الجمهوريـــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة

وزارة التعليـــم العالـــي والبحـــث العلمـــي

كلية العلوم الإنسانية **جامعة منتوري – قسنطينة –**

والعلوم الاجتماعية **الرقم التسلسلي/.....**

قسم علوم الإعلام والاتصال **رقم التسجيل /.....**

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG– قسنطينة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة

إعداد الطالبة: **إشراف :**

حورية بولعويدات **د. حسين خريف**

أعضاء لجنة المناقشة

1- د. صالح بن نوار	أستاذ محاضر	رئيسا
2- أ. د. فضيل دليو	أستاذ التعليم العالي	عضوا مناقشا
3- د. الطاهر أجغيم	أستاذ محاضر	عضوا مناقشا
4- د. حسين خريف	أستاذ محاضر	مشرفا ومقررا

تاريخ المناقشة: .....

السنة الجامعية 2007-2008

بسم الله الرحمن الرحيم

بسم الله الرحمان الرحيم

"قُلْ إِنَّ صَلَاتِي ونُسُكِي ومَحْيَايَ وَمَمَاتِي للهِ رَبِّ العَالَمِين۞ لَا شَرِيكَ لَهُ

وبِذَلِكَ أُمِرْتُ وَأَنَا أَوَّلُ المُسْلِمِين"

صدق الله العظيم

شكر وتقدير

أشكر الله عز وجل الذي أنعم علي بنعمة العلم ووفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كل الشكر والتقدير لأستاذي الدكتور: حسين خريف على توجيهاته العلمية القيّمة ودعمه المعنوي الكبير.

جزيل الشكر والعرفان لكل من علّمني حرفا..... أساتذتي الأفاضل

أشكر موظفي سونلغاز على حسن استقبالهم وتعاونهم الذي مكّنني من إجراء الدراسة الميدانية.

كما أتوجه بالشكر الجزيل للأخت حياة بوسالم على مساهمتها القيّمة في كتابة هذا البحث ومراجعته لغويا.

وكل من ساعدني وشجّعني ماديا ومعنويا على إتمام هذا العمل.

الإهــداء

إلى نبع المحبة الذي لا تكدّره عوادي الزمن... وفيض الحنان الذي لا

يقف في طريقه عائق.....

إلى والديّ الكريمين أطال الله في عمرهما

مقـــــدمـــــة

مقدمـــــة

أصبحت الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية تكتسي طابع الديناميكية، حيث انتقلت من الطبيعة المادية إلى اللامادية، هذا التحول فرض على المؤسسة الاقتصادية اليوم ضرورة التغيير والتأقلم مع المحيط الجديد، فأصبحت مطالبة بأن تكون ذات رد فعل مستمر ومسبق (proactive)، أي أن تكون سريعة رد الفعل (réactive)، وأن تكون مرنة (flexible).

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

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم، ومنها مؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق (GRTG)، حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية، إلا أن تبني هذا المدخل (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 تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى الوسط المؤسساتي يطرح مسألة "مقاومة التغيير" أو بمعنى آخر رفض "واقع التجديد" الذي ينظرون له بمنظار "الخطر"، الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها، ولذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها، كما نجد 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 الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة – في مؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق (GRTG) كميدان للدراسة، بحيث نركز فيها 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 إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة.

وفي إطار هذه الأبعاد تتبلور مشكلة هذه الدراسة وأهدافها، والتي جاءت في أربعة فصول، يعرض **الفصل الأول** منها إشكالية الدراسة، مداخلها النظرية ومنهجيتها بدءا بتحديد المشكلة وعرض أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، الدراسات السابقة مرورا بتحديد المفاهيم فصياغة الفروض، لنعرج بعد ذلك إلى أهم المداخل النظرية للدراسة والتي حددت في المدخل النسقي ومدخل انتشار الأفكار المستحدثة، ثم نتناول في نقطة أخرى الإجراءات المنهجية للدراسة بدءا بمجالا الدراسة فمجتمع البحث والعينة، وأخيرا المنهج والأدوات المعتمدة، ويتناول **الفصل الثاني** اتصال المؤسسة والذي تم التطرق فيه إلى مفاهيم عامة (المفهوم، الأهمية، الأهداف والأنواع)، ثم تعرضنا إلى هيكلة الاتصال ووسائله في المؤسسة، فمهام الاتصال ومعوقاته، لنختم الفصل بعرض حول دور اتصال المؤسسة في سيرورة التغيير، أما **الفصل الثالث** فيتعلق باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، ويتضمن هذا الفصل عرضا حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة بصفة عامة، إضافة إلى أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات، فإستراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية، أخيرا تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ويعرض **الفصل الرابع** تحليل البيانات الميدانية بدءا بتفريغ البيانات ووصولا إلى النتائج العامة للدراسة، لتكون آخر مرحلة خاتمة دراستنا هذه.

الفصل الأول

إشكالية الدراسة، مداخلها النظرية ومنهجيتها

أولا/ إشكالية الدراسة

1- تحديد المشكلة

2- أسباب اختيار الموضوع

3- أهداف الدراسة

4- الدراسات السابقة والمشابهة

5- تحديد المفاهيم

6- فروض الدراسة

ثانيا/المداخل النظرية للدراسة

1-المدخل النسقي

2-نظرية انتشار الأفكار المستحدثة

ثالثا/الإجراءات المنهجية للدراسة

1-مجالا الدراسة

2-مجتمع البحث والعينة

3-منهج الدراسة

4-أدوات جمع البيانات

وسنحيط في هذا الفصل بإشكالية الدراسة انطلاقا من تحديد المشكلة، مرورا بتوضيح أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، ثم عرض الدراسات السابقة والمشابهة وتحديد المفاهيم المشكلة للموضوع وصولا إلى وضع الفروض الخاصة بالدراسة، لننتقل في نقطة ثانية للإحاطة بأهم المداخل النظرية للدراسة، فالإجراءات المنهجية المتبعة بدءا بتحديد مجالا الدراسة، فمجتمع البحث والعينة، وصولا إلى منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات.

أولا/إشكالية الدراسة:

1- تحديد المشكلة:

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

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي، باعتباره (الاتصال) العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة، وذلك بغرض التأثير على سلوكات الأفراد أو الجماعات والتغيير أو التعديل فيها، وكذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

وبناءا على ذلك تتشكل قنوات اتصالية عديدة، تعمل على ضمان السير الحسن للموارد المادية والبشرية للمؤسسة في إطارها الداخلي، وكسب رضا الجمهور وولائه والاستحواذ على متعاملين جدد، وكذا دعم الروابط بالمؤسسات ذات الصلة بنشاط المؤسسة المفتوحة في إطارها الخارجي، وهذا ما يضمن لها البقاء في ظل سوق العمل والمنافسة.

وقد تطور اتصال المؤسسة تبعا لعدة عوامل أهمها: المنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة، مما حتّم الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصالا أسرع وأقوى، ويعد تعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال ثاني عوامل هذا التطور،

إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب، وأخيرا تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فتحت آفاقا جديدة[1].....

إذ يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا، احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومة أو المعلومات مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات، وقوة هذه الأخيرة (المؤسسات) تتوقف على امتلاكها لأكبر قدر من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها، ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين، وسرعتها الفائقة في الاسترجاع، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة، تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة.

وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد، ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكَمُدْخَلْ مهم من مُدْخَلاَتْ المؤسسة الحديثة المفتوحة، التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة، حيث لا يمكن اليوم إحداث تغييرات قصوى إلا إذا كانت تتحملها التغييرات في الاتصالات كما قال "غيرهارد شولماير" "Gerhard shulmeye"، ذلك أن التغييرات في الاتصالات تؤدي إلى تحولات سريعة في العمق، فشبكات الاتصالات المتطورة بمردوديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة، فهي تمكن من الاتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات[2]، إذ ساهم ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى ظهور الاقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح، الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة، تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان.

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

---

[1] فضيل دليو، اتصال المؤسسة، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003)، ص36.

[2] فرانسوا ليسلي، نقولا ماركيز، وسائل الاتصال المتعددة، (ترجمة فؤاد شاهين)، (بيروت: عويدات للنشر والتوزيع، 2001)، ص91.

ولا يقتصر تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على هذا فقط، بل ساهمت في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليص التكاليف.

إلا أن هذه التأثيرات الإيجابية لا تمنع من وجود بعض السلبيات كتقليص الوظائف والقرصنة التي تتعرض لها المعلومات، مما جعل المستخدمين ينقسمون بين مؤيد ومعارض في مواقفهم حيال التكنولوجيا.

ومع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد أن بعض المؤسسات - في مختلف بقاع العالم وبغض النظر عن نشاطها- نجد أنها تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية، لتضاف إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية المستخدمة، وذلك للاتصال بالفروع والأقسام وكذا مختلف الفاعلين الداخليين أو الخارجيين على السواء، فمثلا نجد أن ما يقارب 80% من المؤسسات الأمريكية في عام1998، كانت قد ربطت كل أجزائها وفروعها بشبكة الإنترانت Intranet ، وما إن أدركت أهمية هذه الشبكة حتى استعانت بشبكة الإنترنت Internet وأدخلتها إلى تنظيماتها المختلفة[1]، لتعرف بشخصيتها وأهدافها ونشاطها وتمارس من خلالها أعمالها، وتتصل من بجماهيرها المختلفة من أجل زيادة إنتاجيتها وتوفير التكاليف والوقت.

والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور، إذ لو نظرنا إليها للمسنا التأثير الواضح للاقتصاد الشبكي الرقمي عليها، حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة انتقالية، من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج الكلاسيكية، إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من الإنترنت والإنترانت والإكسترانت، وذلك خاصة بعد جهود الدولة الجزائرية عن طريق إستراتيجية نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيا الاتصال الحديثة، إلا أن هذا التطور لا يمكن تعميمه على أغلب المؤسسات الجزائرية التي لازالت تعتمد على الطرق التقليدية للاتصال.

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الاتصال والمؤسسة، الشركة الوطنية للكهرباء والغاز المعروفة اختصارا بسونلغاز SONELGAZ، لكن عملية تبني المؤسسة التكنولوجيات الاتصالية الحديثة لا تعكس بالضرورة تبني الأفراد لها، وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال الآتي.

---

[1] West phalen marie-hélène, communication,3ed, (paris: dumod,2001),p397.

ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها؟

وللإجابة عن هذا التساؤل اخترنا الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسرانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

2- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

2- أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا، بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجزها في النقاط الآتية:

2-1- أهمية الموضوع: تنطلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال المؤسسة، إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات، وتحسين سيرورتها وتبادلها، حيث أصبحت كيفية وطرق اقتنائها، وكذا استخدامها وأخيرا آثارها المفرزة الشغل الشاغل للمسؤولين عن هذا المجال.

2-2- حداثة الموضوع: تنطق حداثته من حداثة التكنولوجيات الحديثة واستغلالها في ميدان الاتصال، حيث إن أغلب الباحثين والدارسين، لم يولوا بعد الاهتمام الكافي بهذا النوع من المواضيع ولم يعطوها حقها رغم دخول التكنولوجيات الحديثة للاتصال إلى مؤسسات عديدة، وهذا ما يفسره قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في بلادنا على الخصوص.

2-3- التعمق ومواصلة البحث في الموضوع: حيث قمنا بقراءات خاصة حول هذا الموضوع، وهذا ما دفعنا إلى التفكير في البحث الجدي، والتعمق حول التكنولوجيات الحديثة واستغلالها في المؤسسة، وتوضيح أهميتها ومدى استخدامها وآثارها.

3- أهداف الدراسة:

3-1- أهداف علمية: وتتضح من خلال ما يلي :

- الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة، انطلاقا من ترتيب استخدام كل التكنولوجيات الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترانت)، والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام وآثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، وذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات، ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.
- محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحداثة الموضوع.

3-2- هدف عملي:

- التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية.

4- الدراسات السابقة والمشابهة:

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يضطلع على البحوث التي سبقت بحثه، لأن اضطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار، ويمكنه من تفادي أخطاء الآخرين، وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر، واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة، وقد أسفر جهدنا هذا على الحصول على دراستين، الأولى دراسة جزائرية والثانية عربية.

4-1- الدراسة الأولى: وهي دراسة بعنوان "**أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية...دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة "قسنطينة" لـ "طراد خوجة سميرة "من جامعة قسنطينة، لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، وذلك سنة 2004-2005**".

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

وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة إشكاليتها في التساؤل الآتي:

ما هي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية؟

وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يأتي:

- ما هي آثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري؟.
- ما هي العوائق التي تعترض الاستخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارها أداة لتطوير الأداء الإداري؟
- ما هي سياسة الإدارة لتنمية كفاءاتها البشرية المستخدمة لأجهزة المعلوماتية؟

ولهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي في العمل الإداري في المؤسسات، خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز، بريد الجزائر، التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء **CNAS** وتهدف هذه الدراسة إلى:

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

2- الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها.

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

وقد استعانت الباحثة في دراستها **بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن**، الذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاث المدروسة.

وقد غطت هذه الدراسة **عينة طبقية** من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث، وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات.

ومن أجل جمع البيانات استعانت الباحثة **باستمارة استبيان** تشتمل على أربعة وعشرين (24) سؤالا موزعة على أربعة محاور:

المحور الأول متعلق بالبيانات الشخصية، المحور الثاني أجاب عن الأسئلة المطروحة حول علاقة الحاسوب بالعمل الإداري، أما المحور الثالث فقد تناول معوّقات استغلال المعلوماتية وتنظيم العمل الإداري، واشتمل المحور الرابع على موضوع سياسة الإدارة في رفع الكفاءات البشرية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة، قياسا بما شهدته قبل استخدام هذا الجهاز، ولكن تبقى مساهمته لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل.

وتعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا، حيث تناولت هذه الدراسة أثر الحاسوب على العمل الإداري، بينما ندرس موضوعا أشمل وهو استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال والتي يعتبر الحاسوب تقنية من تقنياتها، كما تتناول هذه الدراسة أثر التكنولوجيا الاتصالية الحديثة - والذي يعد الحاسوب من بينها- على المؤسسة ككل وليس على العمل الإداري فحسب.

كما تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا، حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية، وقد استخدمتا للوصول إلى النتائج استمارة استبيان بالإضافة إلى الوسائل الأخرى المساعدة على غرار المقابلة والملاحظة.

وبغض النظر عن الاختلافات فقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس، سواء من الناحية النظرية أو الميدانية.

4-2- الدراسة الثانية:

وهي دراسة لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهيري، ومعنونة بـ "التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية"، والتي قام بها سنة 1999.

وعلى العموم تناول صاحب هذه الدراسة الإشكالية النابعة من أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية، من وجهة نظر الموظفين ومواقفهم نحو هذه التكنولوجيات، فيما يتعلق بالإنتاجية وتحسين أساليب الاتصال ومحيط العمل.

لتحليل هذه الإشكالية صاغ الباحث الفروض الآتية:

- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحدث تحسنا في الإنتاجية بصورة أفضل في مجال العمل المكتبي.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من محيط العمل في مجال العمل المكتبي.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية داخل وخارج الأجهزة الحكومية.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تؤثر على الوظائف الإدارية المعاونة.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحتاج إلى تدريب مناسب في مجال العمل المكتبي.

ولاختبار هذه الفروض اختار الباحث **عينة مقصودة** تتمثل في المرشحين للتدريب في برامج الإدارة المكتبية في معهد الإدارة، واتبع **المنهج الوصفي**، كما استعان **باستمارة استبيان** مكونة من تسعة وعشرين (29) سؤالا موزعة على محورين:

المحور الأول تضمن معلومات سوسيو ديموغرافية، أما المحور الثاني فقد عالج إشكالية تأثير تكنولوجيا الاتصال (تلكس، فاكس، هاتف، الحاسوب الآلي، شبكة الإنترنت) على الأعمال المكتبية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائما.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الحاسوب، شبكة الإنترنت) واستخدامها لتحسين أداء العمل، وبينما تركز دراستنا على أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة، تركز هذه الدراسة على دراسة الأثر فيما يخص العمل المكتبي.

كما تتشابه في المنهج والأدوات المستخدمة، خاصة أننا أعدنا اختبار بعض المؤشرات المتعلقة بتحسين أساليب الاتصال، الإنتاجية ومحيط العمل، ولكن على المؤسسة الاقتصادية بدل الوظائف المكتبية في الأجهزة الحكومية.

وقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا خاصة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، وذلك بغض النظر عن الاختلافات الموجودة.

5- تحديد المفاهيم:

5-1- التكنولوجيا:

التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط، وكلمة تكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها، وتقابلها كلمة "تقنية" والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة "تكنولوجيا"، وكلمة "تكنولوجيا" مكونة من مقطعين هما:

"تكنيك" و الذي معناه "الطريق" أو "الوسيلة" و"لوجي" التي تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده[1]. وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها: "مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب"[2].

وهذا التعريف حصر التكنولوجيا في مجرد آلات ووسائل، على عكس بعض التعاريف التي وسعت مفهوم التكنولوجيا إلى مجموع معارف وتطبيقات علمية، على غرار التعريفين الذين قدمهما يعقوب فهد العبيد في كتابه التنمية التكنولوجية، حيث يقول أن: "التكنولوجيا تطبيق المعرفة، أي معرفة الوسيلة حيث أن العلم هو معرفة العلة والسبب".

---

[1] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني.. دراسة تطبيقية ميدانية،(ذ.م.ن:المكتب الجامعي الحديث،2005)،ص82.

[2] محمد الزعبي، التغير الإجتماعي، (القاهرة: دار الطليعة، 1998)، ص85.

كما قيل أنها:"التطبيق العملي للاكتشافات العلمية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي"[1].

وقد أخد مفهوم التكنولوجيا أبعادا أخرى، حيث عرفت بأنها: "المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات، في نطاق نظام اجتماعي اقتصادي معين، من أجل إشباع حاجة المجتمع التي تحدد بدورها كم ونوع السلعة/الخدمة"[2].

حيث أعطى هذا التعريف مدلول سوسيولوجي للتكنولوجيا، من خلال ربطها بالنظام الاقتصادي والاجتماعي والرأسمالي.

كما أخذت التكنولوجيا بعدا أنثروبولوجيا، وهذا ما يظهر في التعريف الآتي: "التكنولوجيا مساق ثقافي رئيسي في حياة الناس كالفلسفة والدين والتنظيم الاجتماعي والنظم السياسية، وبالمعنى الواسع جميع هذه الأشياء هي نواح تكنولوجية"[3].

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

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

التكنولوجيا كمنتج: محصلة تطبيق الأساليب العلمية، يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات ويطلق على الآلات **hard ware** والمواد الخام **soft ware**.

التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج: من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج، وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها"[4].

5-2-الاتصال:

تناولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح إلى الآن، وسنحاول الآن تقديم أهم التعاريف التي أحاطت بمفهوم الاتصال.

---

[1] يعقوب فهد العبيد، التنمية التكنولوجية، (القاهرة: الدار الدولية،1989)، ص19.

[2] محمد الزعبي، مرجع سابق، ص85.

[3] يعقوب فهد العبيد، ، مرجع سابق، ص20.

[4] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 82 - 83.

حيث يرجع أصل كلمة "اتصال" communication إلى الكلمة اللاتينيةcommunis، ومعناها common أي " مشترك" أو "عام"، وبالتالي فإن: "الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما"[1].

أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب، على أنها مشتقة من "وصل" والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه" ويعني أيضا "المواصلات والبلاغ"[2].

ويعرف الاتصال اصطلاحا على أنه: "نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات" بالإضافة للتوزيع والتفاوض".

كما يعرفه "كارل هوفلند" على أنه: "العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية)، لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)"[3].

ويرى الباحث "جورج لندبرج" أن كلمة " اتصال" "تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو شيء آخر، تعمل كمنبه للسلوك أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز".

وتتفق كل هذه التعاريف على اعتبار الاتصال عملية ديناميكية تشتمل على التأثير والتأثر، والذي يظهر من خلال تفاعل مرسل ومستقبل للرسالة.

ويذهب "تشارلس موريس" إلى أن الاتصال: "يتناول أي ظروف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين"، ولكن موريس يقصر الاتصال على:"استخدام الرموز لكي تحقق شيوعا ومشاركة لها مغزى"[4]، وهو نفس المذهب الذي ذهب إليه سمير حسن، حيث يقول أن الاتصال: "هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذيوع أو الانتشار أو الشيوع لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية، وذلك

---

[1] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية،2003)، ص23.

[2] فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1998)، ص9.

[3] جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، (القاهرة:دار الفكر العربي،1978)، ص ص 50-52.

[4] نفس المكان.

عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات، من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين"[1].

والملاحظ على كل هذه التعاريف أنها تقصر الاتصال على البشر فقط، فيما يوسع بعض العلماء عملية الاتصال على الكائنات الأخرى وحتى الآلات، حيث يرون أن الاتصال: "أي نشاط فيه معلومات مشتركة"[2].

وقد عرّف أحمد ماهر الاتصال بأنه: "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر"[3].

حيث نستخلص من هذا التعريف أنه اهتم بذكر العناصر الأساسية المشكلة للعملية الاتصالية (مرسل، رسالة، مستقبل، وسيلة)، كما وصف العملية بأنها مستمرة ودائرية.

ويرى علماء النفس والاجتماع أن الاتصال بصفة إجمالية: "عملية تبادل للمعاني فيها طرفين مرسل ومستقبل، والتبادل لا يتم إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر، فإن وقع بين شخصين فإنهم يسمونه بالاتصال الفردي الشخصي وهو اتصال بدائي، وإن وقع بين مرسل وعدد كبير من الأشخاص فإنهم يسمونه بالاتصال الجماعي أو الجمعي أو الجماهيري وهو الاتصال المتطور"[4].

وهذا التعريف الأخير يركز على عدد المستقبلين للرسالة ويميز بين نوعين من الاتصال، اتصال شخصي ويكون مباشر بين مرسل ومستقبل واحد، واتصال جماهيري يتطلب وسائل جماهيرية كوسيط للاتصال (الصحف، الراديو، التلفزيون، الكمبيوتر)، ويكون مع عدد كبير من المستقبلين.

5-3- تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد أن نعرج على تعريف تكنولوجيا الاتصال، حيث يرى "روبن وبرنت" أنها: "أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات"[5].

---

[1] حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، مرجع سابق، ص24.

[2] عبد العزيز شرف، نماذج الاتصال، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003)، ص22.

[3] أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000)، ص ص24-25.

[4] زهير إحدادن، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1993)، ص9.

[5] حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1997)، ص63.

ويلخص هذا التعريف تكنولوجيا الاتصال في آلات تمكن من توزيع وتخزين واستقبال البيانات.

وهو نفس المذهب الذي ذهب إليه التعريف الآتي الذي ترى صاحبته أن تكنولوجيا الاتصال: "آلية أو تقنية تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو استقبال أو عرض المعلومات".

وورد تعريفها في **المعجم الإعلامي** بأنها: "مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات" [1].

وما يلاحظ على هذا التعريف أنه جمع بين النظر إلى تكنولوجيا الاتصال كعلم وكتقنية تستخدم لإرسال المعلومات وتوصيلها.

وتكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر هو **تكنولوجيا المعلومات**، لذا ارتأينا أن نقدم تفصيلا عن تكنولوجيا المعلومات.

حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "عملية جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات واستخدامها، مع الاعتراف بأهمية الإنسان والأهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمته في إثراء حياته"[2].

ويرى "نبيل علي" أن تكنولوجيا الاتصال: "رافد لتكنولوجيا المعلومات"، على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته، التي تستهلك طاقته الحسابية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة، أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر، كما هي الحال في أجهزة الإعلام أو من خلال شبكات البيانات، التي تصل بين كمبيوتر وآخر أو بينه وبين وحداته الطرفية.

بينما يرى الأستاذ "سعد لبيب" أن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أن: "ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى

---

[1] محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، (القاهرة: دار الفجر، 2004)، ص166.

[2] محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، (القاهرة: دار الرحاب، 2005)، ص141.

تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة، وبناءا على ما سبق فإنه لا يمكن الفصل الآن بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال، وارتبطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات، وبذلك فقد انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال وتطور كل منهما.

وتعتبر كلمة "**حديثة**" التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في آخر.

إلا أن أغلب التعاريف تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة، هي تلك التكنولوجيات التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر.

وقد ورد تعريفها في الموسوعة الإعلامية بأنها: "الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الإلكترونية"[1].

وهو نفس الرأي الذي يعرضه "فضيل دليو" في تعريفه لها حيث قال أنها: "تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا"[2].

وهناك من وسع مفهومها ليشمل: "الوسائل الإلكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي، والذي توج باستخدام الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية ذات الكفاءة العالية في حمل الرسائل والمعلومات، هذا بالإضافة إلى استخدام الحاسوب وما يتصل به من تقنيات"[3].

وقد لخص عبد الهادي عثمان تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في: "القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر"[4].

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

---

[1] محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، ج2، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003)، ص805.

[2] فضيل دليو، وسائل الاتصال وتكنولوجياته، (الجزائر: منشورات جامعة منتوري، د س.ن)، ص147.

[3] الموسوعة العلمية الشاملة، www.m3loma.com ، (2008/02/23).

[4] ممدوح عبد الهادي عثمان، التكنولوجيا ومدرسة المستقبل: "الواقع والمأمول"، www.edc.gov.sa ، (2008/02/23).

5-4- المؤسسة الاقتصادية:

المؤسسة عموما حسب ما ورد في المنجد الأبجدي مأخوذة من فعل أسس وتعني جمعية أو شركة[1]، وقد عرف المؤسسة العديد من الباحثين سواء من الناحية الاقتصادية أو الناحية الاجتماعية أو القانونية، لكن ما يهمنا هو الناحية الاقتصادية لأننا بصدد تحديد مفهوم المؤسسة الاقتصادية:

والمؤسسة الاقتصادية كما حدد مفهومها دادي ناصر:"كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع أو خدمات، تختلف باختلاف الحيز الزمني والمكاني الذي يوجد فيه وتبعا لحجم ونوع نشاطه"[2]. وحسب هذا التعريف تعد المؤسسة الاقتصادية نظام مستقل ومحكم، يهدف إلى الربح بغض النظر عن نشاطه سواء كان سلعيا أو إنتاجيا أو خدماتيا، وهذا هو الاتجاه الذي ذهب إليه التعريف الآتي: "المؤسسة الاقتصادية هي منظمة اقتصادية مستقلة تستعمل الوسائل البشرية والمادية الموضوعة تحت تصرفها، قصد إنتاج سلع وخدمات مخصصة للسوق أو البيع".

والمؤسسة الاقتصادية أيضا كيان مسيّر بطريقة فعالة بواسطة ميكانيزمات محكمة، وهذا ما ذهب إليه التعريف الآتي: "المؤسسة الاقتصادية هي مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية، والتي تستخدم وتسير وتنظم بهدف إنتاج سلع أو خدمات موجهة للبيع، وهذا بكيفية فعالة تضمنها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة، كتسيير الموازنات وتقنية المحاسبة التحليلية وجداول المؤشرات"[3].

والمؤسسة الاقتصادية أيضا: "شكل اقتصادي وتقني وقانوني واجتماعي لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها، وتشغيل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد لتقييم العمل الاجتماعي بغية إنتاج وسائل الإنتاج، أو إنتاج سلع الاستهلاك أو تقديم الخدمات في مجال النقل والتجارة"[4].

ويرى بيرتلونفي"L.Bertalanffy" أن المؤسسة الاقتصادية: "هيكل اجتماعي وعميل اقتصادي تتمتع بخصائص اقتصادية، ويمكن وصفها كنسق مفتوح لأنها:

- مكونة من أقسام مستقلة مجمعة حسب هيكل خاص بها.

---

[1] المنجد الأبجدي، ط4 (بيروت: المؤسسة الوطنية للكتاب)، ص40.

[2] مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، (الجزائر:د.م.ن، 1992)، ص11.

[3] العربي دخموش، اقتصاد المؤسسة، (الجزائر: منشورات جامعة قسنطينة،2001)، ص3.

[4] صمويل عبود، إقتصاد المؤسسة، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1982)، ص58.

- تملك حددا تمكنها من تحديدها، وتفصلها عن البيئة الخارجية.

- هي نسق مفتوح لأنها تتكيف بوعي مع تغييرات البيئة بفعل القرارات المتخذة من طرف مسيريها وبواسطة نشاطات أعضائها"[1].

والمؤسسة الاقتصادية حسب التعريف الأخير نسق مفتوح يتمتع بخصائص اقتصادية، مما يؤهلها إلى التعامل مع البيئة الخارجية واستقبال مدخلات من هذه البيئة وطرح مخرجات لها.

ومهما اختلفت التعاريف فإنها تتفق على كون المؤسسة الاقتصادية شكل قانوني منظم يهدف إلى الربح عن طريق تبادل السلع أو الخدمات، **ولذلك فإننا نرى أن المؤسسة الاقتصادية**: "نسق اقتصادي مفتوح مؤطر قانونا، تنشأ به اتصالات داخلية وخارجية، تهدف إلى تبادل السلع والخدمات من أجل الحصول على الربح.

تحديد مفهوم إجرائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

"هي كل التكنولوجيات الحديثة والمتعلقة بتبادل المعلومات، والتي تساهم في تسهيل اتصال المؤسسة وتتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات (الإنترانت Intranet، الإنترنت Internet، الإكسترانت extranet).

6- فروض الدراسة:

انطلاقا من التساؤلات التي توصلنا إليها تكون فروض الدراسة كالآتي.

1- هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنت ، شبكة الإكسترانت) في مؤسسة سونلغاز تسيير الشرق بحيث:

- يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.

- تحتل شبكة الإنترانت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام.

- تحتل شبكة الإنترنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام.

- تحتل شبكة الإكسترانت المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام.

[1] Liu Michel, Approche socio-Technique de l'organisation, (Paris : organisation, 1983) : P61

2- تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة.

- المستوى التعليمي.
- المنصب.
- الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون).
- الاستفادة من التدريب الحالي.

3- تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

- فعّلت اتصال المؤسسة بشقيه (الداخلي والخارجي).
- حسنت من الإنتاجية.
- حسنت محيط العمل.

ثانيا/المداخل النظرية للدراسة:

تحدد المداخل النظرية اتجاه الدراسة، لتسهم بدورها في تحديد إطار البيانات المطلوبة وكذا النتائج أو الحقائق المستهدفة، ولذلك سنحاول في هذا العنصر عرض أهم التصورات النظرية التي ستنطلق منها هذه الدراسة في مقاربة مفهوم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية.

1- المدخل النسقي (مدخل النظم):

تعتبر المدرسة النسقية (مدرسة الأنظمة) من أهم وأحدث المدارس التي تعرضت إلى دراسة التنظيم المؤسساتي، ويعتبر "لي برتلونفي" "lee bertalanffy" من أوائل من وضع تصورا للأنساق في ميدان التنظيمات في سنة 1937، ثم توالت بعد ذلك الدراسات بواسطة عدد كبير من المفكرين إبتداءا من الخمسينات، ويمكن ذكر (Blau 1955, Parson 1949, Selznigk 1949)[1]، لتشمل بعد ذلك المؤسسات الاقتصادية سواء من الناحية السوسيولوجية أو من الناحية النظرية أو الوظيفية التقنية، وقد عرفت هذه النظرية تطورا سريعا وذلك نظرا لغزارة الأعمال فيها والاستعمالات الواسعة لها وانتشار مفاهيمها بسرعة، خاصة وأن البيئة الخاصة بالمؤسسة كانت تعرف تطورا سريعا جدا في ذلك الوقت، مما جعلها تهتم بالجوانب التنظيمية للمؤسسة (علاقات مع البيئة، أهداف واستراتيجيات، تسيير الموارد البشرية).

1-1- مفهوم النسق: حسب هذه النظرية فالنسق هو مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها، وعندما نريد تقديم تعريف للتنظيم (المؤسسة) حسب المدرسة النسقية فالمؤسسة: "هي نسق يتكون من عدة أجزاء (أنساق فرعية)، مرتبطة ببعضها البعض ويحدث بينها تفاعل، الذي هو عبارة عن علاقة ديناميكية تتواجد بين المركبات الداخلية لكل تنظيم، تضاف لها العلاقة الخاصة بالتبادل مع البيئة.

