-2009.
7. صليحة كاريش- دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1999-2000.
8. الطيب ابن عون- أثر شبكة الانترنت على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة مديرية الصيانة سونطراك الأغوط ، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر باتنة، السنة الجامعية 2007-2008.
9. عبد الباسط محمد عبد الوهاب- استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني. دراسة تطبيقية ميدانية د.م.ن: المكتب الجامعي الحديث، 2005.

10. كريمة بنان- الصحافة الداخلية للمؤسسة، دراسة استطلاعية لقراء مجلة إخبارية بدر، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر)، السنة الجامعية 2004-2005.

11. مراد رئيس- أثر التكنولوجيات المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة مديرية الصيانة لسونطراك بالأغواط dml ، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006.

12. نوفل حديد- تكنولوجيا الأنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، دراسة حالة المؤسسة الجزائرية. أطروحة دكتوراه دولة في التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2007-2008.

المراجع باللغة الفرنسية
القواميس

1. Alaine Beitone, Christina Dolla. Dictionnaire des sciences économiques. Paris : 1992.

المخلص :

تناولت هذه الدراسة وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى استخدامها داخل المؤسسة الاقتصادية لتبين دورها ووظائفها الاتصالية من مختلف الجوانب التي تنعكس بالإيجاب على أداء المؤسسة ومكانتها بين المؤسسات الأخرى، باعتبار أن تكنولوجيا الاتصال تمثل حتمية لا مفر منها لدى مختلف المؤسسات الاقتصادية حتى تتمكن مواكبة التطور الهائل الذي شهدته البشرية في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال كونها تساعد في القيام بعدة وظائف بسهولة، وهدفت الدراسة إلى أهمية التكنولوجيات الحديثة كوسيلة اتصالية في تسيير المؤسسة، وخلصت الدراسة الى زيادة السرعة في الأداء وتحسينه العمل في المؤسسة وبسرعة وصول المعلومة.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا – الاتصال – تكنولوجيات الاتصال الحديثة – المؤسسة.

Résumé

Notre étude sur la technologie et les fonctions de communication modernes, la technologie des communications est devenue inévitable incontournable des différentes entreprises économiques afin qu'il puisse suivre le formidable développement de l'humanité dans le est utile de faire facilement plusieurs emplois.

Les mots clés : technologie – communication- technologie de communication moderne- entreprise.

Summary

The study about the modern communication technologies and functions within the organisation came to show the role of the various aspects that reflected positively on the performance of the institution and its position between the other organization. Communication technology has become escape from her with the different organisations economic even accompaniment of the developement managers from more being a help in doing several jobs.

The organization is important inside of the Algerian state for your transient touching on side to address one of the most important priorities.

The keys words : technology – connection – modern technology communication – entreprise.