والملاحظ أن هذا التعريف حصر مفهوم المؤسسة في نسق مغلق مستقل ومكتفي ذاتيا، لا يحدث بينه وبين البيئة الخارجية أي تفاعل، لكن هذا التعريف تطور لتصبح المؤسسة بعد ذلك: "نسق يستورد بعض العناصر من محيطها ثم تتم عملية تحويلها وتصديرها مرة أخرى للبيئة، ولهذا فكل مؤسسة (تنظيم) يجب أن تدرس على أساس أنها نسق مفتوح[2].

---

[1] Liu michele, Op.cit, p69.
[2] Ibid, p 70.

1-2- المؤسسة الاقتصادية كنسق مفتوح: تقدم المدرسة النسقية تعاريف وأشكال أكثر مرونة للمؤسسة تسمح لها بالتكيف مع الوضعيات المختلفة والمتنوعة، كما اهتمت بالبيئة واعتبرتها عاملا مهما في التحليل، إذ تتواجد المؤسسة ضمن بيئة أوسع يمكن اعتبارها كنسق أكبر يمتاز بالتعقيد ويؤثر عليها من قريب أو من بعيد، سواء على نشاطاتها الداخلية أو الخارجية، لأنها هي التي توفر لها مدخلاتها المتعلقة بالجوانب: الثقافية، التكنولوجية، السياسية، التربوية، الديمغرافية، الاجتماعية، الاقتصادية، الطبيعية، كما تؤثر على علاقاتها الخارجية، حيث توفر لها العناصر الأخرى: الموردين، المنافسين، التكنولوجيا، ومجموعة من العناصر السوسيوسياسية كالدولة والنقابة[1].

1-3 - مميزات المؤسسة الاقتصادية كنسق مفتوح: تتميز المؤسسة الاقتصادية كنسق مفتوح باعتمادها المتبادل على البيئة الخارجية وتداخلها معها من حيث تبادل التأثير والتأثر، ويتضح ذلك من خلال:

- **المدخلات**: فالمؤسسات تستمد وتتلقى مدخلات من البيئة المحيطة، وتتمثل هذه المدخلات في العمالة ورأس المال والمواد الخام والمعلومات والتكنولوجيا...إلخ.
- **المخرجات**: وهي المنتوج النهائي الذي سيتم إنتاجه، سواء كان سلعة أو خدمة والذي سيتم طرحه للسوق.

معنى ما تقدم أن المؤسسات الاقتصادية كنسق مفتوح تأخذ مدخلاتها من البيئة الخارجية وفي نفس الوقت تصدر مخرجاتها، ومما لاشك فيه أن البيئة المحيطة تحوي عدة أنواع بيئية كالبيئة السياسية، الاقتصادية، المادية والفنية، ولذلك يجب على المؤسسات أن تستجيب للتوقعات التي تمليها ظروف المجتمع، حتى تضمن لنفسها البقاء والاستمرار والاستقرار والتطور[2].

وانطلاقا من التحليل السابق فإنه لابد على المؤسسات الحديثة (الأنساق الحديثة) أن تكون أنساقا مفتوحة تحتوي على مدخلات ومخرجات، ومن هذا المنطلق تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم مدخلاتها، التي باتت تؤثر في المؤسسة وأهدافها وسياساتها وأساليب عملها ونتائجها، نظرا لكونها من أهم المخترعات الحديثة التي أثرت في المؤسسات والمجتمع ككل.

---

[1] edgar shein,psychologie et organisation, (Paris:hommes et techniques,1971) p.98.

[2] فاروق عبده فاليه، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع،2005)، ص91.

ولذلك فإن هذه الدراسة ستعالج موضوع التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في ضوء كونها مُدْخَلْ من مُدْخَلاَتْ المؤسسة الاقتصادية المفتوحة (النسق المفتوح).

والثابت أن المؤسسة التي تعمل بالريف تتأثر بأفكار وأذواق ومعتقدات وثقافات، تختلف عن تلك المؤسسة التي تعمل في المدينة، وكذلك مستوى الدول والبلدان، فالمؤسسات التي تعمل في دول متقدمة تختلف مدخلاتها ومخرجاتها عن المؤسسات التي تعمل في دول وبلدان متخلفة، وهذا يتأثر بعدة أسباب من أهمها درجة تقبل الأفكار والمدخلات الحديثة وهذا ما سنحاول تناوله في العنصر الموالي.

2- نظرية انتشار الأفكار المستحدثة (انتشار المبتكرات):

2-1- مفهوم الانتشار: يذكر "روجرز" "Rogers" أن الانتشار عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس، والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات والفشل الذي يصاحب الآخر وظروف النجاح وأسباب الفشل، فالانتشار مرتبط إذا بالتجديدات والابتكارات، وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة، كما أن حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص اتجاهها.

ويحلل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولها التجديد والابتكار innovation، وثانيهما هو مجرى الاتصال communication ثالثهما هو التنسيق الاجتماعي social system، حيث إن عملية الانتشار تدور وتجري داخل نسق اجتماعي معين، أما العنصر الرابع فهو الزمن، والتنسيق الاجتماعي مفهوم شائع الاستخدام في السوسيولوجيا الحديثة، ويشير إلى مجموعة من الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي، ويمثل الأفراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات[1].

2-2- استراتيجيات الاتصال والتغيير: لقد ذهب كل من العالمين "شين وبين" "chine et bine"، إلى أن عوامل التغيير يمكن أن تستخدم إستراتيجية الاستمالة والإقناع persuasion، والتي تركز على الحالات النفسية والتي توصف بالمدخل الأمبريقي العقلاني، أو إستراتيجية إعادة التعلم والتي تحاول إدخال تغييرات في السلوك عن طريق خلق الدافع الضروري أولا للتغيير، والتي يطلقون عليها المدخل

[1] محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، (الإسكندرية: مكتبة الإشعاع،2001)، ص210.

القاعدي وإعادة التعليم، أو إستراتيجية القوة (مدخل القوة والإكراه) والتي تركز على الأشكال المحددة للعقوبة أو الجزاء سواء كان اقتصاديا أو سياسيا أو أدبيا[1].

2-3- عملية التبني: هي عملية عقلية ذهنية تختص بالفرد وتتكون من عدة مراحل، تبدأ بالسماع عن الفكرة وتأخذ فترة زمنية تطول أو تقصر وفقا لخصائص الشخص، وغير ذلك من العوامل التي تؤثر في هذا الشخص وفي قدراته وإمكانياته لاتخاذ قرار التبني.

ولقد تعددت تعريفات التبني على الرغم من ذلك فقد اتسقت تلك التعريفات من حيث المضمون مع التعريف الذي أورده "روجرز" بأنها: "العملية العقلية التي يمر الفرد خلالها منذ أن يسمع عن فكرة جديدة لأول مرة حتى تصبح هذه الفكرة جزءا من سلوكه، ومن المسلم به أن عملية تبني المبتكرات الجديدة التي تسبقها عملية أخرى وهي عملية نشر تلك المبتكرات، والتي بواسطتها تنتقل المبتكرات الجديدة من مصادرها الأصلية إلى عدد كبير من المستفيدين منها عبر مختلف وسائل الاتصال، بغية تعريفهم بها وحثهم على تبنيها ووضعها في حيز التنفيذ الفعلي"

وتجدر الإشارة إلى أن مسألة الحداثة أمر ذاتي ونسبي، وأن المبتكرات تتغير من الجدة إلى القدم بتغير الزمن وتتباين نظرة الأشخاص إليها وموقفهم منها.

مما سبق يتضح أن عملية الانتشار تعتمد على توافر العناصر الآتية:

1- المبتكرات الجديدة.

2- انتقال المبتكر من خلال قنوات الاتصال.

3- الزمن الذي يتم فيه عملية نقل وتوصيل المبتكر إلى المستفيدين أو المستهدفين منه والمستقبلين[2].

---

[1] صالح خليل أبو أصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، (الأردن: دار آدم للدراسات، 2004)، ص298.

[2] محمد محمد عمر الطنوبي، مرجع سابق، ص ص214-215.

2-3-1- مراحل عملية التبني:

- **مرحلة الشعور بالفكرة:** وفي هذه المرحلة يتعرض الفرد للفكرة ويحس بحاجة شديدة إلى معلومات كافية عنها، ويرى أغلب العلماء أن السماع بالفكرة الجديدة يكون بالمصادفة المحضة.

- **مرحلة الاهتمام:** وفي هذه المرحلة يصبح الفرد راغبا في التعرف على دقائق الفكرة الجديدة، ويسعى إلى تنمية معلوماته حولها.

- **مرحلة التقييم:** وفي هذه المرحلة يطبق المرء الفكرة المستحدثة تطبيقا عقليا على موقفه الراهن وكذلك موقفه الذي يتوقعه مستقبلا، وبعدها يقرر إن كان عليه أن يجرب الفكرة أم لا، وتخضع هذه المرحلة إلى تردد كبير من المتبني لذلك فهو يحتاج إلى التشجيع القوي.

- **مرحلة التجريب:** وفي هذه المرحلة يستخدم المرء الفكرة المستحدثة على نطاق ضيق، وذلك لكي يحدد فائدتها في نطاق ظروفه الخاصة تمهيدا لتطبيق الفكرة كليا.

- **مرحلة التبني:** وهنا يقرر المرء عادة الاستمرار في الاستخدام الكامل للفكرة[1].

2-4- الخصائص التي تؤثر في قبول انتشار المبتكرات: عرض "روجرز" "Rogers" و"شوماكير" "chomakher" قائمة من الخصائص التي استنبطاها من دراسات عديدة في ميادين: الزراعة، الطب، التعليم، التسويق وغيرها وتشمل ما يلي:

- **الميزة النسبية:** يعرف "روجرز" "Rogers" الفكرة الحديثة أو الأسلوب المستحدث بأنها: "درجة تفوقها على غيرها من الأفكار أو الأساليب السابقة، ويقصد بالميزة النسبية عادة مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد".

- **الملاءمة:** يقصد بها: "درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة لدى من يتبنونها وتجاربهم الخاصة بذلك"، وهذا التوافق من شأنه أن يزود من يتبنى الفكرة بقسط أكبر من الطمأنينة والأمان، كما يجعل الفكرة أسهل فهما بالنسبة له.

---

[1] إفريت روجرز، الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر، (ترجمة سامي ناشد)، (القاهرة:عالم الكتاب،1991)، ص ص111-116.

- **درجة التعقيد**: يقصد بها: "درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام"، وقد لوحظ أن بعض الأفكار المستحدثة أكثر وضوحا وأيسر استعمالا من بعض الأفكار الأخرى، وأن هذا الاستخدام يرتبط بدرجة قبول قرار المجتمع لها وانتشارها بينهم.

- **القابلية للتقسيم والتجزئة**: بعض الأفكار والأساليب المستحدثة يمكن تقسيمها وتجربتها مجزأة، وكلما نجح الفرد في تجربة جزء ينتقل بسهولة إلى أجزاء أخرى، وبعض الأفكار والأساليب الأخرى تكون غير قابلة للتجزئة، وقد استخلص "روجرز" أن: "الأفكار والأساليب المستحدثة التي يمكن تجزئتها، تكون على العموم أسرع في التبني للأفراد والمجتمعات من الأفكار والأساليب التي لا يمكن تجزئتها".

- **قابلية التداول**: يقصد بها "سهولة نشر وتداول الفكرة أو الأساليب المستحدثة بين الأفراد"، وقد لوحظ أنه كلما كانت النتائج المترتبة على تبني الفكرة واضحة جلية للعيان، كان قبول الآخرين وتبنيهم لها سهلا ميسورا".

وانطلاقا من هذا المدخل النظري، فإن هذه الدراسة ستركز على دراسة التكنولوجيا الاتصالية الحديثة، كشكل من أشكال التجديد في المؤسسة وكمبتكر حديث، وذلك على مستويين:

- مستوى تبني الفكرة: خاصة من خلال الأفراد المستخدمين لهذه التكنولوجيا.
- استخدامها أو تطبيقها: والذي يعبر عن تقبل الفكرة والشروع في تطبيقها.

والربط بين هذين المستويين من أجل تفسير:

- إما استخدام واسع للتكنولوجيا وتبني هذه المبتكرات من جميع المزودين بها.
- إما التلكأ في استخدام هذه المبتكرات واعتبارها من الثانويات التي لا تحتاج إلى الاستعمال.

والخلاصة: أن هذه الدراسة ستحاول مقاربة مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ودراستها كمدخل من مدخلات النسق المفتوح (المؤسسة الاقتصادية)، ومدى تبني الأفراد هذا المدخل (المبتكر الجديد) في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية خصوصا المؤسسة ميدان الدراسة، ومدى تأثير تبني هذا المدخل (المبتكر) على أساليب العمل والاتصال بالمؤسسة.

ثالثا/ الإجراءات المنهجية للدراسة:

وسيتم فيها تحديد مجالا الدراسة، وكذا العيّنة، كما سيتم توضيح المنهج المتبع ومختلف الأدوات.

1- مجالا الدراسة: تنصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه البحث، وبما أن أي دراسة ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة، من مجال مكاني وزمني، فهي في دراستنا كالآتي:

1-1- المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة بمقر تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG الكائن مقرها بالمنطقة الصناعية بوالصوف "قسنطينة"، وهي إحدى الفروع المهنية لمؤسسة سونلغاز، يتمثل نشاطها الرئيسي في نقل المادة الطاقوية وتطوير الشبكة لضمان الحصول على قدرة مناسبة في مجال القدر المنقول والاحتياطي من الطاقة قصد الوفاء بطلب المواطنين[1]، وتضم هذه المؤسسة العديد من المصالح والأقسام كما تتولى تسيير العديد من المقاطعات الموجودة على مستوى الشرق الجزائري، وتتمثل هذه المقاطعات في*:

مقاطعة قسنطينة، مقاطعة عنابة، باتنة، سطيف، بجاية، جيجل، حاسي مسعود، تبسة، قالمة، بسكرة، عين البيضاء.

وقد اختيرت هذه المؤسسة بالذات كمجال للدراسة لأنها:

- مؤسسة اقتصادية تتوفر على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المدروسة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت Intranet، شبكة الإنترنت Internet ،شبكة الإكسترانت extranet)، وبالتالي تتوفر على شروط الدراسة، خاصة وأن هذه التكنولوجيات الأربع لم نجدها مجتمعة في كل المؤسسات التي زرناها.

- معرفتنا للمكان ومن تم سهولة الوصول إليه وبالتالي إلغاء عاملي الزمن وبعد المسافة ولو نسبيا، على اعتبار أنني أسكن في حي جامعي في مدينة قسنطينة.

- كونها فرع جهوي وبالتالي حاجتها الكبيرة للاتصال بالمقاطعات التابعة لها، والمركز الرئيسي بالجزائر العاصمة.

---

[1] www.sonelgaz.dz, (05/04/2008).

* مقابلة أجريت مع رئيس مصلحة تسيير الموارد البشرية السيد الهادي زواوي يوم2008/03/18 بالمؤسسة.

1-2- المجال الزمني:

تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة مع نهاية سنة 2007، وخلال ذلك – فترة الإنجاز- انقسمت هذه الأخيرة إلى جانبين:

- **جانب نظري**: استمر البحث فيه طوال الفترة الممتدة من أكتوبر 2007 إلى نهاية مارس2008.
- **جانب ميداني**: شرع فيه ابتداءا من شهر مارس إلى غاية شهر أفريل، وقد مر إنجازنا للجانب الميداني بمرحلتين:

- مرحلة الزيارات الاستطلاعية: انطلقت ابتداءا من15 مارس إلى غاية 27 مارس، وقد تم فيها تجميع بعض المعلومات الأولية عن موضوع الدراسة، كالتعرف على الوسائل الاتصالية المستخدمة، الأفراد المزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة....إلخ.

- مرحلة جمع المعلومات: وامتدت من 12أفريل2008 إلى غاية 9 ماي 2008.

وتم فيها إجراء المقابلات مع بعض الموظفين، **كرئيس مصلحة تسيير المخزون والمشتريات والإعلام الآلي، ورئيس مصلحة استغلال الغاز** وكذا **رئيس مصلحة الموارد البشرية**.

كما تم في مرحلة لاحقة تجريب الاستمارة والذي دام حوالي ثلاثة أيام، ليتم فيما بعد تطبيق الاستمارة النهائية المعدّلة ودام ذلك حوالي أسبوع.

2- مجتمع البحث والعينة:

يعرّف مجتمع البحث حسب "مادلين قرافيت" "grawitz" أنه: "مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي" [1]. لما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت ، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترانت)، وذلك من خلال معرفة ترتيب هذه التكنولوجيات انطلاقا من نسب استخدامها، وكذا معرفة ما إذا كان لبعض العوامل الذاتية للمبحوثين صلة

[1] موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، ط2، (الجزائر: دار القصبة، 2006)، ص62.

باستخدامهم لهذه التكنولوجيا، وكذا أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين المزودين بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة المدروسة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنت، شكة الإكسترانت)، ولما كان عددهم محدود فقد اخترنا أن نجري حصرا شاملا لكل المفردات.

والجدول الموالي يوضح توزيع مجتمع البحث بحسب المصالح والأقسام التي يعملون بها.

جدول رقم(01) يوضح توزيع مفردات مجتمع البحث حسب المصالح والأقسام التي يعملون بها:

المصالح والأقسام		العـدد	
المدير		1	
مكتب الأمن الصناعي		3	
المصلحة التجارية		2	
مصلحة المالية والمحاسبة ومراقبة التسيير		5	
مصلحة المشتريات وتسيير المخزون والإعلام الآلي		2	
مصلحة الصيانة والوسائل الخارجية		6	
مصلحة الشؤون العامة		2	
قسم الممتلكات		2	
قسم الموارد البشرية	مصلحة تسيير الموارد البشرية	4	+ رئيس القسم
	مصلحة التنمية والتكوين	3	
قسم استغلال الغاز	مصلحة حركة الغاز والاستغلال	2	+ رئيس القسم
	مصلحة مراقبة الشبكة	3	
	مصلحة الوسائل والحساب	3	
دائرة الصيانة والأشغال	مصلحة حماية الأنابيب	2	+ رئيس القسم
	مصلحة التدخلات	2	
	مصلحة نقل الغاز	2	
	مصلحة البرمجة	2	
المجموع		49	

يتضح من الجدول أعلاه أن مجتمع البحث يشمل 49 موظفا، لكن عند إجرائنا للدراسة الميدانية صادفنا وجود كل من رئيس مصلحة : التدخلات، الشؤون العامة في مهام خارج المؤسسة حسب ما أدلى به رئيس قسم الموارد البشرية، كما صادفنا وجود رئيسة المصلحة التجارية في عطلة، وبالتالي فقد وزعنا 46 استمارة لكن عملية توزيع وجمع الاستمارات أسفرت عن مرتجعات قدرت بـ3 استمارات وبذلك فنتائج هذه الدراسة ستحسب نسبة إلى 43 مفردة.

3- منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها.

وبذلك فقد عرّف المنهج بأنه: "الأسلوب أو الطريقة الواقعية، التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث"[1]، فالمنهج إذن هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث، كما أن اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو لميل ورغبة الباحث لمنهج دون آخر، بل إن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب، وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها.

وبما أن دراستنا تتمحور حول: "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، فإنها تنتمي إلى **الدراسات الوصفية** الشائعة في بحوث الاتصال، والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتهاء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة، فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأثر هذا الاستخدام على المؤسسة والاتصال، فللقيام بجمع وجرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع، وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام "**المنهج المسحي**" الذي يعني: "الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة، من خلال العناصر المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة، من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك" [2].

ونظرا لكون دراستنا لا تتوقف على وصف، جرد وجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة فقط عن طريق التكميم باستخدام الأساليب الإحصائية، بل تتعدى ذلك إلى تفسير وتحليل البيانات المختلفة ثم استخلاص النتائج العامة، فقد استخدمنا ضمن المنهج المسحي "**المسح التحليلي**" للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية.

---

[1] عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1995)، ص29.

[2] أحمد بن مرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط 2 (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2005)، ص 286.

ولتطبيق المنهج "المسحي التحليلي" في دراستنا فقد اتبعنا الخطوات الآتية:

- ضبط الإشكالية ابتداءا من تحديد المشكلة إلى غاية صياغة الفروض.
- جمع معلومات أولية تفيد في اختيار أدوات جمع البيانات، وضبط العينة.
- تحديد حجم ونوع العينة ومواصفتها وخصائصها.
- إعداد أدوات جمع البيانات وتصميمها، خاصة فيما يخص إعداد استمارة الاستبيان ودليل المقابلات.
- جمع البيانات من مفردات العينة، ثم تفسير وتحليل البيانات على ضوء الإشكالية المطروحة والفروض المصاغة للوصول إلى النتائج العامة.

4- أدوات جمع البيانات:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث، للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة.

إن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الاستعانة بأكثر من أداة منهجية، وهذا للإلمام بالموضوع ولهذا الغرض اعتمدنا على الأدوات المنهجية الآتية:

4-1- الملاحظة: تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان إجراء الدراسة، ذلك أن الملاحظة هي: "مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز، ووفقا لظروفها الطبيعية"[1]. والملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى، حيث تعطي للباحث إمكانية: "ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والاضطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم، وتتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث، حيث إن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص، لذا يكون تصرفهم طبيعيا وتكون علاقاتهم وتفاعلاتهم سليمة وبعيدة عن التصنع والتكلف" [2] .

---

[1] المرجع السابق، ص214.

[2] حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، (بيروت:دار الطليعة، 1996)، ص107.

وقد أفادتنا الملاحظة في الاضطلاع على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى، كالمعلومات المتعلقة بطبيعة الاتصال السائد في المؤسسة، نوعية العلاقات داخل المؤسسة، التكنولوجيات المستخدمة، كيفيات الاستخدام و ظروف الاستخدام.

4-2- المقابلة: تعتبر مقابلة البحث من ضمن تقنيات جمع البيانات في العلوم الاجتماعية التي بفضلها يتم جمع البيانات والمعلومات بكمية هائلة حول آراء، اتجاهات، تصورات، معايير...إلخ المبحوثين، هذه الجوانب النفسية والعقلية التي يصعب التعرف عليها وتسجيلها عن طريق الملاحظة المباشرة وحتى استمارة الاستبيان في بعض الأحيان، وتعرف المقابلة عموما بأنها: "التبادل اللفظي الذي يتخذ وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين" [1] .

إن علاقة وجه لوجه التي تنتجها المقابلة تجعلها أداة مرنة، هذه المرونة تمكن الباحث عموما من استطلاع الإجابة والبيانات من المبحوث نفسه دون الاعتماد على الآخرين، ومن المعروف أن هناك عدة أنواع للمقابلات العلمية يختلف استخدامها باختلاف الغرض من ذلك، وقد استخدمنا في هذه الدراسة نمطين من المقابلة.

- **المقابلة نصف الموجهة**: وتعرفها "مادلين قرافيت" "madelin gravitz": بأنها: " ذلك النمط من المقابلة الذي يكون الباحث فيها ملما بكل محاور المقابلة، لكن عملية الترتيب تبقى مرتبطة بجو المقابلة".[2] وقد استخدمنا هذا النوع في المراحل الأولى من الدراسة "**المرحلة الاستكشافية**"، وكان الهدف منها هو التعرف أكثر على الوسائل التكنولوجية الاتصالية المستخدمة، الأفراد المزودين بالتكنولوجيات الاتصالية الحديثة ومعلومات أخرى حول التكنولوجيا الاتصالية الحديثة، وذلك من أجل ضبط فروض الدراسة أكثر وجمع المعلومات بهدف بناء أداة البحث الأساسية (استمارة الاستبيان)، وقد كانت هذه المقابلة خاصة مع مسؤول الإعلام الآلي بالمؤسسة وكذلك مع مسؤولي الموارد البشرية، لجمع المعلومات المتعلقة بتاريخ المؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي.

- **المقابلة الموجهة**: وهي أكثر أنواع المقابلات استخداما في دراستنا، وترى" مادلين غرافيت" "madelin gravitz" أن المقابلة الموجهة تتميز بـ :"تحديد موضوعها ومحاورها وأسئلتها بشكل دقيق حسب شروط منهجية متعارف عليها قبل إجراء المقابلة، تستهدف تجميع معلومات عن آراء

---

[1] المرجع السابق ، ص 104.

[2] Madelin grawitz, méthodes des sciences sociales,2ed, (Paris: Dalloz,1986),p689.

ومشاعر ومعتقدات واتجاهات ودوافع المستجوب، وكل أو معظم أسئلتها مفتوحة" وقد استخدمنا هذا النوع في مراحل متقدمة من الدراسة، وذلك بهدف جمع معلومات دقيقة حول موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة بهدف إثراء البحث وتدعيم التحليل، وذلك لتفسير البيانات المتحصل عليها في استمارة الاستبيان، ولما كانت المعلومات المراد الحصول عليها دقيقة فإننا استعنا بـ "**دليل المقابلات**"* الذي هو عبارة عن: "أداة لجمع المعطيات تبنى من أجل أن نسأل بصفة معمقة شخص أو مجموعة صغيرة"[1]. وقد ركز دليل المقابلة على محورين أساسيين:

المحور الأول: خاص بوضعية الاتصال والوسائل المستخدمة والتجديد الذي لحق هذه الأخيرة، وقد تم خاصة مع مسؤول مصلحة العلاقات الخارجية**.

المحور الثاني: ركز على التكنولوجيا الاتصالية المختلفة واستخداماتها وأدوارها وخدماتها وتأثيرها، وقد تم خاصة مع مسير الشبكات الاتصالية وبعض الإطارات المستخدمة لهذه التكنولوجيا.

وقد حاولنا قدر الإمكان كسب ثقة المبحوثين وذلك بشرح الموضوع وأهدافه، كما تعمدنا طرح الأسئلة بانتقاء المبحوثين كل حسب تخصصه، وقد استجاب أغلب المبحوثين لذلك.

4-3- استمارة الاستبيان: يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الإعلام والاتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، وقد استخدمنا أسلوب الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه:"يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت، بالإضافة إلى أن عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، ويوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها، مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج"[2].

ولقد حاولنا ربط الاستمارة بإشكالية وفروض الدراسة، ولما كان الهدف من الدراسة هو معرفة الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسرانت)، من خلال معرفة مختلف التباينات في استخدام الوسائل التكنولوجية الأربع المدروسة، وكذا العوامل التي تتحكم في زيادة نسبة الاستخدام، وأخيرا آثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة

* انظر دليل المقابلات في الملاحق.

[1] موريس انجرس، مرجع سابق، ص263.

** مصلحة العلاقات الخارجية هي المصلحة المكلفة بالاتصال في المؤسسة ميدان الدراسة.

[2] محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، (القاهرة: عالم الكتب2000)، ص106.

ومنها مؤسسة سونلغاز تسيير الشرقGRTG، اعتمدنا على طرح أسئلة في هذا الإطار، وتنوعت بين الأسئلة المغلقة، والتصنيفية المفتوحة، مع غلبة الأسئلة التصنيفية المفتوحة وذلك لتجنب سلبيات الأسئلة المغلقة التي تفضي إلى إجابات عامة جدا ولا تفيد معرفة نوع الدراسة المتابعة، إضافة إلى تجنب صعوبة تصنيف الإجابات المتعددة والمختلفة الناتجة عن الأسئلة المفتوحة.[2]

وقد انتظمت هذه الأسئلة في 3 محاور تجيب عن فرضيات الدراسة وهي:

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

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

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

وبعد إنجاز وتنظيم أسئلة الاستمارة ومحاورها تم عرضها على كل من: الأستاذ الدكتور "فضيل دليو" والدكتور "صالح بن نوار" من جامعة قسنطينة، والدكتورة "عباسي فضة" من جامعة عنابة بهدف تحكيمها ومعرفة جوانب النقص فيها ومدى مطابقتها لأهداف وفرضيات الدراسة، وكذا مطابقة أسئلتها للشروط المنهجية، وقد تم أخذ انتقاداتهم بنظر الاعتبار لتصميم استمارة نهائية حكمت من طرف الأستاذ المشرف.

وللتأكد من وضوح الاستمارة قمنا بتجربتها على عينة متكونة من سبعة أفراد وقد أجمع المبحوثين على وضوح الاستمارة لتوزع بعد ذلك نهائيا.

[2] فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، (قسنطينة: ديوان المطبوعات الجامعية، دت.ن)، ص77.

الفصل الثاني

اتصال المؤسسة

أولا/اتصال المؤسسة: مفهومه،أهميته،أهدافه وأنواعه

1- تعريف اتصال المؤسسة

2-أهمية اتصال المؤسسة

3- أهداف اتصال المؤسسة

4- أنواعه

ثانيا/هيكلة الاتصال ووسائله في المؤسسة

1- هيكلة الاتصال

2- وسائل اتصال المؤسسة

ثالثا/مهام اتصال المؤسسة ومعوقاته

1- مهام اتصال المؤسسة

2- معوقاته

رابعا/ اتصال المؤسسة وسيرورة التغيير

1- عوامل التغير في المؤسسة

2- أسباب مقاومة التغيير

3-اتصال المؤسسة ودوره في عملية التغيير

مدخل:

يعتبر اتصال المؤسسة من الفروع الجديدة في العلوم الاجتماعية، وقد انبثق عن دراسات علم النفس الاجتماعي ونظرية التنظيم ونظريات الاتصال، حيث يتناول دراسة عملية الاتصال، ذلك أن من أهم المهام الأساسية للتنظيم الإداري تلك الخاصة بتسهيل تدفق المعلومات من أجل اتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة، أي أن الاتصال يعتبر بمثابة المصدر والمورد الأساسي للمعلومات بين مراكز اتخاذ القرارات بالمؤسسة، وفي هذا الإطار ركز الباحثون على دراسة اتجاه الاتصال إضافة إلى كيفية توزيع المعلومات وعلاقة الاتصال بنمط التنظيم المختار، وفي هذا الصدد نحاول التطرق إلى مفهوم الاتصال أهميته، أهدافه، وكذا أنواعه بالمؤسسة ثم نعرج إلى إبراز هيكلة الاتصال في المؤسسة.

أولا/ اتصال المؤسسة مفهومه، أهميته، أهدافه وأنواعه:

في هذا الجزء سنتناول اتصال المؤسسة من خلال عرض مفاهيمه المتنوعة والمختلفة وكذا توضيح أهميته وضرورته الكبيرة في المؤسسة، ثم نركز على الأهداف المرجوة من هذا الاتصال وأخيرا نرصد أنواعه المختلفة وسنوضح ذلك كما يأتي:

1- تعريف اتصال المؤسسة:

يمكن اعتبار اتصال المؤسسة من "الفروع الجديدة في العلوم الاجتماعية ونظرية التنظيم ونظريات الاتصال"[1]، وهذا ما جعل الباحثين في مجال التنظيمات غالبا ما يخلطون بين الاتصال ومجموعة من الظواهر الأخرى كالقيادة والضبط.

وكان يدرس اتصال المؤسسة كمتغير من المتغيرات التنظيمية عند دراسة مواضيع مثل القيادة في المؤسسة، ولذا عادة ما توضع الصعوبات الموجودة في تعريف الاتصال والاتصال في المؤسسة كتصدير لتحليل نظرية التنظيم من المنظور الاتصالي، وعليه فإن التعاريف الخاصة بالمفهومين تكاد تجمع على أنها تشير إلى فكرتين مشتركتين، فالأولى تتعلق بفكرة تبادل المعلومات والثانية تتعلق بنقل المعنى، وفي هذا السياق يرتبط اتصال المؤسسة بشبكات الاتصالات التي تظهر داخل المؤسسة، وهذا ما أجمعت عليه أغلب التعاريف كذلك التعريف الذي قدمه "جولد هاربر" " Gold Harber" والذي ركز فيه أيضا على اعتبار اتصال المؤسسة عملية يتم من خلالها تبادل الرسائل بين الأفراد التي تربطهم علاقات معينة من مختلف المستويات التنظيمية، وهذه الرسائل لابد لها أن تتكيف مع متغيرات

[1] مصطفى عشوي، مرجع سابق، ص 151.

المحيط، حتى تؤدي الغرض المطلوب منها على أكمل وجه، وقد قدم روجرز Rogers تعريف يؤكد فيه على اعتبار اتصال المؤسسة عملية مقصودة، يحدث فيها تبادل للرسائل وتتوج بتحقيق تأثير على سلوك الأفراد بما يخدم الأهداف المتنوعة للمؤسسة، وبما يضمن التسيير الحسن وتقديم خدمات جيدة لمختلف الزبائن.

حيث يقول "روجرز" "Rogers": "اتصال المؤسسة عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء للتأثير في المواقف والاتجاهات"[1].

ويقول أيضا: "هو إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية ونقلها وتبادلها أو إذاعتها، بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمور أو أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد أو الجماعات أو التغيير والتعديل في هذا السلوك أو توجيهه"[2].

والملاحظ أن كل التعاريف السابقة شخصت الاتصال في المجال الإداري أو الداخلي فقط، وبهذا فهناك اتجاه آخر يربط اتصال المؤسسة بالمحيط الخارجي، حيث يعرّف اتصال المؤسسة بأنه: "دراسة وتطبيق مجموع المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها"[3].

ما يمكن قوله أن المؤسسة لا تستطيع أن تكون نظاما مغلقا مكتفية بالإمكانات الذاتية ومنعزلة عن المحيط الخارجي، بل عليها أن تكون نظاما مفتوحا يتضمن مجموع مدخلات ومخرجات وبالتالي فهي تتبادل التأثير والتأثر، وهذا ما يحتم عليها القيام بالاتصال على مستويين داخلي وخارجي، فعلى المستوى الداخلي يتبادل أفراد التنظيم الرسائل والمعلومات في مختلف مستويات التنظيم، أما على المستوى الخارجي فتتبادل المؤسسة وأفرادها الاتصال أو الرسائل مع المحيط الخارجي، وبهذا يمكن القول أن اتصال المؤسسة: "هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات بين أعضاء التنظيم، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى ومعاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف"[4].

---

[1] عبد الرحمن عزي ومجموعة من الأساتذة، عالم الاتصال، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجماعية، 1992)، ص 19.

[2] مصطفى حجازي، الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية، ط2، (بيروت: دار الطليعة، 1992)، ص 19.

[3] Aimiri de narbonne, la communication d'entre prise .. conception et pratique, (Paris : Ayrolles, 1993), P19.

[4] منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2002)، ص 22.

وأيا كان مفهوم اتصال المؤسسة فإنه يكتسي أهمية بالغة، ذلك أن أي مؤسسة مهما كان نوع نشاطها تحتاج دوما إلى وجود عملية اتصالية فعالة، يتم من خلالها نقل المعلومات اللازمة وتوفيرها وتبادلها بين مختلف الأفراد الفاعلين في المؤسسة، وكذلك بين المؤسسة ومحيطها الخارجي وهذا ما سنحاول التعرف عليه فيما يأتي.

2- أهمية اتصال المؤسسة:

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

وتنبع أهمية الاتصال في المجال المؤسساتي من اهتمام الإدارة بإيصال رسائلها وتعليماتها إلى العاملين بالمؤسسة فضلا عن الاتصال بالبيئة المحيطة بها[2]، ويمكن تلخيص أهمية الاتصال في علاقته الوثيقة والواضحة بالتخطيط من ناحية، وبعملية إصدار القرارات من ناحية ثانية، وبعملية الرقابة من ناحية ثالثة[3].

فمن الناحية الأولى نجد أن أهمية الاتصال تكمن في تمكين القائمين على الإدارة من وضع وإعداد الخطة من معرفة حقيقة الثروة المادية والبشرية الموجودة وعلى الدراسات الإحصائية الدقيقة، التي تبدأ بمرحلة تشخيص المشكل، فمرحلة البحث عن البدائل، فمرحلة التقييم لكل بديل وتنتهي بمرحلة اختيار البديل الأمثل، واتخاذ القرار الرشيد يتوقف بلا شك على وجود منافذ جيدة وواضحة للاتصال بكل من يساهم في عملية صنع القرارات، ومن ناحية ثانية فإن فاعلية الرقابة تتوقف إلى حد كبير على سهولة الاتصال ووضوح قنواته، فالإداري لا يستطيع أن يؤدي وظيفته في الرقابة بطريقة مستمرة وجادة ما لم تكن لديه شبكة جيدة للاتصال، يجمع عن طريقها بين كافة أعضاء المؤسسة.

---

[1] هناء حافظ بدوي، الاتصال بين النظرية والتطبيق، (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2003)، ص 248.

[2] Alex Mucheilli ,Communication interne et management de crise,(Paris : édition d'organisation, S.A), P 72.

[3] محمد علي محمد، علم الاجتماع والمنهج العلمي، ط3،(الإسكندرية: دار المعارف الجامعية، 1986)، ص 196.

واتصال المؤسسة كذلك يساهم في الرفع من معنويات العامل ويحسسه بأهميته ودوره في المؤسسة، مما من شأنه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسة عن طريق إسهامهم في المشروعات التي تقوم بها، وكذا زيادة انتمائهم إلى محيط عملهم وتحسين أدائهم[1].

كما يساهم الاتصال في توفير المعلومات عن الظروف المحيطة بالمؤسسة لدى عمالها وكذا شرح وتفسير القرارات بكل وضوح بما يقطع الطريق على مروجي الإشاعات، فإذا لم تعتمد الإدارة على الاتصال فإنها ستفسح المجال لظهور نوع آخر من الاتصالات الغير الرسمية وعلى رأسها الإشاعات كما سبق ذكره فالإشاعة نوع من أنواع الاتصال وفيها يتم تداول الأخبار بين العاملين والموظفين بطريقة غير رسمية، ومن أهم مميزاتها أنها سريعة التداول والانتشار[2].

3- أهداف اتصال المؤسسة:

انطلاقا من الأهمية الكبيرة التي يكتسيها اتصال المؤسسة يمكن تحديد مجموعة من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها:

3-1- الأهداف الخاصة بالعاملين: من أهم أهداف اتصال المؤسسة تلك الخاصة بالعاملين، حيث يسعى الاتصال إلى التعريف بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة، كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح في المؤسسة وبين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة، وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة، وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة[3]، كما أن اتصال المؤسسة بتعريفه العاملين بما يجري في المؤسسة يسعى إلى تبادل المعلومات الهامة، مما يؤدي إلى التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي، فهي عندما تنتشر يصبح مفهومها كارثيا بالنسبة للمؤسسة ككل، ولتفادي ذلك يستحسن مراعاة التوجيهات التي قدمها "سعيد يس عامر" و"علي محمد عبد الوهاب"، وتتلخص خاصة في توخي الصدق والإخلاص ومراعاة الأمانة في استلام وتسليم ونقل المعلومات، وكذا تشجيع الآراء البناءة والتزام الموضوعية مع الابتعاد عن السطحية في معالجة الأمور.

---

[1] محمد فهمي العطروزي ، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات،(القاهرة:عالم الكتب، 1996)،ص 469.

[2] صالح بن نوار، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، قسنطينة، عدد 22 ديسمبر 2004، ص ص 117-130.

[3] خيري خليل الجميلي، الاتصال ورسائله في المجتمع الحديث، (القاهرة: المكتب الجامعي الحديث)،1997، ص 35.

3-2- أهداف الاتصال الخاصة بالقيادات الإدارية: تدورفي مجملها حول تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة، مما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كافي من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة، مما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل المؤسسة.

3-3- أهداف الاتصال بالنسبة للجمهور: تتلخص في إقامة نظام اتصال به يمكنها من توصيل حقيقة الجهود التي تبدلها، وكذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها، وكذا طبيعة إنتاجها وخدماتها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة أخرى[1].

ومما سبق نلاحظ أن للاتصال أهمية قصوى في المؤسسة ذلك أنه يسعى لتحقيق أهداف كبيرة تنصب في مجملها في تحسين أداء المؤسسة وكذا خلق الرضا بين جميع الأطراف، لذلك على كل مؤسسة أن تتوخى الحذر أثناء تصميم برامجها الاتصالية مع الأخذ بنظر الاعتبار تحسين الاتصال وقنواته داخل المؤسسة وإلائه الأهمية الكبيرة التي يتمتع بها.

4- أنواع اتصال المؤسسة:

ينقسم اتصال المؤسسة إلى نوعين داخلي وخارجي، فعلى المستوى الداخلي يتبادل أفراد المؤسسة الرسائل والمعلومات في مختلف مستويات البناء الهيكلي للمؤسسة، أما على المستوى الخارجي فتتبادل المؤسسة وأفرادها الاتصال أو الرسائل مع المحيط الخارجي من أجل تبادل المنافع وسوف نفصل في هذا الموضوع فيما يأتي:

4-1- الاتصال الداخلي:

ويوصف هذا النوع من اتصال المؤسسة بأنه أساس النظام الاجتماعي وعماد العلاقات المهنية في المؤسسة، ذلك أنه يوظف للربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات، الحقائق والأفكار، وفي هذا السياق يصف "كاتز"Katz"، "كان"Kann" المؤسسة بأنها: "وحدة إعلامية لكونها تقوم أساسا على البيانات والحقائق المتبادلة بين أفرادها على اختلاف مستوياتها"[2]، وقد عرف "رامون بازاقانا"

---

[1] المرجع السابق، ص 37.

[2] مصطفى حجازي، مرجع سابق، ص 19.

الاتصال الداخلي بأنه: "عملية إرسال وتبادل معلومة ما بين نقطة وأخرى من مركز إلى آخر في المؤسسة، بغرض التغيير أو التعديل في سلوك أو اتجاه معينين سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، تشمل تنفيذ الأفكار والآراء والتعديلات بطريقة عقلانية ورشيدة"[1]. أي أن الاتصال الداخلي عملية تبادل للمعلومات لتحقيق هدف محدد هو التأثير على السلوكات والاتجاهات بطريقة رسمية أو غير رسمية، فيتم ذلك بتخطيط وإعداد مسبق ومحكم.

والاتصال الداخلي أيضا يعتبر همزة الوصل بين هيئات المؤسسة المختلفة وبين السلطة المركزية، وعملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار قد تكون بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى والأدنى للتنظيم، كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء الوحدات التنظيمية من نفس المستوى، وهذا ما يمكن أن نعبّر عنه بالاتصال الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي للمؤسسة، والذي يتولد داخله تنظيم لا رسمي بين الهيئات والأفراد المختلفين.

4-1-1- الاتصال الرسمي: وهو "الاتصال الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة ويتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي"[2]، إذن يوجد في كل مؤسسة ما يعرف بشبكات الاتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة والذي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي، لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها الهيكل، هذا ويساهم الاتصال الرسمي في تدفق المعلومات والتوجيهات والتعليمات والأوامر إلى المرؤوسين، مع التعرف على وجهات نظرهم من خلال المعلومات المرتدة، وينقسم الاتصال الرسمي إلى اتصال هابط، اتصال صاعد، واتصال أفقي.

1- الاتصال الهابط (النازل): يعرّف الاتصال الهابط على أنه " تدفق المعلومات بين الأفراد من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا في التسلسل الرئاسي للتنظيم، وهذا يعني أن الاتصالات الهابطة هي بصفة عامة الاتصالات التي تتم في المؤسسة من الرئيس إلى المرؤوس، وهي بذلك أكثر

---

(1) Ramon Basagana , éléments de psychologie social, (Paris : office des publication universitaires, 1980), P 25.

(2) هناء حافظ بدوي، مرجع سابق، ص 151.

الأنماط شيوعا في تنظيمات العمل، ويحدد "كاتز وكان" خمسة أنواع أساسية من الاتصالات الهابطة"[1].

- توجيهات العمل: وتتضمن التوجيهات الخاصة والدقيقة للعمل وتعطى الأولوية لهذا النوع من الاتصالات في المؤسسات الصناعية والعسكرية والاستشفائية.
- ترشيد العمل: وتشتمل على المعلومات الموجهة نحو تفهُّم المهام وعلاقتها بالمهام التنظيمية الأخرى.
- الإجراءات والممارسات التنظيمية.
- إرجاع الصدى حول أداء المرؤوسين.
- تشرب الأهداف: وتتضمن المعلومات ذات الطابع الأيديولوجي لخلق الإحساس بالمسؤولية لدى المرؤوسين.

2- الاتصال الصاعد: تنقل الرسالة في الاتصال الصاعد من الأسفل إلى الأعلى ويعتبر الاتصال الصاعد مكملا للاتصال الهابط، فتفتح الإدارة بذلك طريقا ذي اتجاهين بينها وبين موظفيها، وترتبط هذه الفكرة بتطور الفكر الإداري الحديث في مجال البحوث التنظيمية، ويساعد الاتصال الصاعد في إنجاز الكثير من المهام بحيث يبحث العاملون من خلاله عن إشباع الكثير من الحاجات الاقتصادية والاجتماعية، فيؤدي إلى تحقيق المزيد من التقارب والتفاهم وزيادة التحريك الصاعد مما يؤثر بالإيجاب على أداء المؤسسة، وتوجد الكثير من الأسباب التي تدفع المرؤوسين إلى استعمال الاتصال الصاعد، وطبقا لقول "كاتز وكان" قد يختار المرؤوسين نقل المعلومات بإتباع طريقة الاتصال الصاعد وذلك بالنسبة لكل من[2]:

- تحديد الوظيفة والأداء والمشكلات.
- مشكلات الزملاء من العاملين.
- الممارسات التنظيمية والسياسات.
- المهام المطلوب تنفيذها وكيفية التنفيذ.

---

[1] يس عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، (الرياض: دار المريخ، 1986)، ص 58.

[2] إبراهيم شيحا عبد العزيز، أصول الإدارة العامة، (الإسكندرية: منشأة المعارف، 1993)، ص 253.

ومما لاشك فيه أن هناك علاقة بين الاتصال الصاعد وبين مدى ثقة المرؤوسين في رؤسائهم، ويمدنا الاتصال الصاعد الفعال بالعديد من العطاءات منها[1]:

- حصول الإدارة على تحسين في صورة العمل من حيث الإنجازات ومعالجة المشكلات والاستعدادات والإحساس بمشاعر المرؤوسين على كافة المستويات.
- تمكن الإدارة من اكتشاف الكثير من المشكلات قبل تعمقها.
- حصول الإدارة على تقارير مفيدة عن الوظائف وذلك من خلال تحسين اختبار المستويات الإشرافية للأشياء التي من شأنها مزاولة الاتصال الصاعد.
- تسهيل مهمة الإدارة في الاضطلاع بمسؤوليتها وحصولها على إجابات أفضل للمشكلات المختلفة، وذلك من خلال الترحيب بالاتصال الصاعد ومساعدة وتشجيع المرؤوسين على مزاولته.

3- الاتصال الأفقي: يعتبر الاتصال الأفقي أساسي لفعالية العملية الاتصالية، فهو يتم عبر الإدارات والمراكز الوظيفية أي بين الأفراد الذين يعملون في نفس المستوى الإداري، ويتم عن طريق تبادل وجهات النظر والمداولات والنقاشات أي بحث مختلف المسائل بين مختلف رؤساء الأقسام من أجل القيام بعمل متكامل ومتناسق، وبالتالي الوصول إلى تفاهم متبادل وحلول مناسبة[2].

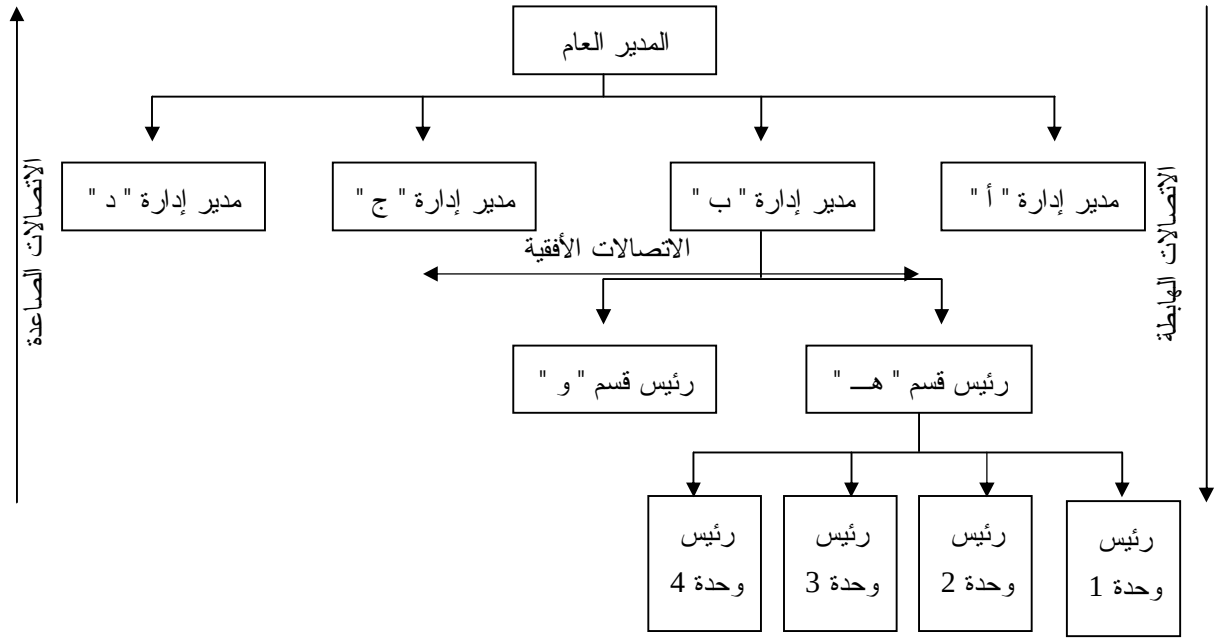
ولا يمكن تفضيل نوع من الاتصال الرسمي على آخر كما لا يمكن الاستغناء عن أي نوع من الأنواع المذكورة، ذلك أن لكل نوع مزاياه ودوره المنوطة في المؤسسة، والشكل الآتي يوضح أنواع الاتصالات الرسمية في المؤسسة.

---

(1) يس عامر، مرجع سابق، ص 63.

(2) Peretie Jean Hélène , Gestion au personnel, (SI, SA), P 391.

شكل (1) الاتصالات الإدارية الهابطة والصاعدة والأفقية [1]



- **فعالية الاتصال الرسمي:** وضع "ستيرس" "R.M. Steers" في كتابه: "organizational effectives Behavior view" المنشور عام 1975 مخططا استراتيجيا لتطوير فعالية الاتصال الرسمي ويرتكز على مجموعة من التوصيات في كل اتجاه من اتجاهات الاتصال الرسمي **وفي الهابط** يوصي بـ :[2]

- تقديم التعليمات الخاصة بكل وظيفة بطريقة واضحة، بحيث يفهم الموظف وبدقة ماذا تنتظر المؤسسة منه.
- ضرورة الاشتغال بتفسير الأسباب التي قد تؤدي إلى إصدار بعض التعليمات حتى يتسنى للفرد فهم المغزى من العمل الذي يؤديه.
- توقع تغذية راجعة متكررة حول نوعية الأداء المحقق للمحافظة والاهتمام بتحقيق الهدف.
- تعدد قنوات الاتصال من أجل رفع احتمالات وصول وتبليغ الرسالة.

---

[1] محمد ناصر العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كلي مقارن، (السعودية: معهد الإدارة العامة، 1995)، ص 470.

[2] فوزية بودريوة، واقع الاتصال بالمؤسسة االتربوية الجزائرية.. دراسة ميدانية بثانوية ابن تيمية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2006-2007، ص 31.

- إعادة تكرار الرسائل المهمة حتى يسمح لها بالفهم والتبليغ.

وعلى مستوى **الاتصال الصاعد**.

- ضرورة توفير الجو الملائم الذي يسمح للمرؤوسين بإبلاغ رسائلهم ومواقفهم وآرائهم السلبية أكثر من الإيجابية دون الخوف من العقاب.
- يجب على المسؤول أن يعرف أن المعوقات الوظيفية يحس بها المرؤوسين أكثر وأسرع من المسؤولين.
- كلما كانت الحواجز الاجتماعية والمهنية قليلة كلما اتسع المجال لحرية التعبير.
- الأخذ بعين الاعتبار المعلومات الصاعدة من المرؤوسين ومحاولة التحسيس بها أو تجسيدها يعزز من فعالية الاتصال داخل المؤسسة.

وعلى مستوى **الاتصال الأفقي**:

- يجب أن تكون العلاقات بين أفراد الفريق الواحد أو الوحدة الواحدة متينة حتى تسمح بإيجاد ثقة كبيرة بينهم.
- إعطاء الأولوية للتعاون بين مختلف وحدات المؤسسة وعدم اعتبار نجاح وحدة ما لا يتأتى إلا بفشل وحدة أخرى.
- ترقية وتطوير الاجتماعات يسمح بالتبادل المعلوماتي بين مختلف وحدات المؤسسة.
- من الأفضل وكلما سمحت الظروف بذلك اتخاذ قرارات مشتركة بين مختلف الوحدات والفروع.

وما يمكن قوله في النهاية هو إيلاء الأهمية القصوى للاتصال الرسمي مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل المذكورة سابقا، وهذا حتى يكون ناجحا وفعالا وذو تأثير في التنظيم المؤسساتي بأكمله.

4-1-2- الاتصال غير الرسمي: ويتم خارج إطار القنوات الرسمية للاتصال في المؤسسة، ويحدث في جميع المؤسسات دون التقيد بمراكز المتواصلين ورتبتهم وعلاقتهم الرسمية، وفيما يتعلق بالعمل أو الحياة الاجتماعية أو الجوانب الشخصية، ويحدث في جميع الأوقات داخل العمل أو خارجه دون التقيد بشبكات التواصل، ويعرفه "مصطفى حجازي" بكونه: "شبكة الاتصالات التي تنشأ بين

العاملين على أساس شخصي"[1]، ويقوم هذا النوع من الاتصال على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية للأعضاء أكثر من كونه على أساس السلطة والمركز، وتتركز عملية الاتصال غير الرسمي حول الأهداف الشخصية أكثر من كونها أهداف للمؤسسة نفسها، ويتوقف التماسك بين نوعي الاتصال على مدى تجانس أهداف المؤسسة مع الأهداف الشخصية واتجاهات العاملين، ويساعد هذا الاتصال على معرفة معلومات وأفكار مهمة قد لا يتعين ذكرها بصورة رسمية، ويساعد أيضا على تنمية الروابط والصداقة والعلاقات الإنسانية الحسنة بين أعضاء المؤسسة.

ومن ناحية أخرى فإن الاتصال غير الرسمي يمكن أن يساعد استخدامه لتحقيق الأغراض الشخصية لا العامة، ويعمل الأعضاء على احتجاز أو تشويه المعلومات التي لها قيمة بالنسبة لزملائهم وللقادة[2].

بعد التعرض للاتصال غير الرسمي يمكننا استخلاص بعض السمات لهذا النوع من الاتصال من أهمها: أن الاتصال غير الرسمي يكون بين جماعات عمل غير رسمية تتسم بعدم الانسجام مقارنة مع جماعات الاتصال الرسمي وتتكون لتحقيق أهداف هذه الجماعات، كما يتسم بعدم الاستمرارية نظرا للتغيرات التي تطرأ على الجماعات غير الرسمية، وتتميز رسائل الاتصال غير الرسمي بعدم الدقة في الحقائق والتطرف في مضامين هذه الرسائل نظرا لعدم وجود الرقابة، ويصعب التحكم في هذا الاتصال وذلك لعدم وضوح وتحديد قنوات الاتصال غير الرسمية بصفة عامة.

ولتفادي الآثار السلبية للاتصال غير الرسمي يمكن اتباع المبادئ أو النصائح الآتية:[3]

- النظرة الموضوعية لأهمية الاتصالات غير الرسمية وإشعار العاملين بأهمية الدور الذي يلعبه هذا النوع من الاتصالات.
- توفير الثقة بين الإدارة والعاملين من خلال تشجيع الإدارة للمرؤوسين على الإقدام بمشكلاتهم دون تحفظ أو خوف.

---

[1] مصطفى حجازي، مرجع سابق، ص 88.

[2] جودة علي جابر، علم النفس الاجتماعي، (عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2004)، ص 182.

[3] ناجي بن حسين، نظام الإعلام واتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 1996-1997، ص 191.

- تبني نظام جيد للاتصالات يضمن انسياب وتدفق المعلومات في كل اتجاه بما يحقق الفعالية، مع الاهتمام باسترجاع المعلومات ودراسة الاستفسارات المثارة.
- الاهتمام بإنشاء إدارة للاتصالات داخل المؤسسة، يمكن من خلالها التعرف على أبعاد الاتصالات غير الرسمية والتحكم فيها وجعلها في خدمة أهداف المؤسسة.

وتعد هذه من أهم الجوانب التي لا يمكن لأي مؤسسة وإدارتها التغاضي عنها. وعن علاقة الاتصال الرسمي بغير الرسمي يقول" دميتري ويس" "Dimitri Weiss": "إن نسق الاتصال غير الرسمي لا يعزز في العادة الاتصال الرسمي بل العكس، إنه في سباق معه ويعمل على إضعافه، صحيح أنه في بعض الأحيان يتم رصده واحتواءه من طرف المديرية التي تستخدمه في ظروف الأزمات لتمرير معلومات موجهة لتعزيز النظام الرسمي، لكن المديرية يمكنها أن تخلق نسقا "غير رسمي" خاصا بها، بحيث تمكنها من دعم النسق الرسمي باستمرار ويوجهه لتلبية حاجات للضرورة البنيوية الوظيفية للمؤسسة"[1].

وبهذا يمكن القول أن الاتصال الرسمي وغير الرسمي متكاملان لتحقيق أهداف المؤسسة، وبالتالي يتعين على القائمين على المؤسسة العمل على توسيع شبكة الاتصال الداخلي بنوعيه واستعماله بشكل إيجابي بما يحقق الأغراض المنوطة به.

4-2- الاتصال الخارجي:

لقد كان محور اهتمام المؤسسات بالاتصال داخل المؤسسة فقط، سواء كان ذلك في المدرسة الكلاسيكية (التقليدية) أو مدرسة العلاقات الإنسانية، إلا أن النظريات الحديثة في الإدارة خرجت عن هذا النطاق وذلك بالنظر إلى المؤسسة على أنها جزء من البيئة تؤثر وتتأثر بها، لذلك فإن المؤسسة الإدارية تعمل على توفير نوع من الاتصالات الخارجية سواء مع المنظمات الأخرى أو مع الجماهير حتى تظل علاقتها قوية بهذه البيئة[2]، وبالتالي فإن الاتصال الخارجي عكس الاتصال الداخلي يوجه إلى الجمهور الخارجي للمؤسسة، ويعرف على أنه: "تبادل المعلومات مع أفراد خارج المؤسسة"[3]

---

[1] إدريس بولكعيبات، الاتصال في التنظيم وحدود ترشيد القرار، فعاليات الملتقى الوطني الثاني حول اتصال المؤسسة، منشورات جامعة قسنطينة، 2003، ص ص 107- 120.

[2] أحمد مصطفى خاطر، محمد بهجت كشك، إدارة المنظمات الاجتماعية وتقويم مشروعات الرعاية، (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1999)، ص 286.

[3] Langlet Monique , Communication, (Paris : Nathan, 1996), P 143.

ويتمثل هؤلاء الأفراد في الممولين، الزبائن، البنوك، الإدارات...الخ. إذن فالاتصال الخارجي يسهل التعامل مع محيط المؤسسة والذي يقصد به: "مجموعة عناصر تحيط بالمؤسسة لها علاقة بها وتؤثر فيها وتحدد تواجدها" ومتغيرات المحيط تشمل أربعة جوانب وهي:

- الجانب السياسي: كل العناصر ذات الطبيعة السياسية المؤثرة في المؤسسة من قانون الضرائب، قانون المالية، الأمن، النظام السياسي للبلد الذي يفرض نوع معين من السياسة على المؤسسات.
- الجانب الاقتصادي: كل المتغيرات ذات الطابع الاقتصادي: المنافسة، اليد العاملة، الموردون والنظام المصرفي المالي.
- الجانب التكنولوجي: التكنولوجيا هي تطبيق العلوم، فمستوى تطور العلوم وتطبيقاتها المتوفرة في المجتمع تؤثر على المؤسسة.

والشيء الثابت أن المحيط متغير فهو سريع التقلبات، والمؤسسة قديما كانت تردّ الفعل أما الآن فأصبحت تسرع بردّ الفعل إلى درجة البحث عن الفعل قبل حدوثه، وهي في حالة يقظة دائمة أو ما يسمى بالسهر الاستراتيجي من أجل استغلال المخاطر وتحويلها إلى فرص لزيادة احترامها وتحسين سمعتها وكسب أكبر حصة من السوق[1].

ويمكن تقسيم الاتصال الخارجي إلى 3 أنواع: اتصال خارجي عملياتي، اتصال خارجي استراتيجي، اتصال خارجي حول السمعة.

4-2-1- اتصال خارجي عملياتي: ينشط أعضاء المؤسسة في إطار تواجدهم الدائم في المؤسسة ومن منطلق إحساسهم بالانتماء وشعورهم بتقديم خدماتهم لها في نطاق اتصالي مباشر مع المحيط الذي يتواجدون فيه، من خلال مهامهم اليومية والوظائف المسندة إليهم، وهذا لكونهم ممثلين لهذه المؤسسة أمام شركائهم الخارجيين (الزبائن، الموردين، السلطات العمومية، المساهمين، البنوك، الرأي العام)، كما يمكن أن ينشطوا اتصاليا أيضا مع المنافسين فهم أيضا يقومون بتمرير صور عن

[1] دليلة بركان، واقع ممارسة الاتصال في المنشأة الجزائرية، رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات الصناعية، قسم علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2005- 2006، ص 32.

المؤسسة، ويتلقون بالمقابل ردود ومعلومات يدمجها المسؤولين ضمن شبكة المعلومات داخل المؤسسة، وبدونها لا يمكن التواجد ولا حتى التموضع البسيط في محيطها الخارجي[1].

4-2-2- اتصال خارجي استراتيجي: وفي هذا النوع نميز بين نوعين من الاتصال:

النوع الأول: له مهمة إنشاء وتكوين الشبكات، لأن المؤسسات تبحث عن التواجد وتحقيق الذات في محيطها، وكذا تنمية علاقات جد إيجابية مع الناشطين في هذا المحيط الخارجي، مع ملاحظة أن ما تقوم به المؤسسة في هذا الصدد من اتصالات وتبادلات خارجية ليست بالضرورية ولا بالإجبارية، ولكن هذا لا يمنع المؤسسة من القيام بها حيث تعتبرها وسيلة دفاع يمكن لها أن تخدم المؤسسة في حالة وجود صعوبات أو مشاكل من أي نوع.

أما **النوع الثاني**: من هذا الاتصال فهو ما يعبر عنه بالسمع الخارجي، حيث تضع المؤسسات قنوات الاستقبال للمعلومات الاستراتيجية في محيط تواجدها، فهي تسعى للتعرف على المنافسة في أقرب وقت ممكن وكذلك إشارات التطور التكنولوجي والتقنيات العصرية والإمكانيات المتاحة والقوانين الجديدة والحركات الاجتماعية التي من الممكن أن تحدث في المجتمع، هذه المعلومات تغذي المؤسسة بمواد التحليل التي تشكل عوامل مساعدة في اتخاذ القرارات على المدى المتوسط والطويل[2].

4-2-3- اتصال خارجي حول السمعة: يرى بعض الدارسين المختصين في الاتصال أن هذا النوع هو الاتصال الخارجي في حد ذاته، لأنه منتشر بكثرة والمؤسسة تستعمله بشكل واسع لإيصال إشارتها الخارجية إلى الأهداف، فقط ما نشير إليه هنا هو أن أفراد التنظيم غير معنيون بالقيام بهذا الاتصال، لأن المؤسسة ذاتها هي التي تنشط اتصاليا بقصد التعريف بمنتجاتها، خدماتها، وخلق صورة عنها وتحسينها، ويتخذ هذا النوع من الاتصال أشكالا وصورا مختلفة هي: الإشهار، الرعاية، التمويل، التسويق...الخ[3].

وبين الاتصال الداخلي والخارجي يرى "أبو بكر جميلي" عند الحديث عنهما أن التفكير يتجه مباشرة نحو تفضيل الاتصال بالجمهور وتحسين سمعة المؤسسة لدى المحيط الخارجي، وكيفية مد

---

[1] عبد الفتاح محمد سعيد، التسويق، (بيروت: دار النهضة العربية، 1983)، ص 417.

[2] المرجع نفسه.

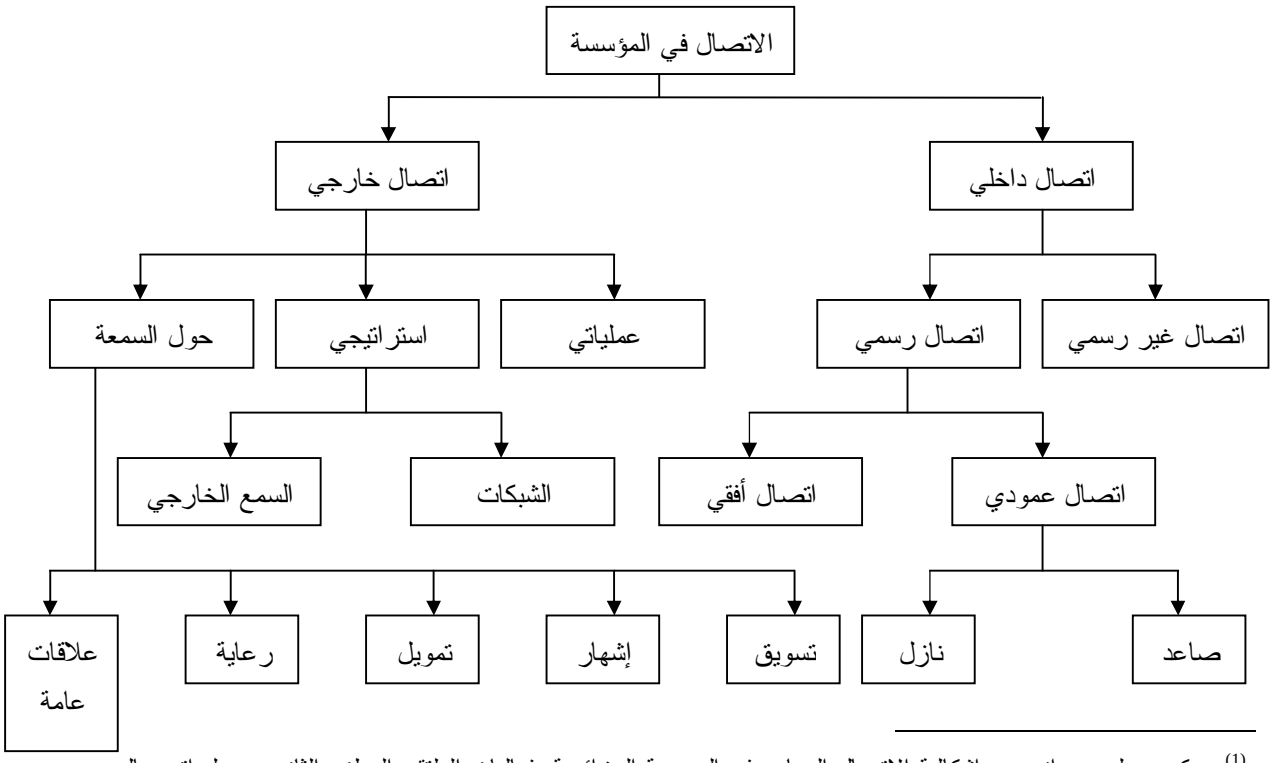
[3] Annie Bartoli , Communication et organisation, (Paris : édition d'organisation, 1991), P 82.

جسور التواصل بين فئة الزبائن والمتعاملين، وتجد المؤسسة أمامها سند نظري مهم يتمثل في وجود قوالب جاهزة للاتصال الخارجي وفق وجهة النظر التسويقية، وفي المقابل يتم إهمال بشكل واضح في كثير من الحالات الاتصال الداخلي مع أفراد المؤسسة أو تركه للتلقائية، مما يحول دون إشباع احتياجات أفراد المؤسسة من المعلومات التي تشكل حافزا مهما يزيد من ارتباطهم بالمؤسسة وفعاليتهم في أداء مهامهم[1].

وعليه نرى أنه من واجب أي مؤسسة تريد النجاح أن تهتم بالنوعين الاثنين، ذلك أن لكل نوع وظائفه وأدواره في المؤسسة بما يضمن لها التقدم والرقي مع التركيز على الاتصال الداخلي، ذلك أنه موجه إلى الجمهور الداخلي الذي من شأنه أن يصير سندا قويا للمؤسسة فيما يخص الاتصال الخارجي، حيث إن الاتصال الداخلي الفعّال ينشر الثقة ويحفز العمال مما يجعلهم يقدّمون صورة حسنة عن المؤسسة ومنتجاتها.

وفيما يأتي نوضح أهم أنواع الاتصالات وفروعها السائدة في المؤسسة في شكل مخطط عام لتسهيل الفهم وترسيخ الأفكار.

شكل (2) أنواع اتصال المؤسسة [2]



[1] بوبكر جميلي، جوانب من إشكالية الاتصال الصاعد في المؤسسة الجزائرية، فعاليات الملتقى الوطني الثاني حول اتصال المؤسسة، مرجع سابق، ص ص 145-152.

[2] من إنجاز الباحثة.

ثانيا/ هيكلة الاتصال ووسائله في المؤسسة:

من الواضح أن كل مؤسسة تتبنى نمطا أو عدة أنماط من الأنماط الاتصالية المتاحة، هذه الأنماط هي التي تعكس عدد الأشخاص المشاركين في الاتصال وكذا الشخص أو الأشخاص الذين لهم صلاحية التحكم في العملية الاتصالية دون الآخرين، كما تتشكل في المؤسسة شبكة أو عدة شبكات اتصالية تحدد طبيعة الاتصال من ناحية ديمقراطيته أو أتوقراطيته، وفيما يأتي سنتعرض إلى هيكلة الاتصال في المؤسسة، وذلك بعرض الأنماط الموجودة وكذا الشبكات الاتصالية، ثم نختم بدراسة الوسائل الاتصالية التي تتيح عملية الاتصال.

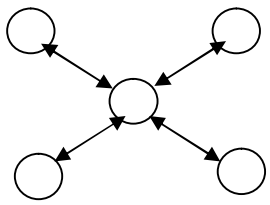
1- هيكلة الاتصال:

1-1- أنماط الاتصال: قام كل من "بافلز وباريت" "Bevelas. Barrelt" ببعض البحوث حول الاتصالات وأهميتها في وضع القرارات، وكشفت هذه البحوث أن التنظيم اللامركزي أكثر فاعلية في حل المشكلات المعقدة، كما أظهرت أنماط الاتصالات على النحو الآتي:[1]

1-1-1- أنواع الأنماط الاتصالية:

- **النمط الأول. شكل العجلة:** وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور أو الرئيس أو المشرف أن يتصل بأعضاء المؤسسة الآخرين، ولا يستطيع أعضاء المؤسسة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار يتركز في الرئيس أو المدير.

شكل (3) شكل العجلة [2]

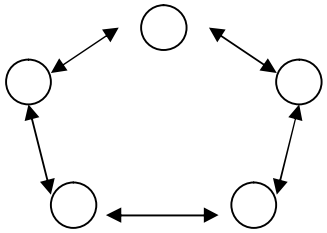


[1] صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، (الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2001)، ص ص 233-234.

[2] مركز التمييز للمنظمات غير الحكومية، الاتصال التنظيمي www.ngoce.org/content/conno.doc، (24/11/2007).

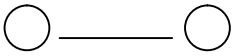
- **النمط الثاني: شكل الدائرة**: وهذا النمط يكون كل عضو مرتبط بعضوين أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين ويمكن الاتصال ببقية الأعضاء بواسطة أحد الأفراد الذين يتصل بهم اتصالا مباشر.

شكل (4) شكل الدائرة [1]



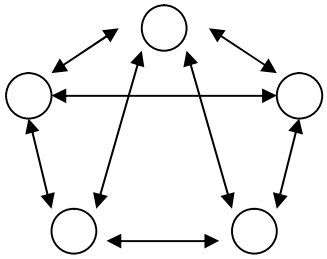
- **النمط الثالث: شكل السلسلة**: في هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر أو فردين إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في منتصف السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكثر في منصبه الوسطي.

شكل (5) شكل السلسلة [2]



- **النمط الرابع: الشكل الكامل المتشابك**: في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة (الجهاز)، الاتصال المباشر بأي فرد فيها بمعنى آخر أن الاتصال هنا يتجه في كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات وإلى زيادة إمكانية التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعّالة.

شكل (6) الشكل الكامل التشابك [3]



---

[1] الموقع السابق.

[2] الموقع نفسه.

[3] نفسه.

1-1-2- العوامل التي تؤثر في أنماط الاتصال في المؤسسات: يختلف نمط الاتصال المتبع من مؤسسة إلى أخرى وذلك راجع لعدة عوامل يمكن إيجاز بعضها فيما يلي:

- **حجم المؤسسة**: يتأثر نظام وأنماط الاتصالات بحجم المؤسسة وتشعب فروعها، فالمؤسسات قد تكون صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم وكلما كان حجم المؤسسة كبيرا أدى ذلك إلى تعدد المستويات والوحدات الإدارية، ويؤدي ذلك إلى اتساع خطوط الاتصال وتشابك قنواتها العديدة وهذا يتطلب نظاما دقيقا للاتصال لتحقق المؤسسة أهدافها، أما المؤسسات الصغيرة أو متوسطة الحجم تتميز عملية الاتصال بالبساطة والمباشرة بين أطراف الاتصال[1]، وكبر حجم المؤسسة وتشعبها يجعل من عملية الاتصال بين أفرادها أكثر صعوبة وتعقيد، لذلك ينصح في هذه الحال أن تكون البيانات والمعلومات صادرة عن مصدر واحد فقط لتفادي الاضطراب أو التضارب في هذه البيانات.

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

- **عمر المؤسسة**: من المعروف أنه كلما كانت المؤسسة حديثة النشأة كلما أثّر ذلك على عملية الاتصالات وشكلها، لأن الطلب الملح في بداية إنشائها هو جعل عملية الاتصالات ضيقة ما أمكن حتى يتم تحديد دور كل فرد فيها بشكل دقيق وواضح، أما إذا كان عمر المؤسسة قد مر عليه وقت طويل فإن الاتصالات بين أفرادها تتشابك وتتسع ويزيد معدل الرسمية فيها[2].

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

- **نوعية الرؤساء واتجاهاتهم**: فالرؤساء الذين تمتلكهم النزعات التسلطية والاتجاهات الدكتاتورية في الإدارة قلما يقبلون المشاركة في الرأي أو النصح أو التعبير أو الاستماع إلى آراء الآخرين التي تعارض آرائهم، وهذا يؤثر بالضرورة على عملية الاتصالات بالمؤسسة وقد يؤدي إلى توقف هذه العملية أو عدم أدائها لوظيفتها كما يجب أن تكون، وعلى العكس من ذلك فإن الرؤساء الذين

---

[1] أحمد خاطر، محمد بهجت كشك، مرجع سابق، ص 289.

[2] صالح بن نوار، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مرجع سابق، ص ص 117-130.

تتوفر لديهم الاتجاهات الديمقراطية يعملون على تنمية اتصالات فعالة ومستمرة تخدم أهداف المؤسسة وأهداف العاملين فيها[1].

ويمكن القول كتعليق عما سبق أن اختيار نمط الاتصال المناسب في المؤسسة راجع لعدة عوامل تلخص في حجم المنظمة، عمرها وكذا درجة تعقيدها التنظيمي وإلى طبيعة العمل ونوعية الرؤساء وليس هناك مقياس لتفضيل نمط على آخر.

وتنبثق عن أنماط الاتصال السابقة عدة شبكات اتصالية.

1-2- شبكات الاتصال: ينشأ الاتصال في المؤسسة لمساعدة الأفراد على الحصول على أكبر كم من المعلومات اللازمة لأداء عملهم والتنسيق بينهما وبين أعمال ومهام الآخرين في المؤسسة، وبالتالي يصبح الاتصال نظاما اجتماعيا معقدا يتكون من شبكات اتصال حيث تخدم هذه الأخيرة الهيكل التنظيمي من جهة وعملية تدفق المعلومات من جهة ثانية[2].

1-2-1- تعريف الشبكات الاتصالية: يقصد بالشبكات الاتصالية "الناحية التنظيمية المنظمة للعلاقات بين أفراد الجماعة الواحدة"[3]، أي أن هيكلة الاتصال في المؤسسة هو الذي ينظم ويحدد العلاقات الموجودة والمتاحة في المؤسسة.

1-2-2- أنواع الشبكات الاتصالية: قام كل من "بافيلاس" و"باريت""Barrètt.Bavelas " (1961) في مجال شبكات الاتصال بدراسة حول الموضوع ووجدوا أن هناك خمسة أهداف رئيسية هي:

- السرعة في إنجاز العمل.
- الدقة في إنجاز العمل.
- التنظيم الداخلي للجماعة.
- القيادة داخل الجماعة.
- الحالة المعنوية داخل الجماعة.

---

[1] أحمد خاطر، بهجت كشك: مرجع سابق، ص 290.

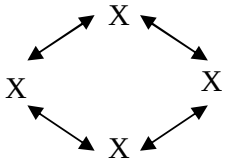
[2] راوية حسن، السلوك في المنظمات، (الإسكندرية: دار المعارف، 2001)، ص 235.

[3] صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص235.

وبناءا على هذه المؤشرات حددت ثلاث شبكات للاتصال تتميز جميعها بوجود اتصالات ذات اتجاهين إلا أنها اختلفت من حيث الشكل التنظيمي الداخلي بحيث تتدرج من شبكات ديمقراطية إلى شبكات أقل ديمقراطية وهي على النحو الآتي:

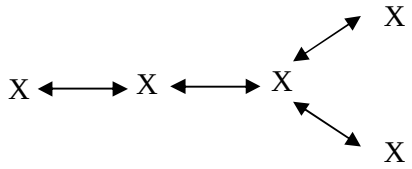
- **شبكة الاتصالات الأولى**: وهي شبكة أكثر ديمقراطية حيث تتيح لكل فرد فرصة التفاعل مع فردين آخرين داخل الجماعة، في نفس الوقت الذي تكون فيه هذه الجماعة منظمة في شكل دائرة أي دون تحديد واضح لمن هو رئيسها.

شكل (7) شبكة الاتصالات الأولى "الديمقراطية" [1]



- **شبكة الاتصالات الثانية**: وهي شبكة أقل ديمقراطية، حيث تتيح لثلاثة أفراد الفرصة لكي يتفاعل كل منهم مع فردين آخرين، في حين تتيح الفرصة للباقين لكي يتفاعل كل منهم مع فرد واحد فقط، وفي نفس الوقت فإن الجماعة منظمة في شكل ثلاث مستويات توضح من هو رئيس الجماعة، ويوضح الشكل (8) نموذج شبكة الاتصالات الثانية.

شكل (8) شبكة الاتصالات الثانية "أقل الديمقراطية" [2]



- **شبكة الاتصالات الثالثة**: وتعتبر أقل الشبكات ديمقراطية حيث تتيح لكل فرد فرصة التفاعل مع فرد واحد فقط داخل الجماعة وفي نفس الوقت فإن الجماعة منظمة في شكل مستويين إداريين يوضحان من هو رئيسهما، ويوضح الشكل 9 شبكة الاتصالات الثالثة.

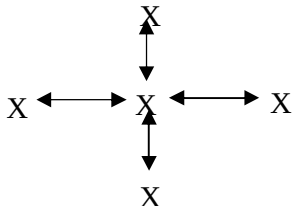
---

[1] المرجع السابق، ص 238.

[2] نفس المكان.

[1]

شكل (9) شبكة الاتصالات الثالثة " اتوقراطية "



وبإلقاء نظرة على أهم نتائج هذه الشبكات الثلاث وعند أخذ الأهداف المتعلقة بالدقة والسرعة والتنظيم الداخلي والقيادة كمؤشر للعمل الذي يجب إنجازه والحالة المعنوية كمؤشر للشعور بالرضا داخل الجماعة يمكن إجمال هذه النتائج في:[2]

- أن شبكات الاتصال الأتوقراطية تؤدي بشكل حتمي إلى الشعور بالاستياء أما العمل فقد يكون مرضيا أو غير مرضي ويتوقف ذلك على القدرة الفنية لرئيس الجماعة.
- أن شبكات الاتصال الديموقراطية تؤدي بشكل حتمي إلى الشعور بالرضا لدى الأفراد، أما من حيث إنجاز العمل فإن الأداء عادة ما يكون متوسطا وذلك نتيجة لمحاولة التقريب بين الآراء التعارضة.

ويوضح الجدول التالي أهم النتائج الإجمالية لشبكات الاتصال.

جدول 2: أهم نتائج شبكات الاتصال

الأهداف	شبكة الاتصالات الأولى	شبكة الاتصالات الثانية	شبكة الاتصالات الثالثة
السرعة	بطيئة	عالية	عالية
الدقة	قليلة	جيدة	جيدة
التنظيم الداخلي	لا يوجد شكل مستقر	يوجد شكل مستقر وتبلور بطيء	يوجد شكل مستقر ومتبلور بسرعة
القيادة	لا توجد	ظاهرة	ظاهرة تماما
الحالة المعنوية	عالية	منخفضة	منخفضة

[1] المرجع السابق، ص 239.

[2] المرجع نفسه، ص 240.

ولكل شبكة إيجابيات وسلبيات ويتوقف اختيار شبكة الاتصال المناسبة وطبيعتها تبعا لسياسة المؤسسة وأهدافها، وكذا النتائج المرجوة من الاتصال.

2- وسائل اتصال المؤسسة:

تتعدد اليوم وسائل وقنوات الاتصال المؤسساتي بشكل واسع وكبير، نظرا للتطور السريع في التكنولوجيا والتجديد المستمر لهذه الوسائل، والمؤسسات اليوم تسعى إلى امتلاك أكبر قدر من هذه الوسائل وكذا مواكبة التطورات التكنولوجية الجارية، وذلك حتى تستعين بها في تحسين وتفعيل العملية الاتصالية في المؤسسة سواء على المستوى الداخلي أم الخارجي.

2-1- تعريف وسائل الاتصال: هي "ما تؤدى بها الرسالة الإعلامية سواء كانت هذه الوسيلة لغة، صحفية، إذاعة، تلفاز، حاسوبا، أو معرضا"[1] أي أن الوسائل تمثل مجمل القنوات التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وتجدر الإشارة أن للوسائل الاتصالية أهمية قصوى، حتى أن "ماكلوهان" اعتبرها الرسالة في حد ذاتها حيث يقول أن: "الوسيلة هي الرسالة" أي أن الوسيلة أهم من الرسالة، ومع ذلك فإنه يمكن الجمع بين المدلولين إذا اعتبرنا أن طبيعة الوسيلة هي جزء هام من الرسالة، ولكنها ليست هي كل الرسالة بمعنى أنه إذا كان للرسالة ولخصائصها الذاتية أهمية كبرى في التأثير على المستقبل، فإنه قد يكون لوسيلة الرسالة دور حاسم في ذلك وقد يصل الأمر إلى حد جعل لكل وسيلة رسالتها[2].

2-2- أنواع الوسائل الاتصالية المؤساستية: يمكن تقسيم وسائل الاتصال طبقا لطريقة الاتصال إلى أربعة أنواع أساسية[3].

2-2-1- وسائل الاتصال الشفوي: ومنها الاتصال المباشر الذي يتم دون استخدام أداة وسيطة وآخر غير مباشر يتم على العكس من الأول.

- **وسائل الاتصال الشفوي المباشر:** وأهم وسائل الاتصال الشفوي المباشر:

- التعليمات والأوامر: تنفذ في صورة أوامر تصدر من الرئيس إلى المرؤوس لأداء عمل معين والتي تتأثر إلى حد كبير بالنمط القيادي المتبع.

---

[1] فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، (قسنطينة: سيرتا كوبي، 2006)، ص 14.

[2] المرجع نفسه، ص 24.

[3] يس عامر، مرجع سابق، ص 67.

- الاستشارة: ونقصد بها استعانة المؤسسة ببعض الأخصائيين في حل المشكلات التي قد تحدث، وقد تسند هذه المهمة إلى مستشارين من داخل أو خارج المؤسسة وبالتالي الوسيلة هي تقديم الاستشارات.

- المقابلات: وهي عبارة عن مواجهة بين شخصين أو أكثر يقوم بينهم حديث أو نقاش أو تبادل الأفكار حول موضوع معين يخص أحد شؤون المؤسسة أو أفرادها لتحقيق غرض معين[1].

- الاجتماعات والمؤتمرات: نعبر عنها بالمواعيد الدورية التي يتم فيها تبادل الأفكار والآراء والمعلومات وتقييم المؤسسة بصفة عامة ووضع الاستراتيجيات المستقبلية.

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

- البرامج التدريبية: تهدف إلى تنمية المواهب وزيادة قدرات الموارد البشرية، وتستخدم كوسيلة اتصال حيث يقوم المدرب بالإرسال ويقوم المتدربون بالاستقبال وتبادل الآراء.

- **وسائل الاتصال الشفوي غير المباشر**: وتتمثل أهم هذه الوسائل في:

- الهاتف: أداة اتصال غير مباشرة توفر عامل الزمن لكنها قد تفتقر إلى الفعالية التامة نظرا لغياب طرفي الاتصال فحضور الطرفين يساعد على فهم الرسالة.

- نظم الإذاعة الداخلية والمخاطبة العامة: توجد في المؤسسات ذات الدعم المالي الكبير يتم من خلالها تبليغ التعليمات وانتقال المعلومات دون تشويه أو تحريف، لكنها تفتقر إلى عدم القدرة على نقل أكثر من رسالة في وقت واحد بسبب خضوع الجميع إلى شبكة إذاعية واحدة.

- الاتصال الهاتفي التسجيلي: والمقصود به تسجيل الرسالة المراد نقلها على رقم هاتفي معين، ويمكّن هذا الإجراء من استقبال الرسالة في أي مكان حتى خارج المؤسسة، ويعتبر هذا الإجراء وليدا للتكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصال[2].

---

[1] Jean Hélène , Op.cit, P 391.

[2] يس عامر، مرجع سابق، ص 68.

2-2-2- وسائل الاتصال الكتابي: نشأت مزاولة الاتصال الكتابي في المؤسسة لعدة أسباب منها: عدم توافر إمكانية الاتصال الشفهي وضيق وقت المسؤولين وجها لوجه مع العاملين، صعوبة نقل الرسالة بصورة شفهية بالإضافة إلى الأثر القانوني في حالة وجود نزاعات تستوجب وجود الدليل الكتابي وغيرها من الأسباب، ولذلك فالمكتوب يعتبر العنصر الأساسي للاتصال في المؤسسات حيث إن 90% من الرسائل الداخلية للمؤسسة تمر عبر وسائل الاتصال المكتوبة[1]، وأهم وسائل الاتصال الكتابي:

- التعليمات والأوامر: بالإضافة إلى كونها من الصور الشفاهية إلا أنها قد تأخذ طابعا مكتوبا، وتتمثل في المذكرات، الخطابات الداخلية والخارجية والنشرات والكتب الدورية[2].

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

- مجلات المؤسسة: وتشتمل على أخبار المؤسسة وتنقسم عادة إلى: مجلة قطاع المؤسسة (نشاط المؤسسة)، مجلة المؤسسة (أخبار المؤسسة...)، المجلة اليومية (الأخبار اليومية للمؤسسة)[3].

- الرسائل الخاصة: مثل الخطابات والرسائل الخاصة بالعاملين ويتم هذا الإجراء عادة من مركز القرار إلى المستويات الأدنى والعكس.

- الأدلة والكتيبات: وهي نظام متكامل لتعليمات مكتوبة طويلة الأجل قد يكون محتواه ثابتا أو قد يكون قابلا للتعديل والتطوير.

- مطبوعات النقابات: هدفها تقديم الخدمات لأعضاء النقابة والتعبير عن وجهة نظرهم أمام إدارة المؤسسة التي يعمل بها أعضاء النقابة.

- صندوق الاقتراحات: عبارة عن صندوق توضع فيه المقترحات من داخل المؤسسة أو من خارجها، ويعاب عليه كون الرسائل لا يتم فتحها أو الاضطلاع عليها في معظم الأحيان.

---

[1] West phalen Mari - Hélène , Op.cit, P 80.

[2] محمد ناصر العديلي، مرجع سابق، ص 470.

[3] يس عامر، مرجع سابق، ص 87.

- التقارير: بالإضافة إلى كونها شفهية فقد تأخذ طابعا كتابيا وتقسم إلى تقارير إعلامية تذكيرية، إدارية، تسويقية، تقارير المبيعات...الخ، وتخدم كلها أغراضا اتصالية يتم فيها تبادل المعلومات والآراء[1].

2-2-3- وسائل الاتصال التصويري: هناك وسائل وقنوات اتصال أخرى تم التوصل إليها حديثا نسبيا وهي مرتبطة بعصر التكنولوجيا صممت خصيصا لتفادي عيوب القنوات الشفهية والمكتوبة وتتمثل أساسا في:[2]

- الملصقات: عبارة عن لوحات تلصق عليها الصور والرسومات لنقل أفكار معينة وتعتبر وسيلة قيمة لاتصالات العاملين خاصة منهم غير الملمين بالقراءة الجيدة.

- الكاريكاتير: تعبر عن الأفكار بصورة هزلية والتي يحبها جميع العمال، فهي تنقل المعاني بأسلوب هادف يكون القصد منه التوعية.

- الأفلام: من الوسائل التصويرية النادرة في المؤسسات نظرا لارتفاع تكاليف إعدادها، يتم فيها عرض الوثائق والملحقات والآليات التي تخدم نشاط المؤسسة وتساعد العمال على الرفع من المستوى.

- الرسوم البيانية والخرائط: تستخدم عادة في إعداد التقارير بإتباع الأساليب الإحصائية والرسوم البيانية، وعلى سبيل المثال المؤسسة التي تستخدم الخرائط في المشروعات الجديدة وفيما يتعلق بانسياب خطوط الإنتاج والعمليات التشغيلية بقصد الإيضاح والسهولة.

2-2-4- وسائل الاتصال غير اللفظي: استعرضنا فيما سبق كيفية نقل المعاني والأفكار وتبادل المعلومات من خلال قنوات الاتصال الشفهي والمكتوب والتصويري، ولا تقف وسائل الاتصال عند هذا الحد بل توجد وسائل أخرى غير لفظية تلعب دورا بارزا في تعزيز الاتصال اللفظي[3] تتمثل أساسا في حركات الجسم أو ما يعرف بلغة الجسم التي من خلالها يتم نقل المعاني بواسطة حركات وتعبيرات الوجه والإيماءات...الخ، وقد تم تصنيف تعبيرات الوجه إلى الاهتمام والإثارة، الاستمتاع والبهجة، الصدمة، الرعب، الغضب، الانفعال، وتعد العين من أكثر مكونات الوجه تعبيرا أما الحركات الجسمانية فهي تعد أيضا من العناصر المعبّرة بدرجة عالية وتشمل الحركات الفعلية موقع الجسم أثناء

---

[1] محمد ناصر العديلي، مرجع سابق، ص 470.

[2] يس عامر، مرجع سابق، ص 103.

[3] صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 244.

الاتصال، فمثلا المباني ساحة المكاتب فهي تعبر كلها عن المؤسسة والشخصيات داخلها، فمثلا المكتب الفاخر يعبر عن شخصية المدير، وترتيب حجرات المكاتب توضح المركز والقوة ومكانة الفرد في المؤسسة[1].

وفيما يلي جدول يوضح وسائل الاتصال المؤسساتي:

جدول 3: وسائل اتصال المؤسسة[2]

وسائل الاتصال الشفوي	وسائل الاتصال الكتابي	وسائل الاتصال التصويري	وسائل الاتصال غير اللفظي
التعليمات والأوامر الاستشارة المقابلات، اللجان الاجتماعات، البرامج التدريبية الهاتف، نظم الإذاعة الداخلية والمخاطبة العامة الاتصال الهاتفي التسجيلي	التعليمات والأوامر لوحة الإعلانات والنشرات مجلات المؤسسة الرسائل الخاصة الأدلة والكتيبات مطبوعات النقابات صندوق الاقتراحات، التقارير	الملصقات الكاريكاتير الأفلام الرسوم البيانية والخرائط	الإيماءات حركات الجسم البنايات المكاتب

ويمكن التذكير أن تقسيمات الوسائل تختلف من باحث إلى آخر فمنهم من قسّمها إلى وسائل شفهية مكتوبة وسمعية بصرية كما ورد في كتاب "Gestion au personnel" "لجون هيلين"Jean" Hélène"، ومنهم من قسمها إلى وسائل الاتصال المكتوبة، الشفوية وغير اللفظية كما ورد في كتاب "السلوك الإنساني في المنظمات" لـ "صلاح الدين محمد عبد الباقي"، ومنهم من قدّمها جملة دون تفصيل كما ورد في كتاب "الاتصال بين النظرية والتطبيق" لـ "هناء حافظ بدوي"، لكننا تبنينا في هذا البحث التقسيم الذي قدمه "يس عامر" ذلك لأننا رأينا أنه يضم جميع أشكال التقسيم الممكنة ويلم بجميع وسائل الاتصال، ولو أننا استعنا بشروحات باحثين آخرين على سبيل التوضيح أكثر والإلمام بالوسائل التي لم تذكر في تقسيم "يس عامر"، أي أننا تصرفنا في التقسيم للتوضيح والتوسع في الأفكار، وقد لخصنا كل ذلك في جدول يبين أهم الوسائل في كل نمط اتصالي، ويمكن القول في الأخير كملاحظة على الوسائل

[1] راوية حسن، مرجع سابق، ص 170.

[2] من إعداد الباحثة.

المعروضة أن هناك العديد منها لم يذكر خاصة الوسائل التكنولوجية الجديدة على غرار الإنترنت Internet، الإنترانت Intranet، الإكسترانت Extranet* والتي تعد من أهم الوسائل الاتصالية الحديثة في المؤسسات في الوقت الحالي، وتعد هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة لب موضوع بحثنا لذلك سنحاول التوسع فيها من خلال تحديد مفاهيمها، خصائصها، وكذا تأثيراتها على المؤسسة في فصول لاحقة.

2-3- معايير اختيار الوسيلة المناسبة: يتحكم في اختيار المؤسسة لمجموع الوسائل الاتصالية مجوعة من الاعتبارات والمعايير ويمكن إيجازها فيما يلي:[1]

- طبيعة الفكرة المطروحة أو الهدف الذي نسعى إلى تحقيقه من خلال رسالة معينة.
- خصائص الجمهور المستهدف من حيث عاداته الاتصالية وقابليته للتأثير من خلال أسلوب معين يتحقق بشكل فعال عن طريق وسيلة معينة.
- تكاليف استخدام الوسيلة بالنسبة لأهمية الهدف المطلوب تحقيقه.
- أهمية عامل الوقت بالنسبة للموضوع الذي يتناوله الاتصال.
- مزايا كل وسيلة وما تحققه من تأثير على الجمهور المستهدف.
- عدد الأشخاص المستهدفين بالرسالة الاتصالية.
- توفر هذه الوسائل في حد ذاتها في المؤسسة.

ومن الواضح جدا أن اختيار الوسيلة الموصلة يؤثر في الرسائل المنقولة حيث تزيد أو تقلل من فعاليتها، وتشير التجارب إلى أن كل فرد أو عامل لديه قنوات مفضلة في استقبال الرسائل عن القنوات الأخرى، كما أن استخدام وسيلتين أفضل بكثير من استخدام وسيلة واحدة وأن المتلقي لا يستطيع أن يحتفظ بالمعلومات الشفاهية لمدة طويلة مثلما يستطيع بالمادة المرئية، لهذا يكون نقل المضمون المركب أكثر فاعلية حين يكون مرئيا عمّا لو كان شفاهيا[2].

---

* الإنترنت والإنترانت والاكسرانت، وسائل تكنولوجية حديثة تضمن اتصالات أوسع وأسرع في المؤسسات.

[1] عماد مكاوي، ليلى السيد، مرجع سابق، ص 50.

[2] المرجع نفسه، ص ص 50 – 51.

ثالثا/ مهام اتصال المؤسسة ومعوقاته:

بعد التحليل الذي قمنا به حول أهمية وأهداف اتصال المؤسسة وكذا أنواعه وأنماطه وشبكاته، وكذا وسائله في المؤسسة كل هذا يدفعنا إلى معرفة مهام اتصال المؤسسة وكذا معوقات فعاليته في المؤسسة.

1- مهام اتصال المؤسسة:

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

وبصرف النظر عن الغرض من قيام المؤسسة سواء كان لإنتاج سلعة أو تقديم خدمة ما سواء كان القصد ربحي أو خيري، نجد أن المؤسسة تعتمد على الاتصال كدعامة رئيسية في المؤسسة من منطلق المهام التي تؤدى من خلال مزاولة عملية الاتصال، ويلاحظ أن الاتصال ينفرد بأربع مهام رئيسية: إعلامية، انضباطية، تكاملية وإقناعية[1].

1-1- المهمة الإعلامية للاتصالات: وتظهر المهام الإعلامية للاتصال من خلال تدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية، فالمدير الناجح هو الذي يتخذ قرارات ناجحة والقرار الناجح يعتمد على كمية هائلة من المعلومات السليمة في الوقت المناسب ويعتمد تدفق المعلومات على مدى فعالية الاتصال.

وعلى المستوى التنفيذي نجد أن العاملين بحاجة إلى الكثير من المعلومات المرتبطة بالأداء الوظيفي، وعلى قدر تدفق المعلومات المرتبطة بأداء معين نجد أن نوعية الأداء تتأثر، هذا إلى جانب أن العاملين بحاجة إلى معرفة الكثير من المعلومات المرتبطة بسياسات المؤسسة، التغيرات المستمرة، ويتم ذلك من خلال المهمة الإعلامية للاتصال[2].

---

[1] يس عامر، مرجع سابق، ص 68.

[2] نفس المكان.

1-2- المهمة الانضباطية للاتصالات: يعتمد سير العمل بالمؤسسة على مزاولة الكثير من العمليات الإدارية من ضبط، رقابة وتنسيق بين الأنشطة المختلفة، وبالتالي يستلزم وجود سياسات واستراتيجيات ومجوعة من التعليمات والقرارات والإرشادات والمذكرات الدورية والتي توضح لأعضاء المؤسسة ما يجب إتباعه أو ما يجب تجنبه، ولا يتم كل هذا إلا بمزاولة عملية الاتصال، وتستمد المهمة الانضباطية للاتصال أبعادها من منطلقين:

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

أما المنطلق الثاني: فيأتي من كون اقتصار المعلومات والرسائل والمعاني الصادرة عن الإدارة على ما يتعلق بالعمل وظروفه[1].

1-3- المهمة الإقناعية للاتصالات: أحيانا لا يكفي تمتع الإدارة بقوة السلطة لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية، بل يجب أن تكفل الإدارة للعاملين بالمؤسسة حرية التعبير عن وجهة النظر وحرية الموافقة أو عدم الموافقة مع الرؤساء، ويرتبط ذلك بالمهمة الإقناعية التي يمكن إنجازها من خلال مزاولة عملية الاتصال، وتظهر أبعاد المهام الإقناعية في الاتصال ذو الطريقين، حيث تعطى الفرصة للمستقبل لإجراء المزيد من الاستفسارات بقصد الإقناع بشيء معين، وقد أكد تطور الفكر الإداري على أهمية الإقناع في الأداء الوظيفي.

1-4- المهمة التكاملية للاتصالات: تنبع أبعاد المهمة التكاملية للاتصال من كونه تعبير عن الممارسات المختلفة حيث يتفاعل الأفراد من أجل التكامل الذاتي والجماعي، وتساعد هذه المهمة على سيادة روح الوحدة بالمؤسسة، مما يستلزم توفير وسيلة يستطيع بها الموظف التعرف على نفسه من خلال الانتماء إلى مجموعة ما بالمؤسسة.

ومن الطبيعي أنه لا يمكن تحقيق المهام التكاملية بالمؤسسة دون مزاولة لعملية الاتصال، حيث تعتمد الإدارة على الاتصال في صوره المختلفة لمحاولة الربط بين أهداف المؤسسة وأهداف الأفراد وخلق جو من التكامل البناء لتقليل احتمالات النزاعات المختلفة[2].

وبالفعل فلاتصال المؤسسة عدة مهام تصب كلها في خدمة المؤسسة، وذلك من خلال تسهيل اتخاذ القرارات، تنمية الموارد البشرية، تسهيل مزاولة كافة العمليات الإدارية من تخطيط تنسيق،

---

[1] المرجع السابق، ص 49.

[2] نفس المكان.

تنظيم، رقابة، متابعة وتوظيف... الخ وتدليل الصعوبات التي تواجه المؤسسة سواء كانت فنية أو اجتماعية أو مادية.

2- معوقات اتصال المؤسسة:

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

والمعوقات الاتصالية من أهم المواضيع التي تحظى باهتمام الإدارات، ذلك أن من شأن هذه المعوقات إحداث تأثيرها سلبية وذلك ابتداء من إرسال الرسالة إلى غاية استقبالها.

ومن دراسة أجريت على ما يزيد من 750 من العاملين في الشركات الأمريكية أمكن تحديد أهم معوقات عملية الاتصال وحصرها في ثلاث أنواع هي:[1]

2-1- معوقات الاختلافات الفردية: لاشك أن العاملين كثيرا ما يختلفون في حاجاتهم ورغباتهم واتجاهاتهم وعقائدهم وتقاليدهم وعاداتهم ووجهات نظرهم واهتماماتهم... الخ، ونتيجة لذلك يتفاوت إدراكهم ووزنهم للأمور بطرق متباينة تتواكب وتتوافق مع آرائهم وميولهم واتجاهاتهم، ومن ثم يتوقف تفسير الفرد وفهمه لمضمون الاتصال على طريقة وأسلوب تفكيره وعلى حالته المزاجية والنفسية والمعنوية وعلى توازنه الاجتماعي وهذا ما يعبّر عنها بالمعوقات الإدراكية حيث تعتبر القدرات الإدارية للمرسل إليه للمعلومات من العوامل الأساسية لفعالية الاتصال، فالقصور والتحيزات الإدراكية التي يتصف بها الأفراد تؤثر في تلقيهم للمعلومات واستيعابهم لها، وكذلك في المعنى الذي يعطونه لهذه المعلومات وفي درجة تأثير هذه المعلومات عليهم[2]، حيث إن فهم مضامين الاتصال يأخذ أشكالا مختلفة من فرد إلى آخر، متأثرين بالاختلافات الفردية والتنوع الثقافي والمعرفي وهذا ما من شأنه إعاقة العملية الاتصالية، ولا يتوقف الأمر هنا فحسب بل يلاحظ أيضا أن فرصة الاتصال تكون متيسرة وسريعة بين عاملي المستوى الإداري الواحد، وتقل فعاليتها بين العاملين في المستويات

---

[1] صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 245.

[2] أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقية، (القاهرة: الدار الجامعيـــة، 1986)، ص 225.

الإدارية المختلفة، بل ويلاحظ أيضا أن كمية المعلومات تتضاءل كلما انتقلنا من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا في المؤسسة، وهذا ما يعيق العملية الاتصالية في سيرورتها العادية.

2-2- معوقات طبيعة التنظيم المؤسساتي: تختلف التنظيمات الداخلية وأساليب العمل من مؤسسة إلى أخرى تبعا لاختلاف الأهداف والخطط والسياسات وطبيعة العمل والأحجام والإمكانيات المادية والبشرية، وكذا حالة العاملين ومن أهم الاختلافات ما يأتي:

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

بينما في التنظيم اللامركزي تتيسر عملية الاتصالات نظرا لحصول الشخص المسؤول على البيانات اللازمة من عمله المحدود ومن عدد محدود من مرؤوسيه كما تزيد فاعلية تلك العملية[1].

- **عدد المستويات الإدارية داخل المؤسسة**: فإذا زاد العدد فإن المعلومات سواء الصاعدة أو الهابطة تتعرض للعديد من عمليات التفسير والتأويل والحذف والإضافة المتعددة في مضمونها، مما يفقده الكثير من حقيقة معناه ويضعف من تأثيره ويحد من فاعلية الاتصال بوجه عام، أما إذا قل عدد المستويات الإدارية داخل المؤسسة التي تمر بها المعلومات، فإن هذه المعلومات تنجو إلى حد كبير من أضرار تلك المخاطر، علاوة على حصر عمليات الاتصال في عدد محدود من العاملين مما يزيد من فرص التفاهم المتبادل ويرفع بالتالي من كفاءة وفاعلية الاتصال[2].

---

[1] صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، 248.

[2] نفس المكان.

- **تجانس جماعات العاملين**: إن فعالية الاتصالات في نقل المعلومات هبوطا وصعودا وأفقيا تزداد بازدياد مدى ما يتوفر من تجانس بين العاملين داخل المؤسسة الذين يشكلون أطرف الاتصال، والمقصود هنا مدى التوافق في درجة الثقافة والمستوى الاقتصادي والاجتماعي لهؤلاء العاملين، وهو ما يجب أن يأخذه المنظمون والإداريون في اعتبارهم عند إنشاء جهاز للاتصال.

وإضافة إلى المعوقات المذكورة هناك جملة من المعوقات يمكن تلخيصها في:

2-3- محتوى وطريقة عرض المعلومات: حيث يتوقف تأثير عملية الاتصال على متلقي المعلومات وتحقيقها للهدف على قدرات مرسل المعلومات على تقديمها بطريقة تيسر لمتلقي المعلومات استيعابها والتأثر بها، ومن بين هذه القدرات وضوح المضمون، تناسق محتوى المعلومات (عدم التناقض)[1] فإن كان عرض المعلومات لا يتماشى مع المتلقي فإن هذا يؤدي حتما إلى إعاقة عملية الاتصال.

2-4- الاختيار السيئ للوسيلة الاتصالية: حيث لابد على المرسل اختيار الوسيلة التي تصل إلى كل العاملين بناءا على مطابقة خصائص الوسيلة مع خصائص العاملين.

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

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

---

[1] أحمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص 267.

[2] المرجع نفسه، ص 268.

رابعا/ اتصال المؤسسة وسيرورة التغيير:

تمثل المؤسسة نسقا أصغر ضمن نسق أكبر هو البيئة، فهي بحاجة للتعامل مع المؤسسات الأخرى في أدائها لوظائفها وأنشطتها وتحقيق أهدافها، ونتيجة لهذا التفاعل فإن بقاء المؤسسة مرهون بمدى قدرتها على التكيف مع الديناميكية والتعقيد المتناميان للبيئة، والتي لا تسمح بوجود أنساق ساكنة وغير متحركة، بل تتطلب وجود مؤسسات ديناميكية تعتمد على المرونة، التجديد، الإبداع، التبادل والقابلية للتطور والتغير التنظيمي، وفي هذا السياق يرى "إريك تريست" "Eric Trist": "أن المؤسسة إن لم تتعلم كيف تتطور في معاملاتها، فإنها لن تستطع أن تساير وتواجه الحقائق البيئية "[1].

إذن فالمؤسسات في محاولة دائمة للتغيير، ويتلخص ذلك في محاولة الانتقال من وضعية إلى أخرى، سواء بصفة شاملة أو جزئية، من حيث حجم المؤسسة، بنيتها، مشاريعها، تكنولوجياتها...الخ، وفي هذا الصدد يرى "عبد الرزاق جلبي" أن: " التغير التنظيمي هو اختلاف حجم المؤسسة من وقت لآخر وتباين بنائها عبر الزمن وتغير أهدافها وظائفها وحجم المشاركين، وتباين أهدافها وخصائصها وأساليب الاتصال وأنساقه"[2].

1- عوامل التغيير في المؤسسة:

يكون التغيير استجابة ضرورية لعدة عوامل داخلية وخارجية محيطة بالمؤسسة، يمكن حصرها فيما يأتي:

1-1- كبر حجم المؤسسة: يؤدي ازدياد حجم المؤسسة إلى مجموعة من الأعراض والمشاكل المترابطة، فمثلا يتلازم كبر الحجم مع انخفاض مستوى إشباع حاجات الفاعلين، الذي يؤدي بدوره إلى ارتفاع نسبة الغيابات مما يعقد عملية التنسيق لأن معظم الأعمال مترابطة بصفة كبيرة، الشيء الذي يزيد من درجة الإحباط في العمل، ويصبح النظام في حد ذاته سلسلة من المعوقات الاجتماعية والإنسانية.

1-2- تغير الأفراد: يلعب الفاعلون داخل المؤسسة دورا كبيرا في سيرها أو عدم سيرها، فهم الذين يخلقون القيمة المضافة داخلها، وعادة ما يكونون من العوامل التي تؤدي بها إلى التغيير، فمثلا

---

[1] فؤاد القاضي: إدارة التغيير، (القاهرة: المطبعة العثمانية، 1995)، ص 17.

[2] عبد الرزاق جلبي، علم اجتماع التنظيم.. النظرية والتطبيق، (الإسكندرية: منشأة المعارف، 1986)، ص 14.

هناك أفراد يحالون إلى التقاعد، وآخرون ينهون مهامهم أو يرقون...الخ، وفي حالات أخرى يصبح هناك أفراد ليست لهم أهمية، ذلك أنهم فقدوا المهمة التي يقومون بها أو تغيرت تدريجيا.

1-3- تغير منتوج وطرق العمل: إن تفاعل المؤسسة مع بيئتها يدفعها إلى محاولة التكيف مع متطلباتها، ويتجلى ذلك خاصة في تحسين نوعية منتجاتها من سلع أو خدمات، وقد لا يقف التغيير عند هذا الحد، بل يشمل تغيير طريقة الإنتاج في حد ذاتها بإدخال تجهيزات جديدة[1].

1-4- البحث عن تطوير المؤسسة: إن هدف التطوير من أكثر العوامل التي تدفع بالمؤسسة إلى التغيير، بشكل يجعل البيئة المؤسساتية تساعد وتشجع على تدفق المعلومات والأفكار البناءة، وتثير روح الخلق والإبداع لإيجاد الحلول السريعة للمشاكل والصعوبات، وعادة ما يهدف التطور إلى الإنقاص من التكاليف والوصول إلى درجة من الفعالية تفوق المؤسسات التي تعمل في مجال نشاطها.

1-5- البيئة الاقتصادية: تمثل العلاقة بين الأعمال التجارية والحكومية قوة خارجية للتغيير تأثر في عمل المؤسسة، فنمط العلاقة مع الحكومة وتغير القوانين والتشريعات تفرض على المؤسسة التغيير في سياساتها وأهدافها[2].

1-6- التسارع التكنولوجي: إن التطور التكنولوجي السريع يعني كل الدول وجميع المجالات والنشاطات، وهو يساعد على تحقيق فوائد الإنتاجية كما يؤدي إلى التقليص في حجم العمل الإضافي وظهور مؤهلات جديدة، كما يشترط في المؤسسة ضرورة التكيف وذلك من خلال الاستغناء عن بعض المهام، والاعتماد على التدريب وكذا توظيف أيدي عاملة ذات مؤهلات وكفاءات عالية، ويرى "جون بريتي" "Jean Marie Pretti " أن للتطور التكنولوجي أثرا واضحا خصوصا في النقاط التالية:

- **التدريب** (تدريب الأفراد على التكنولوجيات الجديدة).
- **شروط العمل** (تطور نظام توقيت العمل، وحسن تسيير الزمن).
- **تنظيم العمل** (الاستغلال العقلاني والجيد للموارد البشرية).
- **نسق الاتصال** (تخلق التكنولوجيا حاجات جديدة لتبادل المعلومات).

---

[1] فؤاد القاضي، مرجع سابق، ص 67.

[2] أندرو دي سيزلافي، مارك جي والاس، السلوك التنظيمي والأداء، (ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد)، (الرياض: الإدارة العامة، 1991)، ص ص 105-106.

ويعد العامل الأخير محور دراستنا، حيث أن ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة من أهم عوامل التغيير التي باتت تطرح العديد من التساؤلات، فدخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى الوسط المؤسساتي وكذا العوامل الأخرى، يطرح مسألة "**مقاومة التغير**" أو بمعنى آخر رفض "**واقع التجديد**"، الذي ينظرون له بمنظار "**الخطر**"[1].

مقاومة التغير لها عدة أسباب نوجزها فيما يأتي:

2- أسباب مقاومة التغير:

لكل عملية تغيير غير مؤسسة على المعرفة الكافية للنسق الذي نحاول التأثير عليه، والإدراك العقلاني للقواعد التي تتحكم فيه تؤدي حتما إلى ظهور ردود فعل دفاعية، فالنسق يحاول الحفاظ على هويته مع إجراء تعديلات وتصحيحات تسمح له بالتكيف مع البيئة، لهذا فعلى القائم بالتغيير إعطاء نوع من المرونة للإصلاحات التي يقوم بها وذلك بالتحكم في العناصر المؤثرة والتي يمكن أن تفلت منه، فمقاومة التغيير استجابة طبيعية وانفعالية تنشأ أساسا لعدة أسباب:

2-1- أسباب اقتصادية: يمكن تلخيصها في النقاط التالية:[2]

- الخوف من تحقيق الخسائر المادية: بحيث إذا تضمن التغيير تحقيق مكاسب مادية للفرد، فإنه سيعمل على إنجاحه والعكس صحيح.
- الخوف من تخفيض الأجور.
- التخوف من رفع معدلات الإنتاج وتخفيض المكافآت والحوافز.
- التخوف من تخفيض ساعات العمل لمدفوعة الأجر.
- تقوم الجماعات المستفيدة ماديا من الوضع القائم (قبل التغيير) بالمقاومة إذا رأت فيه تهديدا لمصالحها الشخصية (توزيع الأرباح بالتساوي).

---

[1] D. Laouisset , L'université contraintes pédagogiques et impératifs de recherche (Alger : Houma, 2003), P 12.

[2] مصطفى عشوي، مرجع سابق، ص 226.

2-2- أسباب اجتماعية: وتتلخص في:[1]

- التغير في العلاقات والروابط الشخصية: فإحداث تعديلات أو تصحيحات من الناحية الفنية، قد يؤدي إلى تغير في الارتباطات والعلاقات الشخصية، مما يؤدي إلى ظهور نوع من المقاومة لذلك.

- الاستياء من عدم المشاركة في إحداث التغير.

- فقدان النفوذ أو المركز: إن عمليات التغيير يمكن أن تمس بعض المناصب داخل المؤسسة، لهذا فعدم فهم أهداف التغيير ومبرراته والخوف من زوال بعض الامتيازات والقوى والتوازنات بين المستويات يمكن أن يؤدي إلى ظهور الرفض.

- الخوف من ظهور وضعيات اجتماعية جديدة تنتج عنها درجة إشباع أقل.

- النظر إلى التغيير على أنه في صالح المسؤولين أكثر ما هو في صالح العمال أو الصالح العام.

2-3- أسباب شخصية: وتلخص في:

- **العادات**: لكل فرد عادات وسلوكات خاصة به من الصعب تغييرها، لهذا فعند ظهور التغيير يقع التصادم بين العادات المكتسبة والعادات المطلوبة للتكيف مع الوضع الجديد.

- **الخوف من المجهول**: الكثير من الفاعلين يتجهون إلى رفض الجديد، لأن النتائج يمكن أن تكون غير واضحة ومؤكدة لهم، فبالنسبة لهم فالاحتفاظ بالوضع القائم أفضل من البحث على المجهول.

- **التجارب السابقة**: لها أثر كبير على قبول الفاعل للتغيير، فإذا ما حدث أن الفاعل لم يكن موفقا أو لم يستفد من إحداث تغيير سابق، فإن ذلك عادة ما يترك أثرا على ذاته فتتولد عنده مقاومة واعية أو غير واعية.

---

[1] كيت ديفيز، السلوك الإنساني في العمل، (ترجمة عبد الحميد مرسي)، (القاهرة: دار النهضة، 1974)، ص 220.

- **العناء الشخصي من التغيير**: من الصعب تغيير عادات واتجاهات الفاعل داخل المؤسسة فكل عادة أصلية لها عادات فرعية يصعب التحرر منها.

- **سوء الفهم وغياب الثقة ونقصها**: والتي كثيرا ما تظهر نتيجة الغموض الذي يسود المعلومات حول التغيير[1].

إن إحداث التغير وإنجاحه يعتمد بالدرجة الأولى على قبول الأفراد والجماعات وتعاونهم في إتاحة الفرصة لنجاحه، وهذا ما يتطلب القضاء على أسباب مقومة التغير وذلك بتغير الذهنيات وحملها على إعادة النظر في الممارسات التقليدية، وهذه من أبرز مهام اتصال المؤسسة.

3- اتصال المؤسسة ودوره في عملية التغيير:

إن من بين شروط نجاح التغيير الذي يطرأ في المؤسسة، هو اندماج جميع الفاعلين داخل المؤسسة والتفاهم حول محتواه، وسيرورة تنفيذه، وعملهم على بلوغه أهدافه، وهذه أهم مهام الاتصال والتي لا تنحصر في الإعلام فقط، بل تتعدى ذلك إلى وضع برامج تهدف إلى إقناع الأفراد بتبني سلوكيات وممارسات جديدة، مترتبة عن التفسير والعمل على توفير الشروط الجيدة لتأييد التغيير[2].

فالاتصال اليوم يمثل حلقة الوصل بين جميع المتغيرات، ويمكن تلخيص دور الاتصال في إنجاح عملية التغيير في النقاط الآتية:[3]

- **حركة المعلومات وتدفق الاتصالات**: إن حركة المعلومات (نازلة، صاعدة، أفقية) تسمح للفاعلين معرفة ما يقع داخل مؤسستهم، مما يؤدي إلى القضاء على تمركز المعلومات والشكل الهرمي للمؤسسة، مما يرفع من روح الانتماء والتمسك بالمؤسسة عند الفاعلين خلال تبادلهم للنشاطات مما يجعلهم يلتفون حول مشروع التغيير، ويحاولون إنجاحه ومن ثمة تحقيق الفعالية في المؤسسة.

- **الفهم**: إن فهم مشروع التغيير يعتمد اعتمادا كبيرا على حركة المعلومات، لأن ذلك يقضي على البعد الموجود بين المستويات وظهور روح المبادرة عند الجميع، كما يؤدي إلى إقامة علاقة حسنة بين المؤسسة وفاعليها من جهة، وبين المسيريين والفاعلين من جهة أخرى، إضافة لذلك فإن

---

[1] Alain Beofils et autres , Comportement organisationnel, (Paris : Goéton Norin, 1995), P 229.

[2] مصطفى عشوي، مرجع سابق، ص 204.

[3] المرجع نفسه.

فهم الفاعل لمشروع المؤسسة يجعله يحس أن نجاحه مرتبط بنجاحها، ولهذا فهو يربط بين منجزاته وتطورها.

- **تقوية الانسجام**: إن فهم الفاعلين لمشروع التغيير، يجعلهم يسلكون نفس السلوكات تقريبا تجاه المؤسسة وأهدافها، فالاتصال المشترك بينهم يسمح لهم بالانتماء والتمثيل الموحد لمؤسسته، مما يجعل التغيير ممكنا إذا كان جميع الفاعلين يكونون قطب متجانسا.

- **القضاء على مظاهر المواجهة**: إن الانسجام والتضامن بين الفاعلين، يسمحان بخلق لغة موحدة عندهم، الشيء الذي يسمح بظهور الحوار وتبادل الرأي وتقدير جميع الأفكار والاقتراحات، من خلال استشارة لجميع، هو الشيء الذي يعطي مكانة ودور لكل فاعل داخل التنظيم فيظهر نوع من التعايش الإيجابي الذي يقضي على النزاعات ومقاومة كل ما هو جديد.

الفصل الثالث

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

أولا/تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

2- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الوسائل ،الجمهور والمجتمع

3- مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثانيا/أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات

1- جهاز الحاسوب

2- الشبكات

ثالثا/إستراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

1- أثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية

2- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومرونة المؤسسة الاقتصادية

رابعا/ تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

1- الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاط المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

2- وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

مدخل:

إن تطور مصادر الاتصال المعلومات كما ونوعا، وكذلك الموضوعات المتشعبة والمتداخلة التي تعكسها قد فرضت علينا اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصال المعاصرة، كنتيجة حتمية لتأمين السيطرة على المعلومات، وتهيئتها للباحثين والمستفيدين الآخرين بالسرعة والدقة والشمولية التي يتطلبها منطق العصر، وضمن هذه التطورات أصبح جهاز الكمبيوتر أداة أساسية لتخزين المعلومات وتنظيمها ومعالجتها، وأصبح المنطق الافتراضي أو اللامادي يغزو جميع الميادين.

وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى استثمار التكنولوجيات الجديدة، وعلى رأسها تكنولوجيا الاتصال لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، إنتاجية كبيرة، جودة متميزة وقد ترجم هذا التبني هجرة كمية ضخمة من النشاط الاقتصادي والاجتماعي من الواقع الطبيعي الراهن إلى شبكات تفاعلية رقمية مبنية على المعايير المفتوحة كشبكة الإنترنيت مثلا...

ونتيجة التطور الهائل الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جميع المجالات عموما وفي نشاط المؤسسات خصوصا، سنحاول في هذا الفصل تقديم لمحة عامة عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة (NTIC)، ثم تقديم أهم أشكالها في المؤسسة. فإستراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية، لنركز بعدها على وضعية استخداماتها في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وجهود الدولة فيما يخص هذا الميدان.

أولا/ تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

شهد المجتمع البشري ثورة الاتصال الأولى عندما استطاع الإنسان أن يتكلم، حيث أصبح ممكنا لأول مرة أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها، ثم جاءت ثورة الاتصال الثانية عندما توصل السوماريون إلى اختراع أقدم طريقة للكتابة في العالم، وهي الكتابة المسمارية على الطين نحو (3600) ثلاثة آلاف وست مئة سنة قبل الميلاد، وقد حفظت تلك الألواح الفكر السياسي الاجتماعي والفلسفي في مراحله الأولى، واقترنت ثورة الاتصال الثالثة بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر (15) ميلادي، وخاصة بعد اختراع "غوتنبارغ" "Cautenbergue" التاريخي، بينما بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة خلال القرن التاسع عشر، بظهور عدد كبير من وسائل الاتصال الجماهيرية كالراديو والتلفزيون...الخ، أما ثورة الاتصال الخامسة فهي بنت النصف الثاني من القرن العشرين، والذي شهد ابتكارات فاقت كل الابتكارات السابقة، وذلك بموجب الاندماج

التاريخي بين ظاهرتي تفجير المعلومات والمعرفة وثورة الاتصال[1]، والذي نتج عنها التكنولوجيات الاتصالية الحديثة والتي تتمثل أساسا في الأجهزة الحاسبة وملحقاتها والبرمجيات المتطورة، والتي أدت إلى تحكم أكثر في المعلومات من حيث التجميع والمعالجة والتخزين[2].

وبالفعل فقد أفرزت تكنولوجيا الاتصال الحديثة (NTIC) ثورة حقيقية في نقل المعلومات وتخزينها، كما مكنت من بروز وظهور خدمات جديدة لنقل المعلومات وتداولها زادت من فعالية هذه التكنولوجيا، وانتشر بين المثقفين الكتاب الإلكتروني محل التقليدي أما في مجالي التجارة والاقتصاد فقد برزت مصطلحات تخصهم نذكر منها التجارة الإلكترونية والاقتصاد اللامادي[3].

1- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

على الرغم من أن التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن أبرزها:

1-1- التفاعلية: وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة[4].

ونتج عن هذا التفاعل انحسار "تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية".

---

[1] محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات.. ماهيته وخصائصه،(الجزائر:دار هومة للنشر والتوزيع، 2003)، ص ص 66-67.

[2] عبد المالك بن السبتي، محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، (قسنطنية: مطبوعات جامعة منتوري، 2003-2004)، ص 8.

[3] سهام بلقرعي، التعليم الإلكتروني.. رؤية مستقبلية جديدة الجزائر نموذجا، www.Ulum2008.hl، (2008/02/16)

[4] محمود علم الدين، مرجع سابق، ص 177.

1-2- اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت): وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة[1].

1-3- التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية): تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية[2].

1-4- قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيتال "Minitel" الفرنسي، "فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل"[3].

1-5- قابلية التوصيل والتركيب: لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدّالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صنع "شركة إيستون" "Eston"، والديمو (المحلل) من صنع "شركة ناكست ويف" "Next Wave" ، والرأس من صنع شركة "شارب""Sharp" .

---

[1] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 261-262.

[2] محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، (الجزائر: دار الهدى، 2006)، ص 25.

[3] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 262-263.

1-6- اللاجماهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية): ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقيل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزي في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته[1].

1-7- الشيوع والانتشار: ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "ألفين توفلر" "A. Tophler" أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء، حيث يدعّمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

1-8- الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم[2].

وباختصار فقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله: "الخدمات التي أتيحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الإلكتروني إلى الفوتون، ونحو الرخيص المتاح دوما، ومن الخاص إلى العام، والمتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال، ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات"[3].

وعموما فإن الكونية التفاعلية، اللاجماهيرية، اللاتزامنية، قابلية التوصيل، التحويل، التحريك والشيوع من أبرز سمات التكنولوجيات الحديثة، التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة الاتجاه نحو الإعلام المتخصص ولامركزية الاتصال التي تعتمد على تقديم رسائل متعددة تخاطب الحاجات الفردية الضيقة والجماعات المتجانسة بدلا من الرسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة.

---

[1] محمد شطاح، مرجع سابق، ص ص 25-26.

[2] محمود علم الدين، مرجع سابق، ص ص 179-180.

[3] محمد شطاح، مرجع سابق، ص 27.

وهذه الخصائص التي تميز التكنولوجيا الاتصالية الحديثة جعلتها تمارس تأثيرات كبيرة، سواء على الوسائل الاتصالية أو على الجمهور أم على المجتمع ككل، فما هي هذه التأثيرات يا ترى؟

2- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الوسائل، الجمهور والمجتمع:

أثرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على الاتصال الجماهيري وعلى وسائله، ويمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال وعلى الجمهور والمجتمع في الجوانب الآتية:

2-1- التأثيرات على وسائل الاتصال: ويمكن حصرها في:

- أن التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها، فعلى مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي: تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصية...الخ، أما المستحدثات التكنولوجية فهي: الأشرطة المسموعة، الحاسبات الإلكترونية...الخ، وعلى مستوى الاتصال الجماهيري كانت الوسائل هي: الجريدة، الراديو، التلفزيون. أما الآن فنجد التلفزيون بالاشتراك، أنظمة المعلومات الرقمية، الكتاب الإلكتروني...الخ[1].

- أن الشكل أو النمط الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمانية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة التوازن بين المركز والأطراف.

- أن الحدود أو الفروق التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها والبعض الآخر في طريقه للزوال، ولم تعد الحدود بين الأنماط المختلفة والمتنوعة من وسائل الاتصال حادة جدا كما كان من قبل، فالأفلام السينمائية نجدها الآن متاحة للعرض في دور السينما وعلى شاشات التلفزيون على أشرطة فيديو كاست[2].

- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال خاصة في مجال الإرسال والاستقبال التلفزيوني كان لها آثارها على بعض الوسائل الأخرى كالسينما والصحافة.

---

[1] أحمد علم الدين، مرجع سابق، ص ص 174-176

[2] المرجع نفسه، ص 180.

- أن وسائل الاتصال الجماهيرية قد أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي، حيث أحدثت الثورة المعاصرة طفرة هائلة في ظاهرة الإعلام الدولي أو عالمية الاتصال.

2-2- التأثيرات على الجمهور: يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور في الجوانب التالية:

- تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد.

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

ونتيجة لتلك الانتقائية التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فإنه من المتوقع أن يؤدي ذلك على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد يجدونها غير سارة أو مزعجة أو جادة وموترة وليست مسلية، وزيادة عمليات الإدراك الانتقائي والتعرض الانتقائي.

- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثيرها على عادات استخدام الجمهور للاتصال[1].

2-3- تأثيرها على المجتمع: وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية، كالاستعانة بها في التشخيصات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية واستحداثها لوظائف جديدة في العمل، كما اعتبرت مسؤولة عن ارتفاع مستوى المعيشة وذلك نتيجة لإنجاز المهام الإدارية والإنتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت للعديد من الأفراد وقضت على العديد من المهام المتعبة والمملة، وبصفة عامة رفعت من مستوى جودة أداء الأعمال الحياتية[2]، كما برزت تأثيراتها بشدة على مجالي الخصوصية والجانب النفسي الاجتماعي.

- **الخصوصية**: إن الخصوصية حق الأفراد في عدم إفشاء أو نشر معلومات تخصهم، ولكن وبعد ربط الحاسوب بشبكة الإنترنيت أصبح من السهل الكشف عن أي شخص وفي أي وقت كان،

---

[1] المرجع السابق،ص ص 189-190.

[2] عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال، (عمان: دار الثقافة، 1996)، ص ص 380-382.

نتيجة هذا الأمر أبدى الكثير من الأفراد قلقهم ومخاوفهم خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة بالمعاملات المالية والسجلات الإجرامية والصحية لنتائجها الوخيمة على حياتهم ومستقبلهم المهني، إلا أن هذه القضايا المتعلقة باختراق حق الخصوصية تنتشر أكثر في الدول المتقدمة لامتلاكها وحيازتها على أعداد هائلة من الحواسيب وشبكات الإنترنيت[1].

- **الجانب النفسي والاجتماعي**: يتوقع علماء الاجتماع أن التزاوج بين الحاسوب وشبكة الإنترنيت سيؤدي إلى عزلة نفسية واجتماعية للأفراد، وقد برزت هذه المشكلة بعد أن أصبحت عملية الاتصال تتم داخل المنزل بمعنى لقاء إلكتروني، أو ما يسمى أيضا الاتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف، بناءا على ذلك قلت عدد الصداقات وأصبح الأفراد يعانون ضغوطا كثيرة في حياتهم ويشعرون بالعزلة والاكتئاب[2].

وفي الأخير يمكن القول أن للتكنولوجيا الاتصالية تأثيرات جمة تتعدى التأثيرات الخاصة بالجمهور والوسائل والمجتمع إلى أخرى، والثابت هو أن لها تأثيرات سلبية وأخرى إيجابية، فأما الإيجابية فلا نقاش فيها أما السلبية فيجب توجيه الإمكانات والأبحاث لدراسة الإجراءات التي تحد منها أو تقضي عليها، مادامت التكنولوجيا حتمية خاصة في العصر الذي نعيشه والحديث عن الإيجابيات والسلبيات يقودنا حتما إلى دراسة مزايا وعيوب التكنولوجيات الجديدة.

3- مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

3-1- المزايا: وتتلخص هذه المزايا في[3]: عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدت من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية

---

[1] شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال.. المخاطر والتأثيرات الاجتماعية، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000)، ص ص 185-187.

[2] سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2، (القاهرة: مركز وايد سبر قيس، 1998)، ص 37.

[3] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 265-267.

الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها لفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

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

- **البعد الزمني**: حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.
- **البعد المكاني**: حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.
- **البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي**: حيث أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.

وكما لا يخلو أي اختراع من عيوب فإن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تنطوي على سلبيات جمة.

3-2- السلبيات: وأهمها: أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن التفتيت أو اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتلصص على ما يحدث داخل منازلنا، كما أنها توسع الهوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار قيم وعادات الشعوب[1].

[1] المرجع السابق، ص ص 268-269.

وأمام مزايا وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة يتحتّم علينا تخطيط البرامج للاستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبياتها أو التقليل منها.

وما يمكن قوله في نهاية هذا العرض أن العالم يمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة وتطوير حياة الإنسان، على اعتبار التكنولوجيا الحديثة هي تلك التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم والتقنية، لهذا فإن صفة "**الحداثة**" تبقى صفة مؤقتة، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الإنترنيت والهندسة المعلوماتية والعمل التعاوني عن بعد والإدارة لإلكترونية ستصبح بعد سنين قليلة من الأمور العادية، وبالتالي يجب على كل دولة تخطيط سياساتها لمواكبة التحديثات المستقبلية[1]، ولا يفوتنا التذكير أن التحديث سيشمل التحديث في الخصائص وكذا في التأثيرات، وبالتالي لابد من تبني برامج ناجعة من شأنها دراسة مشاريع التبني من أجل التحديث على قاعدة متينة.

ثانيا: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات:

إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات، فما هو الحاسوب؟ وظائفه واستخداماته؟ وما هي أهم الشبكات المستخدمة في المؤسسة؟ فوائدها واستخداماتها؟

1- جهاز الحاسوب Computer:

نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات، وتعتبر الحاسبات الإلكترونية[*] المختلفة هي بالأساس جزء من هذا العصر المتطور، حيث يعد هذا الاختراع من أهم الإنجازات التكنولوجية الحديثة التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة، ذلك أنه وفّر الجهد الفكري والعضلي وحسّن من الطريقة

---

[1] بوقلقول الهادي، بلغرسة عبد اللطيف، الآثار المترتبة على إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال من الناحية الإستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية، فعاليات الملتقى الدولي الثاني حول: حركية تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الابتكارات، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، التكوين، جامعة بسكرة، 12-13 أفريل 2003، منشورات جامعة بسكرة، ص 2.

[*] وتسمى كذلك جهاز الكمبيوتر أو الحاسبات الآلية أو الحاسوب فقط.

التي تؤدى بها أغلب الأعمال، وأصبح في أعلى أولويات المشتريات بالنسبة للأفراد، المؤسسات والحكومات.

1-1- مفهومه ومكوناته: يعرّف الحاسب الإلكتروني بأنه: "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة"[1] ويعرف أيضا على أنه: "الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت إذا أريد ذلك"[2]، وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل صوت أو صورة و بها معا، ويتكون الحاسوب الإلكتروني من "وحدة تشغيل" "Unité centrale" ويحتوي على "وحدة التخزين الداخلية"Unité intérieur de " stockage ثم "الوحدة الحسابية" "L'unité de calcule"، ثم وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب ويطلق عليها L'unité d'out put، وحدة التغذية بالمعلومات وهي Unité d'imput يضاف إلى ذلك "وحدات التخزين الخارجية" "Unité de stockage extérieur" وهي إما تكون في شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة، والأسطوانة هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة بـ "القرص المغناطيسي" Disck dur[3].

ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الأمريكية (USA)، مع أول حاسوب إلكتروني "ENIAC"، تميز هذا الأخير بكبر حجمه وتعقد مكوناته وصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية، أما أول حاسوب تجاري فقد سمي "UNIVAC"، عرض للبيع سنة 1951 ووجه أساسا للأعمال الإدارية فقط ليشمل فيما بعد قطاعات أخرى[4].

---

[1] محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، (بيروت: دار النهضة، 1983)، ص 16.

[2] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 124.

[3] هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، (القاهرة: دار النهضة العربية، د.ت.ن)، ص ص 20-21.

[4] روبرت سترن ونانسي سترن، الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات، (ترجمة سرور وعاصم أحمد الحمامي)، (الريـــاض: دار المريخ للنشر، 1990)، ص ص 164-166.

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

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

- قلة الأخطاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقبة على المدخلات.

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

- العائد الاستثماري: تشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من 35% إلى 45% من الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة[1].

1-2- أنواعه:

توجد عدة تقسيمات للحاسبات الإلكترونية، فالبعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي إلى حاسبات **رقمية Digital**، أي أن البيانات تخزن في ذاكرتها في شكل أرقام وإذا طلب منه استرجاعها فإنه سيعطيها في الشكل المقروء وليس كما هو مسجل في ذاكرته، وهذا النوع الأكثر استخداما حاليا.

- **حاسبات تناظرية (قياسية)** كعداد السرعة والحرارة فلا يقوم بمهمة التخزين.
- **المختلط** وهو يجمع بين الرقمي والقياسي ويجمع بين خاصية التخزين والقياس.

والبعض يقسّمها حسب الغرض إلى **حاسبات عامة** و**حاسبات خاصة** وهي التي تقوم بمهام محددة، والبعض يقسمها حسب الحجم إلى **صغيرة** و**متوسطة** و**كبيرة الحجم**، والبعض يقسمها حسب البرنامج إلى حاسبات ذات **برنامج داخلي** و **خارجي**، و**متتابع** أو **غير متتابع**[2].

---

[1] سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 467-468.

[2] محمد شوقي شادي، مرجع سابق، ص 16.

ويستخدم الحاسوب في المؤسسات لإعداد وإنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير، بعد أن كانت تتفرق وقت وجهد كبيرين كإعداد التقارير، المذكرات، ومختلف الإحصائيات وكذا تخزين الوثائق التي يتم إنجازها فيما يخص أعمال المؤسسة وأخيرا تسهيل عملية الاتصال بقواعد البيانات، وذلك عن طريق منظومة الشبكات الموصولة بهذا الجهاز، فما هي هذه الشبكات؟ وأدوارها في المؤسسة؟.

2- 1- الشبكات Les réseaux:

حتى يتمكن كمبيوتر من الاتصال بآخر لابد من توافر قنوات اتصالية لنقل البيانات، كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الاتصال والعكس، هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات، والشبكة أساسا هي "الرابط بين البيانات الطرفية "Terminals" للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل على الخط المباشر Online للبيانات"[1].

ولعل من الشروط الرئيسية لتنظيم الربط الشبكي أنها يجب أن تكون سريعة ودقيقة ومتاحة على الدوام وأمنية ومرنة وسهلة الإصلاح وغير مكلفة، وأحد الشروط الرئيسية الأخرى هي أن نظم الربط يجب أن تكون سهلة الاستخدام أو بمعنى آخر أنها تعمل وفق إجراءات بسيطة لاستقبال وبث البيانات، كما يجب أن تعمل حسب مواصفات إلكترونية سهلة مما يتيح ربط سلسلة من الأجهزة في الشبكة، ومن الناحية التالية فإنه يفترض أن تتم الوصلات خلال عملية الربط الفعلي بكابل قياسي ودون حاجة لاستخدام أجهزة خاصة للربط، كما أنه من المفترض أن تكون الشبكة غير ظاهرة للعيان أو بمعنى آخر مخفية يشعر بها المستفيد ولا يراها[2].

وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانات كل مؤسسة، وهذه الشبكات هي: الإنترنيت، الإنترانت، الإكسترانت.

---

[1] محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، (القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001)، ص 130.

[2] مارلين كلايتون، إدارة مشاريع التشغيل الآلي في المكتبات، (ترجمة: علي سليمان الصوينع)، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 1992)، ص 143.

2-1- شبكة الإنترنيت Internet: تعد الإنترنيت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنيت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنيت إلى أقطابه كلها.

2-1-1- مفهومها وتطورها: الإنترنيت هي جزء من ثورة الاتصالات، ويعرّف البعض الإنترنيت **بشبكة الشبكات**، في حين يعرّفها البعض الآخر بأنها **شبكة طرق المواصلات السريعة**، ويمكن تعريفها بشبكة الشبكات، كما يعرفها" بوب نورتن" "Bob Northen" و"كاتي سميث" "Katy Smith ": "الإنترنيت كلمة إنجليزية مختزلة لعبارة " Interconnection of net work" وهي تتجزأ إلى كلمتين: "Interconnection" وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين و "Net work" وتعني الشبكة"[1].

وشبكة الإنترنيت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها بلمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي[2].

بدأت الإنترنيت سنة 1969 كشبكة تجربة في الولايات المتحدة الأمريكية (USA)، وكان من أهم أهدافها دعم الأبحاث العسكرية في تلك الوزارة، وكانت تتكون من أربعة حواسيب فقط وقد شهدت "أربانت" "Arpanet" منذ ذلك الحين تطورات، فقد انقسمت الشبكة إلى شبكتين الأولى باسم "ميل نات" "Milnet"، وتقوم بوصل الواقع العسكرية والثانية احتفظت باسم "Arpanet"، واختصت بوصل المواقع غير العسكرية، وقد عززت شبكة الإنترنيت عندما قامت المؤسسة الوطنية للعلوم (NCE) الأمريكية باستعمال هذه الشبكة، وفي عام 1972 تم توصيل 72 جامعة ومركز أبحاث خاص بوزارة الدفاع الأمريكية، وقد تطورت بعد ذلك حيث زاد عدد المواقع الرئيسية المرتبطة بالإنترنيت إلى أكثر من 2000 موقع، والفرعية إلى أكثر من ذلك بكثير سنة 1985، وقد تحقق أول مشروع ربط بين

---

[1] سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الإنترنيت، رسالة ماجستير قسم الدعوة والإعلام، جامعة الأمير عبد القادر، 2003، ص 32.

[2] قويدر الواحد عبد الله، بوذريع صليحة، الإنترنيت كمظهر من مظاهر الاقتصاد الرقمي وآثارها السلبي على العقل العربي، www.univ-chelef.dz، (23-01-2008).

شبكة الإنترنيت وشركات خاصة بحمل الرسائل الإلكترونية لأهداف تجارية سنة 1989، وكانت سنة 1990 إعلانا عن إسدال الستار على مشروع "الأربانيت" وعرض تصميمه وهيكلته للبيع، وتوالت بعد ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل "قوفر" "Gopher" ، والنسيج العالمي للربط بين الشبكات "World Wide. Web " (www)، "ونت سكيب" "Net Scape" وكان دخول ميكروسفت "Micro soft" سنة 1995 ميدان التنافس إيذانا بالتطور الواسع في الشبكة[1]، حيث وصل عدد مستخدمي الشبكة سنة 2005 إلى حوالي 245 مليون مستخدم.

2-1-2- خدماتها: وتتمثل أهم خدماتها في :

- **البريد الإلكتروني E-Mail**: وهو اختصار لـ Electronic Mail وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات[2]، وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أوجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت Micro soft أطلقت عليه اسم "هوت مايل" "Hot Mail"[3].

- **التخاطب أو الدردشة Chat**: وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن لمجوعة من الناس الاتصال عمليا بشكل فوري وممكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد[4]، حيث تقوم أنت بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر وهكذا، وتكون الدردشة بالنص أي كتابة أو بالكلام أو الاستماع عن طريق الصوت، مع تناولها مختلف المواضيع باللغة العربية أو بلغات أخرى.

---

[1] غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، (عمان: دار الصفاء، 2000)، ص ص 283-285.

[2] مراد شلباية وعلي فاروق، مقدمة إلى الإنترنيت، (الأردن: دار المسيرة، 2001)، ص 21.

[3] محمد بشير، الإنترنيت للمبتدئين، (الجزائر: دار المعرفة، 2002)، ص ص 33-34.

[4] عبد الحميد بسيوني، استخدام شبكات الإنترنيت في المدارس ودعم التعليم في المدارس، (القاهرة: دار سـيناء، د.ت.ن)، ص 61.

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

• **بروتوكول نقل الملفات FTP**: وهو اختصار لـ File transfer protocol ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة Hosts البعيدة عبر الإنترنيت ونقل ما نشاء منها، وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الإنترنيت باستخدام هذا البرنامج[1].

• **نظام الفهرسة**: وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البرتوكول، وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الإنترنيت دون الحاجة إلى إرسالها بالبريد العادي أو الفاكس، مما يقلص وبشكل ملحوظ فواتير التليفونات والبريد[2].

• **مجموعة الأخبار**: وهي مجموعة من المناقشات الجماعية والمقالات والرسائل العامة التي يدفع بها الأفراد والجماعات والمؤسسات إلى الشبكة كوسيلة للنشر، ويستطيع أي مشترك في الإنترنيت الاشتراك في مجموعة أو أكثر وكتابة المقالات في المجموعة التي يشترك فيها.

• **التلينت Télé Net**: وهو عبارة عن نظام يتيح لك طريقة للدخول إلى كمبيوتر ما موجود في مكان ما على الإنترنيت، أي توفير إمكانية الاتصال عن بعد، كما يعطي هذا البرنامج إمكانية الدخول إلى مكتبات المعلومات Databaz.

• **خدمة التقصي أو البحث**: معظم حاسبات الإنترنيت تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات، وهذه الخدمة تسمى بخدمة البحث[3].

2-1-3- استخدامات شبكة الإنترنيت في المؤسسات: أصبحت معظم مؤسسات الأعمال تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الإنترنيت في أداء أعمالها المتنوعة، لتأثيرها الإيجابي على الأداء، حيث إن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا، مما يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية ووافية والعمل على عدم

---

[1] بهاء شاهين، الإنترنيت والعولمة، (القاهرة: عالم الكتب، 1999)، ص 315.

[2] هشام مرسي، الإنترنيت وثورة الإنترنيت، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72 فيفري 1998، ص 18.

[3] عاطف السيد، العولمة في ميزان الفكر.. دراسة تحليلية، (القاهرة: مطبعة الانتصار، 2001)، ص 49.

الاكتفاء بإدراكها فحسب، بل التنبؤ أيضا بما سوف يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء.

وحتى تقوم المؤسسة بذلك لابد لها من جمع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى النتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحيحة، وتعتبر هذه العملية شاقة ومكلفة إلى حد كبير، وفي كثير من الأحوال كانت تضطر المؤسسات إلى الاستعانة بجهات بحثية أو مستشارين متخصصين، مع العلم أن هذا الإجراء يكلف الكثير من النفقات إلى جانب الوقت المستغرق[1]، ومن هذا المنطلق نجد أن شبكة الإنترنيت قد أحدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية والشاملة المحتاج إليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة، وإضافة إلى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها:[2]

- **دراسة السوق والتأثير على التسويق**: ساهمت الإنترنيت في زيادة زبائن المؤسسة بالإضافة إلى الموردين والبائعين والموزعين وغيرهم، وبذلك أصبح في إمكان أي مؤسسة أن تقوم بأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الإنترنيت، إذ يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين، وبالتالي تتعرف المؤسسة على متطلبات السوق وأنسب الأسواق لترويج المبيعات، دراسة الأسعار وكذا دراسة أوضاع المنافسين في ظل الأسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المعلومات المحتاج إليها.

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

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

- توفير الوقت حيث عن طريق البريد الإلكتروني تصل كل الرسائل إلى المرسل إليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة.

- سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الإنترنيت.

---

[1] محمد محمد الهادي، مرجع سابق، ص 257.

[2] المرجع نفسه، ص ص 258-260.

- **خدمات المؤتمرات المفتوحة**: تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الإنترنيت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توافر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها.

وخدمة المؤتمرات المفتوحة هي ببساطة عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات من بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الإنترنيت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه، وبذلك فمن مزايا هذه الخدمة:

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

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

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

- سهولة نشر نتائج المؤتمرات من خلال استخدام الإنترنيت.

- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم.

وبذلك فالإنترنيت تعد من أهم الشبكات التي باتت تؤثر على المؤسسة ونشاطها من خلال الخدمات الكبيرة التي سبق وأن تطرقنا لها، ولكن هذه الشبكة تفكك عنها شبكات أخرى أضيق منها ولكنها تؤدي أيضا وظائف عديدة في المؤسسة، سوف نتطرق لها في العناصر الموالية.

2-2- شبكة الإنترانت Intranet: أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العل بشكل متناسق، تسمى هذه الشبكة بالإنترانت.

2-2-1- مفهومها: شبكة الإنترانت هي: "شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنيت مثل HTTP و FTP وتستخدم خدمات الإنترنيت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات

للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز الأعمال"[1]. وبالتالي يمكن القول أن شبكة الإنترانت هي شبكة إنترنيت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها.

وأهم ما يفرق بينها: هو أن الإنترنيت مصطلح يشير إلى شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار، بينما مصطلح الإنترانت جديد ويسمى بـ "الشبكة الداخلية"، وهو ببساطة تطبيق للأعراف والتقنيات التي توظفها الإنترنيت، ولكن على نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة[2]. وبالتالي فالإنترنيت عالمية الاستعمال بينما الإنترانت فهي لشركة أو إدارة أو مؤسسة، ومعلوماتها سرية ومقتصرة على عمال المؤسسة فقط.

2-2-2- أنواعها: تنقسم شبكة الإنترانت من حيث الامتداد الجغرافي إلى قسمين:

- الشبكة المحلية.
- الشبكة الواسعة.

2-2-2-1- الشبكة المحلية LAN: ويعرفها معهد مهندسي الإلكترونات والكهرباء بأنها: "نظام اتصال للبيانات يسمح لعدد من الأجهزة المستقبلة بالاتصال كل مع الآخر في حيز معتدل من خلال قنوات اتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات".

فالشبكة المحلية هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل، الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كلم مزودة بموزع واحد للملفات[3]، والشبكة المحلية بدورها تنقسم إلى عدة أشكال حيث يوجد هناك ثلاثة أشكال وهم: الشبكة **الخطية** (المتتالية)، الشبكة **النجمية** والشبكة **الحلقية**، وكما يقول "وينفليد" "infield" فإن كل محطة مربوطة بالشبكة تتميز بموقع مادي فريد أو عنوان يسهل عملية استقبال المعلومات من المحطات الأخرى أو بثها إليها، ومن المعتاد أن يتم ربط كل حطة بعقدة، والعقدة ما هي إلا نقطة تحكم حاسوبي

---

(1) www.wikipedia.org , (20/11/2007).

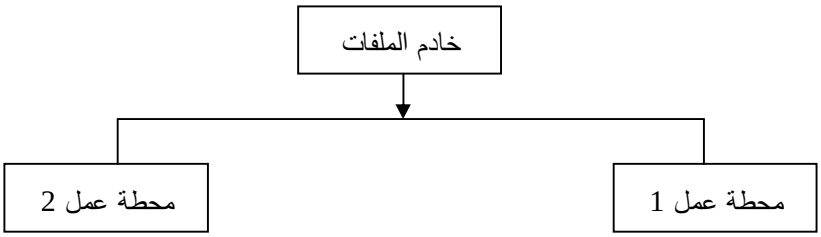
(2) عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنيت،(بيروت: دار الراتب الجامعية، 2001)، ص 62.

(3) تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب، (بيروت: دار الراتب الجامعية، 1994)، ص 20.

في شبكات الاتصالات حينما يقارب عدد من نقاط الإرسال أو عندا تجري عملية التبديل أو عند تنفيذ وظيفة تحكم معينة[1].

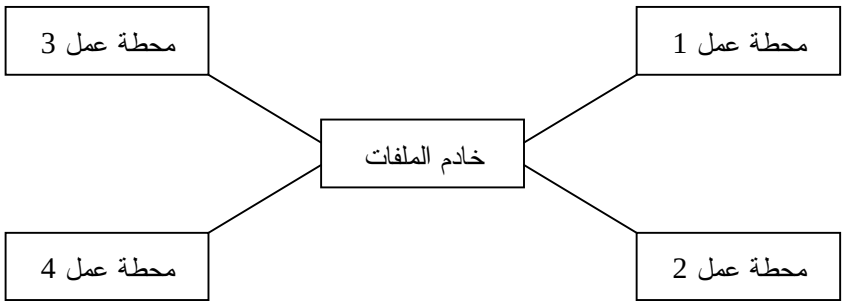
- **الخطية (المثالية)**: تصل المحطات فيما بينها وكذلك مع مخزن الملفات عن طريق كابل على امتداد تلك المحطات كما في الشكل 10.

شكل (10) نموذج الشبكة المحلية الخطية [2]



- **النجمية**: يتوسط مخزن الملفات، وتتفق من خلاله الكوابل المتصلة بالمحطات لتكون شكلا نجميا.

شكل (11) نموذج الشبكة المحلية النجمية [3]



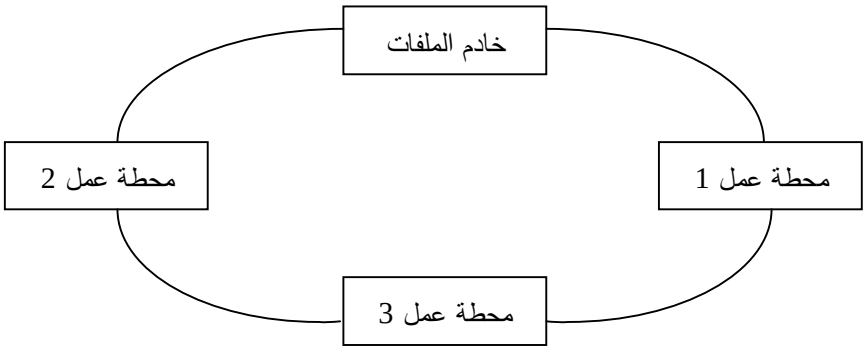
[1] مارلين كلايتون، مرجع سابق، ص 145.

[2] تامر موسى يونس، مرجع سابق، ص 22.

[3] المرجع نفسه، ص 23.

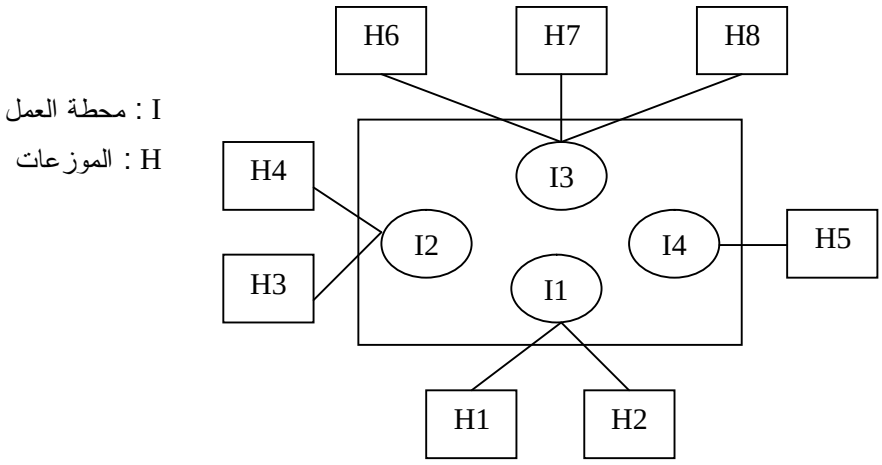
- **الحلقية**: تتصل جميع المحطات والمخزن فيما بينها بكابل واحد، ولكن بشكل حلقي كما في الشكل U.

شكل (12) نموذج الشبكة المحلية الحلقية [1]



2-2-2-2- الشبكة الواسعة: إن الشبكة الواسعة هي نفسها المحلية، مع وجود اختلافين جوهريين الأول هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات، أو ربما آلاف الكيلومترات، وهذا ما يترتب عليه الاختلاف الثاني، وهو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الاتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة[2].

شكل (13) نموذج الشبكة الواسعة [3]

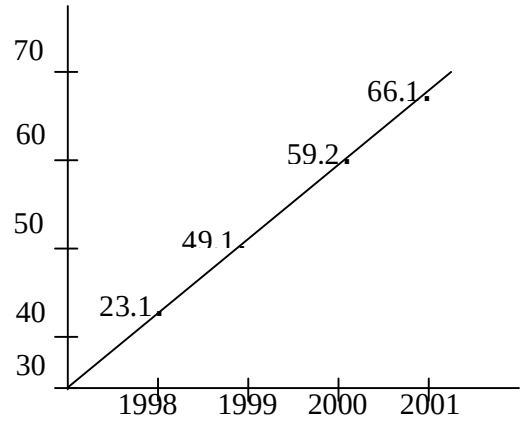


[1] المرجع السابق، ص 23.
[2] المرجع نفسه، ص 24.
[3] نفس المكان.

2-2-3- إستراتيجية بناء وتطوير شبكات الإنترانت في المؤسسات: تستخدم شبكة الإنترانت من قبل معظم المؤسسات في العالم، حتى أن الأسواق الدولية في آسيا وإقليم الباسفيك وقبل ذلك أوربا تشهد في الوقت الراهن نموا سريعا في تصميم وتطبيق تقنيات شبكة الإنترانت.

وتعتبر (USA) أكبر سوق لخدمات شبكات اتصالات الأعمال، حيث يلاحظ أن هناك نموا مطردا ومتصاعدا منذ سنة 1998 وحتى سنة 2001، والسبب في هذه الظاهرة العالمية ولا نقول الأمريكية فقط والمتمثلة في استخدام شبكة الإنترانت، أن المنظمات الرائدة والناجحة في العالم هي تلك التي تعمل بانفتاح دائم على الأفكار والتقنيات الجديدة لاكتساب مزايا تنافسية جديدة في الصناعة والسوق[1].

شكل (14) تطور استخدام شبكة الإنترانت في USA [2]



وعلى الرغم من ذلك فثمة حاجة ملحة لوضع استراتيجيات لبناء وتطوير شبكات الإنترانت، ذلك لأن العديد من المؤسسات قفزت إلى استخدام الشبكة من دون تقييم مبكر للتكلفة ودرجة تعقد الموضوع.

2-2-3-1- العوامل التي تأخذ بعين الاعتبار لبناء وتطوير شبكة الإنترانت: حتى توضع إستراتيجية محكمة لبناء شبكة الإنترانت لابد من أن:[3]

- تتضمن شبكة الإنترانت تطبيقات أعمال واسعة وسهلة الاستعمال تساعد في تبسيط عمل وحياة العاملين في المؤسسة.

---

[1] سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 2005)، ص 70.

[2] نفس المكان.

[3] المرجع نفسه، ص 71.

- حماية الشبكة مسألة حيوية للغاية فما قيمة هذه الشبكة إذا كانت مواردها من البيانات والمعلومات معرضة لمخاطر الخسارة، أو إذا كان باستطاعة المنافسين الوصول إليها واستخدامها ضد المؤسسة.

- العمل على تحقيق التكامل بين قواعد البيانات وتطبيقات الإنترانت، إذ تمثل قواعد البيانات القلب النابض لشبكة الإنترانت، كما أن المعلومات التي يقوم العاملون بإدخالها في الشبكة تأتي من قواعد البيانات ثم تعود ثانية، وبالتالي فلابد من تقويمها حتى تتصف بالدقة والكفاءة وسهولة الاستخدام.

- تحفيز العاملين على استخدام شبكة الإنترانت: إن تطوير وتطابق شبكة الإنترانت في المؤسسة، يعني إجراء تغيير جذري في طريقة تنفيذ أنشطة الأعمال، يتبعه تغيير مضاعف في أسلوب العمل المتبع من قبل العاملين في المؤسسة، لذلك من الضروري خلق إدراك قوي حول أهمية وفائدة التغيير الذي سيحصل في حياة العاملين عندما توضع شبكة الإنترانت موضع التنفيذ الفعلي.

2-2-2-3- خطوات بناء شبكة الإنترانت: لابد من تنفيذ الخطوات التالية لبناء شبكة إنترانت:[1]

- تحليل ودراسة الجدوى الاقتصادية من شبكة الإنترانت، وذلك من خلال تحديد حاجة العاملين في المؤسسة إلى الخدمات الإلكترونية، تحديد الموارد والتطبيقات المشتركة بين العاملين وتحديد آلية الوصول إلى المعلومات وطرق استخدامها.
- اختيار أدوات العمل التي تتضمن برامج التصميم والتطوير المناسبة للغاية ضن حدود الميزانية المتاحة، وكذا تحديد مصادر محتوى الواقع الداخلي واختيار القائمين عليه بدقة وعناية، وأخيرا تعيين فريق العمل من المصممين والمطورين.
- إصدار نسخة تجريبية لدراسة تقبل المستخدمين لأدوات العمل الجديدة، وتحديد المستوى الحقيقي لقبوله للحلول الجديدة وكذا دراسة السرعة المكتسبة في إنجاز العمل عن طريق الإنترانت قياسا إلى سرعة العمل بدونها، والتأكد من كفاية وصحة محتوى الموقع الداخلي على الإنترانت، والتأكد من آلية سير عمليات الصيانة الدورية والحفظ الاحتياطي لمحتوى الإنترانت.

[1] المرجع السابق، ص 72.

- تنفيذ المشروع وتابعته ووضع خطة تفصيلية لأنشطة الصيانة، والاستعانة بمحترفين لتنفيذ المشروع على أكمل وجه.

وبإتباع هذه الخطوات مع الالتزام بالعوامل السابقة لتطوير وبناء شبكة الإنترانت، تصبح هذه الشبكة ذات مفعول إيجابي على المؤسسة، وهذا ما يتيح لها تقديم العديد من الخدمات نظرا للمزايا التي تتمتع بها.

2-2-4- الخدمات التي تؤديها في المؤسسة: توفر شبكة الإنترانت للمؤسسات العديد من الخدمات، تتلخص في:

- **المشاركة في الملفات**: حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة ومتابعة المتغيرات التي تطرأ عليها أولا بأول، بشكل يساعد على إتمام عمليات البيع والشراء، ومعرفة وضع الموردين والعملاء وخطوط الإنتاج.
- **نقل وتحويل الملفات**: من خلال هذه العملية يستطيع المسؤولون نقل الملفات من قسم إلى آخر، ومن فرع إلى آخر وتحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع على سواء.
- **المشاركة في التطبيقات**: قد يكون هناك برامج تكلفتها غالية الثمن، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على أحد الأجهزة، ويقوم العاملون بالمؤسسة بمشاركة زملائهم في هذه البرامج دون زيادة نسخ إضافية من هذه البرامج وذلك للحد من التكلفة.
- **البريد الإلكتروني**: البريد الإلكتروني عملي ومفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة وسريعة بين الأفراد، الذين لا يستطيعون الالتقاء ببعضهم البعض حيث يتم الاتصال عبر الشبكات وأجهزة حواسيب من مناطق متعددة.

فالإنترانت تكون فضاء للقاءات والحوار بين أفراد المؤسسة، دون أن يشترط في ذلك تزامن حضور جميع أطراف الحوار وبالتالي فرصة بالنسبة للمدير للاضطلاع على أعمال الاجتماع أو المشاركة الفعلية دون أن يغادر محل عمله.

- **المشاركة على خط واحد**: تتيح الإنترانت دخول المستخدمين من جهاز كمبيوتر على خط واحد من خطوط الإنترانت وتوفير تكلفة الشراء.

- **اعتماد أفضل على النظام**: ففي حالة حدوث عطل في الجهاز، فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية[1].
- **المشاركة في الموارد**: حيث توفر الشبكة مشاركة أكبر في الموارد، على اعتبار هذه المشاركة موجودة منذ القدم، وذلك من خلال أنها تؤدي إلى تحسين قدرات المهام المنجزة للمؤسسات المشتركة في الإنترانت وتوحيد العلاقات العضوية بين المهام في المؤسسة وأقسامها وكذا الأساليب والأدوات.
- **التحصيل المشترك**: حيث يؤدي ذلك إلى توفير قدرات تكنولوجية متقدمة، تخدم احتياجات المستخدمين وتعمل على توازن الأخطاء الذاتية بين مختلف المحاور المشتركة في الشبكة مما يؤدي إلى التكامل في البيانات والبرامج، وبذلك يصبح في إمكان أي فرد الاتصال عن بعد مع أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في الشبكة للاستفسار عن معلومة معينة.
- **إمكانية الاتصال عن بعد**: أصبح في إمكان الموظفين الاتصال عن بعد من خلال الاتصال على الخط المباشر، المشاركة في الوقت والبريد الإلكتروني.
- **الوصول المباشر**: أي أن شبكة المعلومات الداخلية تهدف إلى تحقيق المزايا الآتية:
  - توفير معلومات أكبر مما هو متاح.
  - تقديم معلومات على الخط المباشر " Online " تتسم بالسرعة والسهولة في الاسترجاع.
  - إمداد الفرد أو المؤسسة بالمعلومات أينما تواجدت.
  - زيادة اعتمادية الوصول للاتصالات عن بعد.
  - تقليل التكلفة.
  - التدعيم المركزي المشترك[2].

إلا أن الملاحظ أن هذه الخدمات لا تتوفر كلها لدى شبكة الإنترانت في جميع المؤسسات، فهي تختلف من مؤسسة إلى أخرى بحسب أقدمية إدخال الشبكة والقدرة المادية للمؤسسة وكذلك الأهداف المتوخاة من تبني هذا المبتكر.

---

[1] نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، (القاهرة: دار الجامعة الجديدة، 2005)، ص 156.

[2] Sans Editeur , Intranet + Extranet, www.camarche.net, (20/11/2007).

2-2-5- حماية المعلومات في شبكة الإنترانت: إن البيانات والمعلومات الداخلية للمؤسسة غير مخصصة للاستهلاك الخارجي، كما وأن بعض البيانات كأرقام المبيعات والوثائق القانونية يجب حمايتها ضد عمليات الدخول غير المرخص به، وبالتالي فإن مسألة حماية الموارد هي أول وأهم شيء عند التفكير في إنشاء شبكة محلية أو شبكة إنترانت، لذلك وجب وضع بيانات وإجراءات الحماية من الاقتحام الخارجي.

2-2-5-1- التهديدات الأمنية لشبكة الإنترانت: تتراوح التهديدات الأمنية للشبكة عادة من تسرب كامل للمعلومات إلى غاية التلوث بفيروس، وقد تكون هذه التهديدات عرضية أو مقصورة وقد تكون لفترة مستمرة كما أن بعضها يؤثر على البرامج والمستندات، وتتمثل أهم أشكال التهديدات في:

- **التهديدات الداخلية للشبكة**: غالبا ما تكون التهديدات الداخلية أكثر شيوعا، فالمستخدمون مؤمنون على بعض مستويات الوصول إلى الأنظمة والأجهزة، ولذا يمكن أن يكون تهديدهم رئيسيا إذ لم تتم السيطرة عليهم ومراقبتهم بعناية، ولذلك يجب أن يقوم مسؤول العاملين بمراجعة وعرض خلفية الموظفين والمؤسسات التي كانوا يعملون بها من قبل، كما يجب تدريبهم وتوعيتهم بأهمية المعلومات ومراقبتهم وتغيير طرق الحماية من وقت لآخر[1].
- **التهديدات المحتملة لشبكة الإنترانت**: يتألف موقع "الويب" "Web" ونظام الإنترانت من وجهة نظر التهديدات المحتملة التي يمكن أن تواجهها إلى ثلاث مكونات، كل واحد منها يمكن أن يتعرض للتهديد وهي: الأجهزة والبرامج وملفات البيانات.

- تهديدات الأجهزة: أول مكونات شبكة الإنترانت التي تتعرض للتهديد هي الأجهزة، التي تتعرض للسرقة أو العبث أو الاستخدام الخاطئ أو التصرف غير السليم أو الحماية غير الجيدة.

- تهديدات البرامج: وتتضمن حذف برنامج عرضيا أو عن قصد، سرقة برنامج، تشويه برنامج إما نتيجة عطل في الأجهزة أو نتيجة فيروس، عيوب وعلل لبرامج أو تصميم مواقع يكون تأثيرها عاجلا أو آجلا.

---

[1] عبد الحميد بسيوني، الحماية من أخطار الإنترنيت، (القاهرة: دار الكتب العلمية، 2003)، ص 111.

- تهديدات المعلومات: مثل الحذف أو النسخ، التشويه الناتج عن مشاكل الأجهزة أو من علة برنامج، السرقة[1].

2-2-5-2- طرق الحماية الأمنية للشبكة: أمام التهديدات الأمنية التي تواجه شبكة الإنترانت، كان لابد من ابتكار أساليب لحماية المعلومات الموجودة في الشبكة ومن أهم هذه الطرق:

- **التشفير**: وهو عملية تحويل المعلومات إلى رموز بحيث تصبح محمية من عمليات الوصول غير المرخص بها ويتيح الاتصال بأمان، ولتشفير رسالة ما يتم تحويلها إلى رموز سرية بواسطة مفتاح (رقم خاص يكون طوله عادة 64 أو 80 أو 128 باتا Bits)، علما أن المفتاح الأطول يعطي أمانا أكبر.
- **جدران النار**: يزداد استعمال جدران النار كوسيلة تتحكم في عمليات الوصول إلى أنظمة الشبكات، وقد وصل استخدام الحماية بأشكال مختلفة من جدران النار إلى ما يزيد عن ثلث مواقع الويب، وجدران النار لا تمكّن الدخلاء من الوصول إلى الخادم أو إلى شبكة داخلية محمية، إذ يقع جدران النار بين شبكة محلية وبين الإنترنيت، بحيث أن حركة النقل بين الشبكتين يجب أن تمر عبر جدار النار، وبالرغم من أنه يراقب حركة النقل إلا أنه قادر على منع بعض أنواع النقل تماما، كما أن جدار النار يقوم بعدة مهام أخرى من بينها التحقق من أصالة المستخدمين، تدوين معلومات عن حركة النقل وتوليد التقارير[2].

إن شبكة الإنترانت لا تعمل وحدها وإنما تعمل من خلال تكنولوجيا الإنترنيت، وترتبط عادة بشبكة المؤسسة الخارجية "إكسترانت"، أي أن شبكة الإنترانت هي قاعدة الانطلاق إلى شبكة الإكسترانت، حيث إن الإنترانت تربط المؤسسة من الداخل، والإكسترانت تستخدم لبناء روابط اتصالات إلكترونية مباشرة وفورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى، وهذا ما يقودنا إلى البحث أكثر في شبكة الإكسترانت.

2-3- شبكة الإكسترانت: ظهرت شبكة الإكسترانت نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام الإنترانت وفي مقدمتها "الاستقلالية"، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن نجاح أي

---

[1] المرجع السابق، ص ص 112-113.

[2] المرجع نفسه، ص ص 224-225.

مشروع، لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة.

2-3-1- ماهيتها: على عكس شبكة الإنترانت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات، فإن شبكة الإكسترانت تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المؤسسة من المجهزين والعملاء والزبائن ومجموعات المؤتمرين وحملة الأسهم.

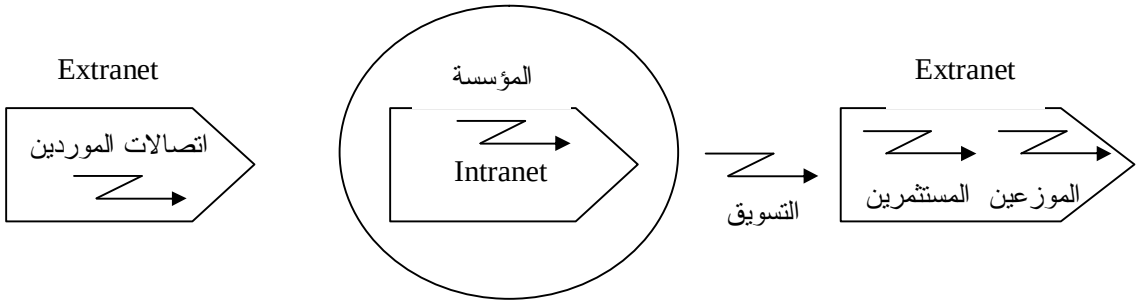
وشبكة الإكسترانت هي: "شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال"[1]، وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور، ذلك أن الشبكة أيضا غير موجهة إلى الجمهور العام.

ونستطيع أن نجد شبكة الإكسترانت في المجالات الآتية:

- نظم تدريب وتعليم العملاء.
- نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع.
- شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية.

والشكل الموالي يوضح تموضع شبكات الإنترانت والإكسترانت في المؤسسة.

الشكل (15) شبكة الإنترانت والإكسترانت فى المؤسسة [2]



[1] Anne Bedel : Comment mettre en place un extranet dans une administration 17/02/2008. www.admiroutes.asso.fr

[2] سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص45.

2-3-2- أنواع شبكات الإكسترانت: نشأت شبكات الإكسترانت استجابة لما يتطلبه قطاع الأعمال من شراكات وتحالفات وما يقتضيه من أمن على المعلومات المتبادلة عن طريق الشبكات، مع العناية الشديدة بالصلاحيات، اصطلح على تسمية هذه الفعالية باسم تعاملات الشركات مع بعضها البعض (B2B. Business To Business)، ولهذا فإن تصنيفات شبكات الإكسترانت يعتمد على قطاع الأعمال الذي يقسمها إلى ثلاثة أنواع هي:[1]

1- شبكات إكسترانت التزويد: تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها آليا للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات، قاعدة نقطة الطلب، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع، إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون.

2- شبكات إكسترانت التوزيع: تمنح هذه الشبكة صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمة الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات آليا، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى.

3- شبكات إكسترانت التنافسية: تعزز هذه الشبكات التنافس في القطاعات الصناعية، إذ تمنح المؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء وعن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة كي تنقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة، مما يرفع مستوى الخدمة في ذلك القطاع ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.

2-3-3- أهمية وفوائد الإكسترانت للمؤسسة: إن خدمات شبكة الإكسترانت هي نفسها خدمات شبكات الإنترانت ماعدا أنها موجهة إلى جمهور أوسع، وتتمثل أهم فوائدها في:[2]

- **تسهيل عمليات الشراء**: إذ يمكن أن تقوم مؤسسة من الشرق بإرسال طلب شراء إلى مؤسسة من الغرب عبر الإكسترانت التي تربط بينهما وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.
- **متابعة الفواتير**: إذ تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف والقبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.

---

(1) Anne Bedel, comment mettre en place un extranet dans une administration, www.admiroutes.asso.fr, (17/02/2008)

(2) West Phalen , Op.cit, P 399.

- **خدمات التوظيف**: تستخدم الإكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب...)، مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب كما أن سوق العمل يؤمِّن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها.
- **تواصل شبكات توزيع البضائع**: يمكن بناء شبكة إكسترانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات، كما يمكن أن تبنى التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب، لأتمتة كامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها.

إن استخدام هذه الشبكة سيتدعم أكثر للاستفادة منها خصوصا وأن هذه الشبكة تعرف تطورا ملحوظا، حيث بدأت تظهر تطبيقاتها بصفة هائلة ككتيبات العرض الإلكترونية والتي تزود العملاء ساعة بساعة بالعروض والأسعار وأزمنة الشحن والتوصيل [1].

ومن الأمثلة التي تثبت فائدة استخدام شبكة الإكسترانت، شبكة سنغافورة للتجارة التي تدير أنشطة العمليات في أحد أكبر موانئ العالم، من خلال ربط شركات الشحن بالمصارف والمستفيدين والأجهزة الحكومية (سلطات الجمارك والهجرة...)، هذه الشبكة كلفت أكثر من خمسين (50) مليون دولار، إلا أنها مكّنت من إتمام عملية الشحن لأي مستفيد في الميناء بحدود عشر دقائق، في حين كانت الشحنة تحتاج إلى ما بين يومين وأربعة أيام من الإجراءات الخاصة بالشحن.

ولاشك أننا سنجد الكثير من المؤسسات تتجه إلى اعتماد الإكسترانت في المستقبل القريب، لخدمة مصالحها وعملائها ودخول عالم المنافسة بأسرع وقت ممكن وإلا فإن القطار السريع لعصر المعلومات سيفوتها.

وباختصار يمكن القول أن شبكات الاتصال خلقت فرصا غير متوقعة للمؤسسات، لأنها حققت التعاضد الداخلي عن طريق شبكة الإنترانت، والتعاضد الخارجي عن طريق شبكة الإنترنيت والإكسترانت، وخلقت قيمة متراكمة ومتجددة مكنت المؤسسات من التعامل الفوري مع عنصر التغير في الوقت والمعلومات ذات العلاقة بهيكل المنافسة في السوق، ومن ثمة وفرت تكنولوجيا الشبكات القدرات التقنية لتطبيق أساليب متقدمة في الإدارة، في الوقت المحدد بالضبط وإدارة الجودة الشاملة وإعادة هندسة الأعمال، وغيرها من المداخل والأساليب الحديثة في العمل الإداري.

---

[1] أبو فيصل، ما هي الإكسترانت؟ www.alyasseer.Net، (20/11/ 2007).

ثالثا/ إستراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية:

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

1- آثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية:

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

1-1- التحولات في مجال التوظيف وتنظيم العمل: نتج عن ثورة الاتصالات والمعلومات تحولات مهمة في أنماط التوظيف وهيكل المهن وأسلوب أداء أسواق العمل وذلك في:

1-1-1- الهياكل التنظيمية: حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيرا واضحا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية، التي تمثل: "البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقيا ورأسيا، والوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال" حيث يمكّن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعّال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فلكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، هذا التقارب يمكّن الموظفين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، استنادا إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب، فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء و استحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة[1].

[1] طراد خوجة سميرة، مرجع سابق، ص ص 29-30.

1-1-2- تغيرات في التركيب المهني والمهاري لقوة العمل: إذ بدأنا نشهد التقليص التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالا بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما ساهم في استبدال اسم الموظف "بالتكنوقراطي" وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية، وبروز رؤية العقل "التكنوقراطي" المعتمد على الحاسوب[1]، إلاّ أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص توظيف الأفراد، بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع، ممّا يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل وتفشي البطالة، إضافة إلى أنه عند التعامل معها فإنها تحتاج إلى التدرب عليها لاكتساب عدد من المعارف والمهارات وللتمكن من تشغيلها والمحافظة عليها، وتقترح بعض الدراسات أنه بالرغم من حدوث بطالة في بعض المجالات نتيجة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال وخاصة الحاسبات الآلية، فإن الحاجة ماسة إلى ممارسين للتعامل معها مما يقلل بدوره حجم البطالـــة التي يمكن أن تنجم عن إحلال التقنية محل الإنسان[2]، والمطلوب في هذه الحالة هو أن يعمل ممارسوا التقنيات والمستفيدون متقاربين لتفادي السلبيات.

1-1-3- تغيرات في تنقلية العمل: إذ أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل ، فلم يعد مفهوم "التنقلية" مرتبط بالتنقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجنا للواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل[3].

---

[1] علي محمد رحومة، الإنترنيت والمنظومة التكنواجتماعية، (بيروت: منشورات مركز دراسات الوحدة العربيـــة، 2001)، ص 334.

[2] عجلان بن محمد الشهيري مرجع سابق، ص 70.

[3] بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، www.Unio-chlèf.dz (23/01/2008).

وقد ترتب عن هذا التغير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا، وظهور مصطلح الجماعة المتعارضة "Groupe de collaboration"، وتستخدم خصوصا لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الإلكتروني والمؤتمرات عن بعد عن طريق شبكة الإنترنيت[1].

1-1-4- تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل: مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل، حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية والخدمية الحديثة، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة[2].

1-2-عملية اتخاذ القرارات: تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية في تسيير شؤونها ومستقبلها، وقد عرفت عملية اتخاذ القرار بأنها: "عملية الاختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما، أو لتحقيق هدف معين"[3] وتحتاج عملية اتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة والتي وفرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الإنترنيت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات، كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على مركزية أو لامركزية القرارات، حيث إن هناك اتجاهان متباينان حول هذه المسألة، حيث يذهب **الاتجاه الأول**: إلى أن استخدام حاسوب كبير في المقر المركزي –الرئيسي– يرتبط بجميع أجزاء المؤسسة بواسطة شبكة اتصالات تسمح بمركزة بعض عمليات صناعة القرار، وكذا بالعمليات التي سينجر عنها تخفيض في عدد الفروع والمخازن ومواقع العمل.

بينما يرى **الاتجاه الثاني** أن استخدام الحاسوب يؤدي إلى لامركزية أكثر، وذلك لأن شبكات الحاسوب موزعة على مواقع العمل المختلفة، مكّنت المدراء في الإدارات العليا من تحويل صلاحيات صناعة القرارات في الإدارات الوسطى[4].

وبناءا عليه فإن النظام الآلي المعتمد على الحاسوب يشجع الاتجاهين أو النمطين معا، إما مركزية و لامركزية القرارات وللمؤسسات أن تختار النمط المناسب لسياستها ورؤيتها الخاصة، أو المزج بين الأسلوبين معا للاستفادة من مزاياها وتجنب سلبياتها.

---

[1] Alex Muccheilli , Les sciences de l'information et de la communication, (Paris : Hachette, 2001), P 73.

[2] محمود عبد الفضيل، مصر والعالم على أعتاب ألفية جديدة، (القاهرة: دار الشروق، 2001)، ص 12.

[3] محمد فهمي طلبة وآخرون، الحاسب ونظم المعلومات الإدارية، (الإسكندرية: المكتب الجمعي الحديث، د.ت.ن) ، ص 442.

[4] طراد خوجة سميرة، مرجع سابق، ص 32.

1-3- الزبون: لا يمكن للمؤسسة أن تعيش إلا إذا كان لها زبون، وقاعدة نشاطاتها هي تأمين طلبات هؤلاء الزبناء، وكلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل كلما أعطت المجتمع عامة قيمة أكبر وزادت من أرباحها، ولتفهم حاجات الزبون بصورة أفضل لابد من الاقتراب منه قدر الإمكان، أي مضاعفة قنوات وإمكانيات تبادل المعلومات بين ممثليها والزبناء الحاليين والمحتملين، وإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لعب دورا كبيرا في إنتاج وتوزيع قواعد معطيات هائلة حول المستهلكين، بالإضافة إلى إتاحة المعلومات للزبناء للتعرف أكثر على المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها.

1-4- عملية الإنتاج: إن أحد العناصر الأكثر تنظيما لعرض مؤسسة اقتصادية معينة هو بالتأكيد سعره، ولتقديم أسعار تنافسية يجب أن يكون للمؤسسة تكاليف إنتاج أقل ارتفاعا من تكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعّال، ومن أجل ذلك لابد أن تستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع أو الخدمات[1].

هذه العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية، لقد أضحت الزيادة المطردة في الإنتاجية أحد القوانين الأساسية لتطور المؤسسات الاقتصادية، والتكنولوجيا الاتصالية الحديثة أثّرت بصورة كبيرة على الإنتاجية من حيث أداء العمل بدقة، الرفع من مستوى جودة العمل، تخفيض تكاليف الأداء، مع تقليص الوقت المستغرق حيث تمكّن التكنولوجيات من ممارسة عدة نشاطات في وقت واحد، مثل استقبال وإرسال الرسائل على عناوين متعددة في وقت واحد، تقليل الجهد المبذول من الموظفين لما تتطلبه بعض الأعمال من جهد عضلي وذهني، إضافة إلى قدرة التقنية في تحسين مرونة العمل وأدائه بصورة أفضل.

1-5- عملية الاتصال: إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر وسهولة[2]، حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها، ويتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الإنترانت الإكسترانت، وما

---

[1] أنطوان إيريس، شبكات الإعلام، (ترجمة فؤاد شاهين)، (بيروت: عويدات للنشر والتوزيع، 2001)، ص 18.

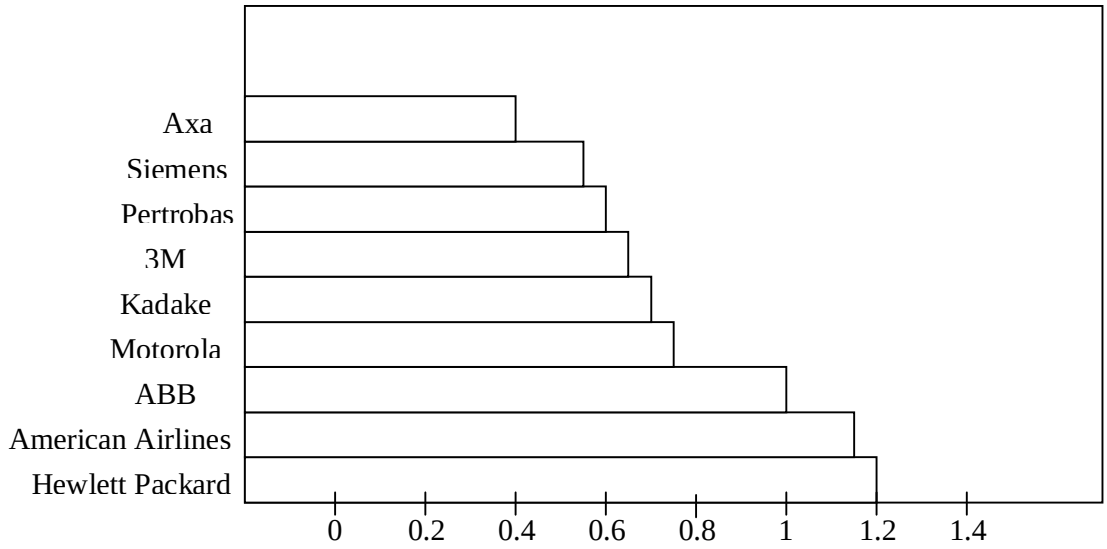
[2] عجلان بن محمد الشهيري، مرجع سابق، ص 69.

تتيحه هذه الشبكات من المشاركة في الوقت، أو ما يطلق عليها بالمشاركة الزمنية، بمعنى أن إمكانية الوصول إلى أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه.

ونظرا للتأثير الكبير الذي باتت تلعبه NTIC على الاتصال المؤسساتي والمؤسسة ككل، فإن العديد من المؤسسات في العالم اليوم، تسعى إلى مواكبة واقتناء هذه التكنولوجيات، حيث اتسع الوعي العالمي بأهميتها ودورها في بناء وتطوير المؤسسات والاقتصاديات.

وليس هناك حتى الآن إحصاءات خاصة لقياس حصة الاتصال من القيمة المضافة الاقتصادية، غير أن الشكل 16 يعطي فكرة عن المبالغ المخصصة حاليا من قبل المجوعات الصناعية الكبرى لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، هذه النسب بلغت مستوى مهم والتي تعبر عن مدى وعي هذه المؤسسات بأهمية ودور NTIC في المؤسسة وذلك على اختلاف نشاطاتها.

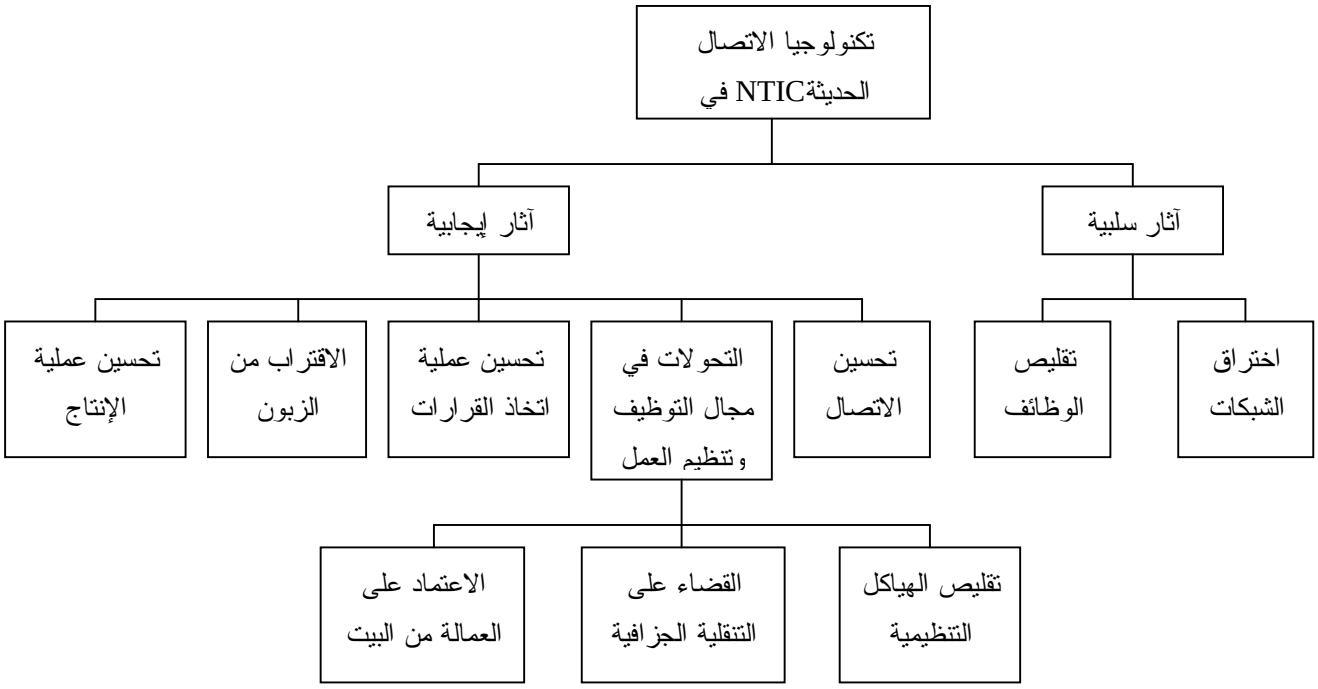
شكل (16) النسب المئوية للمصاريف المخصصة لـ NTIC بالمؤسسات الكبرى في أرقام أعمالها سنة [1]



ورغم التأثير الإيجابي الكبير لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسات الاقتصادية، إلا أن لها آثار سلبية، تتلخص أساسا في تقليص توظيف الأفراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات، أو ارتكاب جرائم الفيروسات ويمكن تلخيص آثار NTIC على المؤسسة في الشكل 17.

[1] أنطوان إيريس، ص 22.

شكل (17) آثار NTIC على المؤسسة [1]



وعموما يمكن القول أن الصدمة التكنولوجية أدت إلى ظهور مناهج تنظيمية جديدة في المؤسسات، فبفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ظهر تطور في حركية المعلومة الناتجة عن التفاعل بين التغير التقني والتغير التنظيمي، والذي حوّل بعمق المرور من المعلومة المكتوبة أو المنطوقة المركزية إلى المعلومة الشبكية المتداولة، وظهر الإبداع المعرفي كعملية جماعية داخل المؤسسات أو خارجها، والتي يجب أن تعدّ بطريقة منظمة وجيدة وهذا ما يحتاج إلى الخبرات في إطار ما يعرف بتكنولوجيا المشاركة والتعاون[2].

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

---

[1] من إعداد الباحثة.

[2] Dominique Foray , L’économie de la connaissance, (Paris : Découverte, 2000), P 25.

2- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومرونة المؤسسة الاقتصادية:

2-1- إستراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ونظام المعلومات: في ظل المحيط الجديد تغيرت النظرة للاتصالات والمعلومات، أي بصورة أشمل تم تثمين دور نظام المعلومات (System d'information)، هذا الأخير يشير بوضوح إلى مدى قوة تأثير تكنولوجيا الاتصال الجديدة، هذه التكنولوجيا يمكن أن توفر ميزة تنافسية إستراتيجية، إذا ما تم تسييرها بكفاءة وفعالية وخاصة إذا ساهمت فعلا في دعم التكامل بين الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة الاقتصادية[1] هذا سيوفر أسلوبا أو مدخلا لتطوير استراتيجيات نظم المعلومات المستندة والمتكاملة مع إستراتيجية المؤسسة الاقتصادية، حيث تقوم هذه المؤسسة بتطوير إستراتيجية لتكنولوجيا الاتصال عن طريق تحديد الأثر المحتمل أولا، ثم تقييم المعلومات والنظم المطلوبة لإتمام الإستراتيجية، ومن ثمة تحديد مدى أفضلية إتمام نظم المعلومات عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2-2- الأثر الاستراتيجي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على مرونة المؤسسة الاقتصادية:

تعرف المرونة بأنها القدرة على الاستجابة السريعة لحدث غير متنبأ به و غير مبرمج، والذي يغير من طبيعة منتوج معين، أسلوب إنتاجه، خدمة أو حجم الطلب. كما يعرفها "هومان" "Homman" بأنها "القدرة على الاستجابة لمختلف طلبات الزبائن"، كما تقاس المرونة بفترة دورة أو سرعة الاستجابة، أما "غراتاكاب""Gratacap" فقد قدم عدة تصنيفات للمرونة، من بين أنواع المرونة التي قدمها هي المرونة الخارجية للمؤسسة، حيث ربط مرونة المؤسسة الخارجية بالمتغير الذي اعتبره استراتيجيا وهو المحيط، فاعتبر أن للمؤسسة مرونة داخلية وأخرى خارجية، وانطلاقا من المرونة الخارجية للمؤسسة وارتباطها بالمحيط كمتغير استراتيجي صنّف "غراتاكاب" المرونة على أنها: "قدرة متخذ القرار على تسيير المعلومات الآتية من محيطه بهدف التأقلم"[2].

فالملاحظ حسب نفس الكاتب أن هناك عدة مرونات للمؤسسة، مجملها تبحث في قدرة النظام على التغيير، أو التغيير بسهولة أو الاستجابة بشكل إيجابي مع المحيط الجديد، قدرة متخذ القرار على تسيير المعلومات لها ارتباط وثيق بجودة نظام المعلومات، وهذا بدوره يتأثر بجودة تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أو عجز متخذ القرار في استغلالها أو الاستفادة منها، هذين العاملين سيؤثران على جودة،

---

[1] بوريش نصر الدين، ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كدعامة للميزة التنافسية وكأداة للتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديد: مثال الجزائر، www.univ-Chlef.dz، (2008/01/23).

[2] الموقع نفسه.

حجم وسرعة الحصول على المعلومات، وهذا يؤثر على سرعة وجودة اتخاذ القرار كنتيجة لذلك، تتأثر سرعة استجابة المؤسسة الاقتصادية سواء من ناحية الوقت، أو من ناحية طريقة الاستجابة، ومن هنا يظهر التأثير الاستراتيجي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على مرونة المؤسسة الاقتصادية سواء أكان تأثيرا كامنا أو ظاهرا على سرعة الاستجابة، أو على قدرة النظام على التغير أو التغيير وكذا التأثير على قدرة متخذ القرار في تسيير المعلومات أو في اتخاذ القرارات.

ثالثا/ تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:

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

واجهت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تغيرا كبيرا وسريعا، سواء على مستوى المحيط الوطني أو العالمي، فلو تطرقنا إلى التطور التاريخي الذي مرّت به المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لوجدناها منذ بداية المخططات التنموية، تمتعت بإمكانيات مادية ومالية ضخمة استخدمت كأساس للسياسات أو المخططات التنموية والتغير الاقتصادي والاجتماعي.

ويمكن إبراز أهم سمات هذا التطور كما يلي:[1]

- التميز بالتخطيط المركزي: حيث اتسمت هذه الفترة بضعف مستويات الأداء عموما، انخفاض مستوى الإنتاج، تعطل روح المبادة لدى المسير وغير ذلك.
- محاولة وضع إصلاح شامل ابتداء من الثمانينات، حيث بدأ الاهتمام بمعيار الفعالية الاقتصادية والبحث عن الترشيد الاقتصادي، ثم تمّت إعادة الهيكلة وأعيد النظر في أسلوب المركزية المفرطة، وكيفية استغلال الطاقات الإنتاجية، غير أن مستويات الأداء لم تتغير نسبيا.
- بعد إعادة الهيكلة اعتمد مشروع استقلالية المؤسسات العمومية، ثم تلتها الخوصصة.

إن التحولات الاقتصادية التي شهدتها الجزائر ومازالت تشهدها، أشعلت روح المنافسة (المحلية والخارجية)، كما حركت نوعا ما العزيمة والإرادة في التحديث والعصرنة لطرق وأساليب الإنتاج والتسويق الحديثة، وما ساعد على ذلك هو موجة الإصلاحات التي مست الجوانب التنظيمية والقانونية والمؤسساتية، التي كانت في مجموعها من أجل الرفع من القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية

[1] ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية.. دراسة نظرية تطبيقية، (د.م.ن، د.د.ن، 2004)، ص 27.

الوطنية، وانطلاقا من أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم المتغيرات التي تحقق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية تبدأ الاستفسارات حول إستراتيجية ومبادرات الدولة الجزائرية في إدماج هذا المبتكر الجديد إلى مؤسساتنا الاقتصادية؟

3-1- إستراتيجية الجزائر في تبني التكنولوجيات: نظرا لأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة، عملت الدول على تكوين وتطوير قاعدة تكنولوجية صلبة، والجزائر كغيرها من الدول أصبحت واعية بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في المؤسسات، ولذلك لجأت خلال العشريات الأخيرة إلى وضع إستراتيجية، استهدفت من خلالها ترقية مجال تكنولوجيا الاتصال، وقد سطرت لهذا الغرض برنامجا صناعيا يتكون من ثلاث مراحل هي كالآتي:[1]

- **المرحلة الأولى 1985-1987**: سعى برنامج المرحلة الأولى إلى إقامة النشاطات المتكاملة والتركيبية للحواسيب الدقيقة، وتكثيف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام دول العالم.
- **المرحلة الثانية 1987-1992**: في هذه المرحلة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات والصيانة.
- **المرحلة الثالثة 1992-2000**: ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الوطنية، وذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات الاستيراد المتواصلة، وهي تشمل البرمجيات والمكونات وعمليات الصيانة.

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

لقد أبدت الجزائر حاجة ملحة لتطوير هذه الصناعة الحديثة منذ الثمانينات، وبالرغم من مجهوداتها المعتبرة فقد لجأت إلى عمليات الاستيراد والاستعانة بإطارات الأجنبية، ومع ذلك تبقى المؤسسات الجزائرية بعيدة عن تحقيق الاستقلالية التكنولوجية.

3-2- المبادرات: عملت الجزائر منذ عدة سنوات على تعزيز قدرتها التعليمية والإدارية لمواكبة التغيرات التقنية والاقتصادية، وذلك من خلال عدة إجراءات جاءت لتجسيد الدور المستمر

[1] طراد خوجة سميرة، مرجع سابق، ص ص 54-55.

الذي أصبحت تضطلع به تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تأهيل المؤسسات الاقتصادية ورفع مستوى الأداء ومن مبادراتها:[1]

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

- **نشر الحواسيب**: لضمان السير الجيد للمؤسسات الجزائرية قامت الدولة باقتناء أجهزة حواسيب وتوزيعها على بعض المؤسسات دون غيرها، نتيجة للتكلفة الباهضة لقد كانت بداية نشر أجهزة الحواسيب ضعيفة إذ لم تكن تملك منها سوى أعداد قليلة، لكنها تداركت هذا النقص حينما انخفضت تكاليفها وصغر حجمها، لذلك شهدت سنوات الثمانينات انتشارا واسعا لها، مما شجع الكثير من المؤسسات على اقتنائها والاستعانة بخدماتها، أما بداية استخدام هذه الأجهزة فقد كان في المؤسسات العمومية، كما حصل في الدول المتقدمة وشمل قطاعات البريد والمواصلات سابقا، قطاع التعليم وغيرها من القطاعات، وتدريجيا انتقلت إلى تسيير الإنتاج في المركبات الصناعية الكبرى كمركب الرويبة وسيدي بلعباس والحجار.

وقد اهتمت الجزائر فيما بعد بتكوين الإطارات وإعادة رسكلة الأعوان العاملين بمختلف المؤسسات التي تمّ حوسبتها، بغية تطوير مهاراتهم وتحسين مستوى خدمتهم.

- **شبكة الإنترنيت**: تمكنت الجزائر بفضل جهود مركز البحث في الإعلام الآلي والتقني "Cerist" من إقامة شبكات محلية خاصة، تم ربطها بشبكات إقليمية ودولية وذلك في مارس 1994، كانت المرة الأولى التي تربط فيها الجزائر بشبكة الإنترنيت، ووفقا لإحصائيات 2000 فقد تم ربط أكثر من 44 مؤسسة وطنية وهيئات أخرى كقطاع التعليم العالي والقطاع الطبي والاقتصادي[2].

والآن تقوم مجوعة مهمة من المؤسسات العامة والخاصة وحتى الصغيرة والمتوسطة، بمجهودات لتطوير أنظمة المعلومات والشبكات المحلية " Intranet " ومواقع الويب، إلا أن المؤسسات الاقتصادية المستعملة تبقى قليلة وخاصة العمومية، فبغض النظر عن بعض القطاعات كالصكوك البريدية، الطيران، البنوك التي تعرف تطورا وتوسعا ملحوظين بفضل أوعية سريعة وفعالة للمعطيات، إلا أن

---

[1] المرجع السابق، ص 56.

[2] المرجع نفسه، ص 57.

مستويات الأداء تبقى ضعيفة، إضافة إلى أن مواقع الويب التي أنشأتها المؤسسات الاقتصادية لا تمثل بصورة موضوعية نوعية المواقع، فهناك مواقع ضعيفة من ناحية المحتوى وأخرى من ناحية الشكل[1]، لذلك اتجهت الجزائر نحو تدعيم التعاون الدولي حيث سخّرت السلطات الوطنية ميزانيات مهمة لمشاريع التعاون في هذا القطاع خصوصا في مجالات التكوين والتحويل التكنولوجي وأيضا تمويل المشاريع، كالبرنامج التعاوني الذي كان مع البنك العالمي لإنشاء قطب تكنولوجي[2]، مما من شأنه أن يسمح بتزويد المؤسسات الاقتصادية ببنك المعلومات حول الوضعية الاقتصادية والتكنولوجية وغيرها من المعطيات لتحسين أداء هذه المؤسسات، كما سيساهم في تحسين أوعية الاتصال الموجودة.

2- وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

لقد مكنت الدراسات الميدانية والبحوث المقارنة حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، من الخروج بانطباع مفاده أن المؤسسة الجزائرية تغيرت، وأنها استفادت من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان الاتصال المؤسساتي، التسيير، التنظيم، أو في ميداني الإنتاج والترويج، غير أن هذا التغيّر حدث بدرجات متفاوتة، ولم يمس كامل النسيج الاقتصادي[3].

والملاحظ أن الكثير من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، تمتلك تجهيزات تكنولوجية للاتصالات التي من أبرز أمثلتها الحاسوب والشبكات (les réseaux)، ولكن دون توفر ما يكملها خاصة من جانب الإطارات الكفأة التي تحسن استعمالها، أو من جانب نقص البرامج الحديثة (Les logiciels) المناسبة للظروف والتقنيات الحالية.

وكذلك دون توفر التنظيم الاجتماعي الضروري، أي أن هناك غياب الاهتمام والجدية في استعمالها والوعي الحقيقي لأهدافها، فرغم أن تاريخ الإعلام الآلي في الجزائر يعود إلى سنة 1969، إلا أن هذا المجال بمؤسساتنا يبقى بعيدا عن الشيء المطلوب، إذ أن الأنظمة الاتصالية المتوفرة المتميزة بالكلاسيكية التي أدخلت منذ سنوات سابقة، تعتبر ثقيلة ونتائجها غير جيدة.

أما الأنظمة الحديثة فأغلب المؤسسات تمتلك أجهزة إعلام آلية حديثة، وكذلك أنظمة معلوماتية إعلامية (Systèmes d'information informatisés) بشكل تام تخص الأجور، وهناك من

---

[1] الرابطة الولائية للأنشطة العلمية والتقنية للشباب، واقع قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الجزائر، www.Lmastj26-123.fr (2008/02/16).

[2] دون كاتب، قطاع تكنولوجيا الاتصال على موعد مع إنجازات2008، www.defense-arab.com ، (2008/02/16).

[3] ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، مرجع سابق، ص 167.

المؤسسات ما يملك مصلحة أو جهاز خاص بالتنظيم والإعلام الآلي، والمحاسبة العامة خاصة، لكنه لا يخرج عن إعداد الأجور، الاستثمارات، الميزان الشهري، تقييم الجرد للمواد، إلا أن الشيء الغريب في العديد من المؤسسات التي تمتلك أجهزة وأنظمة الإعلام الآلي أنها تقوم ببعض الأعمال يدويا، والتي من المفروض أن تستعمل فيها الإعلام الآلي، مثل تسيير المخزونات، كما أن متخذي القرارات من المستويين الاستراتيجي والعملي، لا يستعملون الحاسوب في أعمالهم اليومية إلا نادرا، بالرغم ممّا يعانونه من كثرة المعلومات وتراكمها في تقارير مفصلة وكمادة خام تصل إليهم يوميا[1].

وفي مؤسسات أخرى فإن توفر أجهزة الإعلام الآلي، لا تعني لدى مسيّريها أدوات مساعدة للتسيير ولا تقنيات حديثة ومفيدة بشكل كبير يجب استعمالها، بل بالعكس قد نجد مؤسسات لديها هذه الأجهزة ولا تتوفر على أنظمة إعلامية وبرامج مقبولة في التسيير، نظرا لعدم الاهتمام بالموضوع أو لقدم الأنظمة المتوفرة دون العمل على تغييرها للاستفادة منها، وهذه الظاهرة في الواقع مكملة لظاهرة عدم توفر العديد من تقنيات التسيير، وخاصة الضرورية منها في العديد من المؤسسات، وهناك من المسؤولين يردّون على التساؤلات حول القضية بعدم الحاجة إليها، والبعض قد تخلى عنها بعد أن حاول سابقا تطبيقها، ولا يمكن تفسير هذه الظاهرة في جزء كبير منها إلا بـ:

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

---

[1] نصر الدين بوريش، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كدعامة للميزة التنافسية وكأداة للتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديد: مثال الجزائر، www.univ-Chlef.dz، (2008/01/23).

هذا وقد لوحظ أيضا في العديد من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية أن عملية شراء أو استيراد أجهزة الإعلام الآلي وتشغيل إطارات ومستعملي هذه الأجهزة كلها كموضة لتغيير وتحسين الديكور في مكاتب المسؤولين وبعض المصالح، ومصدر للتسلية في العديد منها دون وعي بالتكلفة الضائعة في ذلك[1].

في الأخير يمكن القول أن تأهيل العقليات أصبح من المسائل الرئيسية، لتوطين فكرة إدخال وتبني التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، إضافة إلى الاستخدام الجيد والواعي لها حتى تستطيع المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من مواكبة الأنساق الجديدة للمنافسة ومسايرة المؤسسات العالمية.

ومع التحسين الطفيف، تبقى مؤسساتنا كبقية مؤسسات الدول المتخلفة، تعاني ودون المستوى العالمي الذي يؤهلها للدخول في المنافسة الدولية، وهذا لا يعني أنها لا تملك القدرات على كسب المعرفة والإبداع، وإنما وجودها في محيط بيئي غير مشجع وغير مساعد على الإبداع، وهذا لتردي مستوى الأداء المعرفي للمجتمع ككل والذي انعكس بالسلب على مستوى أداء المؤسسات الاقتصادية بصفة خاصة.

وأمام هذه الوضعية تبقى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مجبرة على التكيف مع ما يحدث من متغيرات عالمية والاندماج في الجو الحديث وإما أن تهمش، لذا يجب عليها أن تتعلم كيف تتكيف مع المتغيرات الجذرية التي يشهدها الاقتصاد العالمي ككل لاسيما فيما يتعلق بالتحول التكنولوجي، ويجب أن تدرك بأن الابتكار يمدها بالتفوق التنافسي في مواجهة التحديات المطروحة، سواء أكان على المستوى العالمي أو المحلي، مع الاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية التي من شأنها تسيير هذه المبتكرات.

---

[1] نصر الدين بوريش، الموقع السابق.

الفصل الرابع
تحليل البيانات الميدانية

أولا/تفريغ وتحليل البيانات الميدانية

1- البيانات الشخصية

2- مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة

3- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة

ثانيا/ النتائج العامة للدراسة

بعدما تم التطرق في الفصول الأولى إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ومنها الجزائرية بصفة عامة، وما تعلق بهذا الاستخدام من أثر، وذلك حسب ما توفر لنا حوله من مادة علمية، سنحاول في هذا الفصل تقصي استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ميدان الدراسة سونلغاز تسيير الشرق **(GRTG)**، وكذا أثر الاستخدام على مستوى أداء هذه المؤسسة من وجهة نظر المبحوثين.

أولا/ تفريغ وتحليل البيانات الميدانية:

1- البيانات الشخصية:

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم، وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية، حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها، كما كان في دراستنا التي اعتمدت على تحليل فرضية انطلاقا من المؤشرات والبيانات الشخصية للمبحوثين، ولهذا فهي على جانب كبير من الأهمية إذ ينذر أن نصادف بحثا ميدانيا لم يتخذها إطارا موجها له.

ومن هذا المنطلق اشتملت استمارة هذه الدراسة على محور خاص بالبيانات الشخصية ضم خمسة (5) أسئلة تتعلق بالجنس، السن، المستوى التعليمي الأقدمية والمنصب.

جدول رقم (04) يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس:

الجنس	ت	%
ذكر	10	23.25
أنثى	33	76.74
المجموع	43	100

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور منهم 23.25%، بينما قدرت نسبة الإناث بـ 76.74%، وبذلك يتجاوز عدد الإناث ثلثي (3/2) المبحوثين بينما يعود الثلث الأخير (3/1) للذكور، وتبدو نسبة الإناث مرتفعة

مقارنة بنسبة الذكور، ويعود السبب إلى كون المرأة في الجزائر اكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة، خصوصا وأنها فرضت نفسها في العديد من المجالات، إضافة إلى كون العمل المكتبي في المؤسسات من الوظائف التي تحبذنها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى، التي تتطلب أعباءا و تنقلات كثيرة.

جدول رقم (05) يبين توزيع المبحوثين حسب السن :

السن	ت	%
29-20	10	23.25
39-30	17	39.53
49-40	8	18.6
50سنة فما فوق	8	18.6
المجموع	43	100

يعد تحديد السن من أهم محددات خصائص العينة المدروسة، وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة، وانطلاقا من هذا الجدول نلاحظ أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين30و39سنة يحتلون أكبر نسبة، والمقدرة ب39.53% وهذا ما أكده 17 مستجوب، ويمكن تفسير ذلك أن هذه المرحلة هي مرحلة العطاء وبذل المجهودات، بينما يأتي في المرتبة الثانية الفئة ما بين 20 و29 سنة وذلك بنسبة23.25،% وتضم طاقة شبابية تستوعب العمل في المؤسسة، في حين يتساوى الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 40 و49 سنة والأفراد الذين يبلغون 50 سنة فما فوق بنسبة 18.6%، وهؤلاء الأفراد هم الذين يتحملون المسؤوليات ولديهم أقدمية وخبرة في العمل.

جدول رقم(06) يبين توزيع المبحوثين بحسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	ت	%
متوسط	3	6.97
ثانوي	9	20.93
جامعي(تدرج)	28	65.11
جامعي (مابعد التدرج)	3	6.97
المجموع	43	100

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة، كما أن له تأثيرا مباشرا على تبين المبتكرات[1]، ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى أربعة فئات رئيسية، يحتل فيها الجامعيون (تدرج) المرتبة الأولى بنسبة65.11%، وهذه النسبة ترجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة المدروسة كونها شبكة تسيير، وبالتالي فهي تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها، كما أن العينة المدروسة كلها تعمل في المكاتب أي أن الأعمال تتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية، بينما قدرت نسبة ذوي المستوى الثانوي بـ 20.93% وهي نسبة كبيرة نوعا ما نظرا لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل، استطاعت تغطية نقص التعليم، ويتقاسم المرتبة الأخيرة ذوي المستوى المتوسط والذين يؤدون مهام بسيطة في المؤسسة مكملة للأعمال الرئيسية، وذوي المستوى الجامعي مابعد التدرج وهذا ما نجده على مستوى المناصب العليا في المؤسسة، كما أن الفئة الأخيرة تضم طاقة فكرية تساعد على تنظيم العمل واعطائه أكثر ديناميكية.

[1] افريت روجرز، مرجع سابق، ص210.

جدول رقم (07) يبين توزيع المبحوثين بحسب الأقدمية:

الأقدمية بالسنوات	ت	%
اقل من 5 سنوات	16	37.20
9-5	9	20.93
14-10	3	6.97
19-15	2	4.65
24-20	6	13.95
29-25	2	4.65
30سنة فما فوق	5	11.62
المجموع	43	100

إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال، تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن، ويبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعا لأقدميتهم في العمل، حيث عادت أعلى نسبة فيه للموظفين ذوي أقدمية تتراوح من سنة إلى خمس سنوات (أقل من 5سنوات) والتي قدرت بـ 37.2، ويأتي في المرتبة الثانية الموظفين ذوي أقدمية من 5 إلى9 سنوات بنسبة 20.93%، وفي المرتبة الثالثة الموظفين ذوي أقدمية تتراوح بين20-24 سنة بنسبة 13.95%، ويأتي في المرتبة الرابعة ذوي الأقدمية من10 إلى14 سنة بنسبة6.97%، ويتقاسم المرتبة الأخيرة كل من ذوي الأقدمية من 15 إلى 19 سنة وذوي الأقدمية من 25 إلى29 سنة بنسبة 4.65% والملاحظ أن ذوي الأقدمية من 9 سنوات فما تحت، هم الأكثر نسبة، نظرا لكون المؤسسات الجزائرية تحاول التجديد في مواردها البشرية، للإستفادة من الطاقات الفكرية التي تخرجها الجامعات الجزائرية، والتي تكون أكثر قابلية للعمل وأكثر مسايرة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة.

جدول رقم(08) يبين توزيع المبحوثين بحسب المنصب الذي يشغلونه في المؤسسة:

المنصب	ت	%
رئيس دائرة	1	2.32
رئيس قسم	3	6.97
رئيس مصلحة	10	23.25
موظف مكلف بالدراسات	9	20.93
عون إداري	20	46.51
المجموع	43	100

من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول يتبين أن الأعوان الإداريين هم أكثر المبحوثين، حيث سجلت نسبة هؤلاء46.51% وهي أعلى نسبة في الجدول، ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من الأعوان الإداريين، لإنجاز المهام الإدارية المختلفة للمؤسسة، كما يلاحظ أن نسبة رؤساء المصالح قد بلغت 23.25% وبتكرار مقدر بـ 10، نظرا لكون هذه الفئة كلها موصولة بالتكنولوجيات الاتصالية الحديثة، نظرا لمكانتها الوظيفية في المؤسسة خاصة وأنها تتولى عمليات التسيير والتي تتطلب اتصالا أكثر وأسرع، وبلغ عدد الموظفين المكلفين بالدراسات 20.93%، والذين يقومون بإنجاز دراسات حول شبكة الغاز وهي فئة المهندسين عموما، أما المراتب الأخيرة فهي لكل من رؤساء الأقسام والدوائر على التوالي، نظرا لكون هذه المناصب محدودة في المؤسسة والتي تتولى عملية التسيير وتنظيم العمل.

ويلاحظ من خلال الجدول إنعدام رتبة مدير نظرا لامتناعه عن ملئ الإستمارة المقدمة إليه لأسباب مهنية تتمثل -حسب ما تم التصريح به- في كثرة انشغالاته.

2- مدى استخدام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة:

وسنقوم هنا بقياس استخدامات تكنولوجيات الاتصال الحديثة الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنيت، شبكة الإكسرانت)، كما ندرس عملية التكوين من خلال دراسة (الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الاستفادة من التدريب الحالي، التحكم في التكنولوجيا بعد التدريب.... الخ). لنخلص في الأخير إلى دراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب كل من: المستوى التعليمي، المنصب، الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (الصحافة المكتوبة، الإذاعة، التلفزيون)، الاستفادة من التدريب الحالي.

جدول رقم (09) يوضح اهتمام المبحوثين بمتابعة وسائل الاتصال الجماهرية (صحافة، مكتوبة، إذاعة، تلفزيون) أم لا:

الإهتمام بالمتابعة	ت	%
نعم	31	72.09
لا	12	27.9
المجموع	43	100

من خلال تفحص المعطيات الواردة في الجدول أعلاه، يتضح أن 72.09% من المبحوثين يهتمون بمتابعة قنوات الاتصال بينما لا يهتم 27.9% منهم بمتابعة هذه الوسائل، وتعتبر هذه النسبة كبيرة نوعا ما خصوصا أن وسائل الاتصال الجماهرية، اكتسحت حياتنا الاجتماعية، وأصبحت ضرورة خاصة وأن أسعارها منخفضة مقارنة بمزاياها، ويرجع عدم إهتمام هؤلاء بمتابعة قنوات الاتصال نظرا لكونهم يقضون ساعات كثيرة في العمل لا تسمح لهم بذلك كما أفادنا بعضهم.

وتعد الوسائل الاتصالية أداة فعالة في تغيير الإتجاهات وتتباين في ذلك، حيث تزيد قدرتها على التأثير كلما كانت حية، مسموعة ومرئية[1]، ويرى روجرز **rogers** أن قنوات الاتصال الجماهيري تكون أكثر أهمية في مرحلة المعرفة والوعي

[1] حسن عماد مكاوي، نظريات الاتصال المعاصرة، مرجع سابق ، ص58.

بالمعلومات، بينما تعد قنوات الاتصال الشخصي ذات أهمية بنسبة أكبر في وظيفة الإستمالة والإقناع عند اتخاذ قرار تبني الأفكار المستحدثة، هذا وأن القنوات الاتصالية المتحضرة العالمية ذات أهمية أكبر في مرحلة الوعي بالمعلومات، بينما تكون القنوات الاتصالية المحلية ذات أهمية أكبر في مرحلة الإستمالة عند اتخاذ قرار تبني الأفكار المستحدثة[1]، وتبقى متابعة وسائل الاتصال متغير لا يمكن فصله عن المتغيرات الأخرى في عملية التبني.

جدول رقم (10) يوضح طبيعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثون في المؤسسة:

طبيعة الاتصالات	ت	%
داخلية	5	11.62
خارجية	1	2.32
معا	37	86.04
المجموع	43	100

المعطيات الواردة في الجدول أعلاه تظهر أن نسبة ضئيلة جدا تقدر بـ 2.32% تقوم باتصالات خارجية فقط، بينما يقوم 86.04% من المبحوثين باتصالات داخلية وخارجية نظرا لأهمية الاتصال بشقيه، ذلك أنه يمثل همزة وصل أو الربط التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري، ويكتفي 11.62% من المبحوثين بالقيام باتصالات داخلية فقط، وقد يعود ذلك إلى طبيعة أعمالهم المحصورة في بعض الشؤون الإدارية التي لا تخرج عن إطار المؤسسة.

وأكيد أن عملية الاتصال لا تتم إلا بوجود وسائل تسمح بانتقال الرسائل، وفيما يلي سوف نتعرف على وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثون.

---

[1] المرجع السابق، ص256.

جدول رقم (11) يبين وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثون في العمل:

*

وسائل الاتصال المتوفرة بالمؤسسة	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
الاتصال المباشر	43	100	-	-	43	100
لوحة الإعلانات	11	25.58	32	74.41	43	100
التقرير	28	65.11	15	34.88	43	100
الإجتماعات	19	44.18	24	55.81	43	100
الهاتف	43	100	-	-	43	100
الفاكس	27	62.79	16	37.20	43	100
الحاسوب	43	100	-	-	43	100
شبكة الإنترنيت **internet**	24	55.81	19	44.18	43	100
شبكة الإنترانت **intranet**	32	74.41	11	25.58	43	100
شبكة الإكسترانت **extranet**	7	16.27	36	83.72	43	100

تفحص الأرقام الواردة في الجدول رقم (11) يوضح عدم وجود أي نسبة معدومة، بمعنى أن كل الوسائل المتوفرة مستخدمة في المؤسسة.

إن قراءة معطيات هذا الجدول تظهر تباينا في إستخدام وسائل الاتصال، فالبعض منها يستخدمه كل مفردات العينة كالاتصال المباشر، الهاتف وجهاز الحاسوب. وهذه الثلاثية توضح أن وسائل الاتصال الحديثة لم تقض على الوسائل الكلاسيكية، فمازال الاتصال المباشر يحتل مكانة هامة في سلم قنوات الاتصال، وكذلك الهاتف الذي يعد من أهم وسائل الاتصال في مؤسستنا، والملاحظ أن جهاز الحاسوب أيضا يستخدم من طرف كل مفردات العينة وهذا مؤشر ايجابي يوضح تبني استخدام هذا المبتكر، كما

* تمت تكملة الجدول بالخيار الباقي المكمل لكل إجابة من أجل الحصول على جدول100% وذلك لحل مشكل كون التكرارات أكبر من عدد المفردات (ونفس الشيء بالنسبة لكل جدول يرفق بعلامة(*) خلال الدراسة)، أنظر فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، مرجع سابق، ص 70.

يأتي استخدام كل من التقرير، الفاكس والإنترانت **intranet** في المراتب الموالية من حيث الإستخدام، حيث يستخدم شبكة الإنترانت **intranet** 74.41**%** من مفردات العينة، والتقرير65.11 **%**، ثم يليها جهاز الفاكس بنسبة استخدام مقدرة بـ 62.79**%** ، في حين يستخدم شبكة الإنترانت **internet** 55.81**%** من مفردات العينة، ويحتل المرتبة الثامنة من ناحية الإستخدام الإجتماعات بنسبة44.81**%** وتستخدم الإعلانات كوسيلة اتصالية في المرتبة التاسعة حيث يستخدمها 25.58**%**، بينما تحتل شبكة الإكسترانت المرتبة الأخيرة في الإستخدام بنسبة 16.27**%** فقط.

ومن الواضح أن لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل، وتشير التجارب ان كل فرد أو عامل لديه قنوات اتصال مفضلة[1]، وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة استخدام وسائل وانخفاض اخرى، كما أن عملية التكيف مع الوسائل الجديدة وتقبل استخدامها قد تساهم في تفسير ارتفاع او انخفاض استخدامها أيضا.

جدول رقم (12) يوضح مدى استخدام المبحوثين جهاز الحاسوب في العمل:

درجة استخدام الحاسوب	ت	%
دائما	20	46.51
غالبا	14	32.55
أحيانا	6	13.95
نادرا	3	6.97
المجموع الجزئي	43	100
أبدا	-	-
المجموع	43	100

يشكل ظهور جهاز الكمبيوتر أهم حدث في تاريخ التكنولوجيا، ولهذا أصبح استعمال الكمبيوتر في المؤسسات بمثابة المحرك الرئيسي لعصر الوسائط المعلوماتية والاتصالية، ثم إن تأثيره لم يضعف بل ازداد قوة وتسارعا [2].

---

[1] حسن عماد مكاوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، مرجع سابق، ص59.

[2] محمد علي الحوات، قراءة في الخطاب الإعلامي والسياسي، (القاهرة: العربية للنشر2005)،ص18.

وهذا ما تدعمه بيانات الجدول الموضح أعلاه، حيث إن كل مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب منهم 20 مفردة تستخدمه دائما بنسبة46.51%، بينما 5 مفردات نادرا ما تستخدمه بنسبة 6.97%، وتستخدمه 14 مفردة غالبا بنسبة32.55% بينما تستخدمه 6 مفردات أحيانا بنسبة 13.95%.

وهذه النسب تشير إلى الإستخدام الكبير لجهاز الحاسوب في مؤسسة سونلغاز تسيير الشرق**GRTG** ، وتجدر الإشارة إلى أن عملية إدماج جهاز الحاسوب في العمل المؤسساتي يتم وفق استراتيجيتين:

* استراتيجية الإختراق التكنولوجي: تعتمد أسلوب الخطى (خطوة - خطوة) وتحتاج مدة طويلة نسبيا لإجراء عمليات الإستبدال.

* استراتيجية الإندماج التكنولوجي: وهذه الإستراتيجية يكون المزج بين حقول متعددة ومتقدمة من التكنولوجيا.[1]

وعن الإستراتيجية المعتمدة في المؤسسة موضوع دراستنا هي استراتيجية الإختراق التكنولوجي، حيث إن أتمتة جميع المصالح لم يكن لم يكن دفعة واحدة بل كان خطوة بخطوة وقد كان أول إدخال لجهاز الحاسوب إلى المؤسسة المدروسة سنة 1995 وهذا ما يفسر الإستخدام الواسع، حيث إن مشروع التغيير (الحاسوب)، قد استغرق مدة طويلة وهذا ما أضعف من نسبة المقاومة، وقد اقتنت المؤسسة في بداية اتمتها الجيل الثاني من الحواسيب أما الآن فكل الحواسيب المتوفرة من الجيل الثالث (**pentume3**) والجيل الرابع(**pentume4**)، حتى تكون قادرة على التوصيل بالشبكات الاتصالية*.

---

[1] عادل حرحوش، صالح المفرجي، الإستراتيجيات التنظيمية والإدارية لتأهيل المنظمات الإقتصادية العربية، مجلة العلوم الإقتصادية، علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، الجزائر،2005، ص50.

* مقابلة أجريت مع السيد ساحلي نبيل مسير الشبكات الاتصالية يوم 2008/04/12 بمقر عمله.

جدول رقم (13) يوضح درجة تحكم المبحوثين في استخدام جهاز الحاسوب:

درجة التحكم في استخدام جهاز الحاسوب	ت	%
جيدة	19	44.18
متوسطة	22	51.16
ضعيفة	2	4.65
المجموع	43	100

إن التحكم في استخدام جهاز الحاسوب يعكس قوة أو ضعف استخدامه، ويتبين من الجدول أعلاه أن 19 مفردة من مجموع 43 تتحكم في استخدام الحاسوب بصفة جيدة، بينما تتحكم 22 مفردة بنسبة 51.16% في استخدام جهاز الحاسوب بصفة متوسطة، وتقدر نسبة الذين يتحكمون في استخدامه بصفة ضعيفة بـ 4.65%، والملاحظ أن نسب الذين يتحكمون فيه بدرجة جيدة ومتوسطة متقاربة، وهذا ما يعكس الإستخدام الواسع لجهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة.

جدول رقم(14) يوضح مجالات استخدام جهاز الحاسوب:

*

مجالات استخدام الحاسوب	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
كتابة التقارير	42	97.67	1	2.32	43	100
حفظ المعلومات	39	90.69	4	9.30	43	100
تدوين جديد للمؤسسة	22	51.16	21	48.83	43	100
القيام بإحصاءات	24	55.81	19	44.18	43	100
أخرى	3	6.97	40	93.02	43	100

ساهم إدخال الحاسوب إلى العمل المؤسساتي في حوسبة الكثير من العمليات الإدارية، والتي أصبحت تنجز في وقت قصير، بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين، ككتابة التقارير، حفظ المعلومات، تدوين جديد المؤسسة والقيام بإحصاءات.

ويوضح الجدول رقم (14) أن 97.67% من مفدردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب في كتابة التقارير، من جهة أخرى تستخدم 90.69% من مفردات العينة جهاز الحاسوب في حفظ المعلومات، كما تدون جديد المؤسسة 51.16% من العينة عن طريق الحاسوب، بينما يستخدمه55.81% من المبحوثين للقيام بإحصاءات، كما أفادنا 6.97% من المبحوثين بوجود مهام أخرى يستخدمون فيها جهاز الحاسوب تتمثل أساسا في رسم المخططات، قراءة أجهزة التخزين، برمجة برامج الإعلام الآلي وتحضير عروض ودراسات، ومن هنا يمكن القول أن استخدامات جهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة متنوعة وواسعة، لكن جهاز الحاسوب لا يستخدم لوحده بل يستعان في بعض الحالات بالأسلوب اليدوي في إنجاز بعض المهام، وهذا ما سنحاول التعرف عليه في الجدول الموالي.

جدول رقم (15) يوضح مدى استعانة المبحوثين بالأسلوب اليدوي:

مدى الإستعانة بالأسلوب اليدوي	ت	%
دائما	8	18.60
غالبا	4	9.30
أحيانا	23	53.48
نادرا	6	13.95
المجموع الجزئي	41	95.34
أبدا	2	4.65
المجموع	43	100

إن كثرة الأعمال والمهام وتعقدها فرض اللجوء إلى الأسلوب الآلي، ورغم ذلك يبقى اعتماد الأسلوب اليدوي في بعض الأحيان مقبول نظرا لعجز الأسلوب الآلي في أمور محددة، على شرط أن لا تكون هذه الإستعانة تطغى على الآلية، ولهذا فإن 95.34% من مبحوثي الدراسة يستعينون بالأسلوب اليدوي في إنجاز بعض المهام، منهم وأغلبيتهم53.48 % يستعينون بهذا الأسلوب أحيانا، كما يستعين به 8 مفردات بمعدل 18.60 بصفة دائمة، وقدرت نسبة الذين يستعينون به نادرا بـ 13.95% ، كما يستعين به 4 مفردات غالبا وذلك بنسبة9.30% في مقابل 4.65% الذين لايستعينون بالأسلوب اليدوي أبدا.

لكن دوافع الإستعانة بالأسلوب اليدوي تختلف من مبحوث لآخر لهذا نقترح الجدول الموالي لمعرفة ذلك.

جدول رقم (16) يوضح أسباب الإستعانة بالأسلوب اليدوي - في حالة الإيجاب-

*

اسباب الإستعانة بالأسلوب اليدوي	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
طبيعة العمل تتطلب ذلك	30	73.17	11	26.82	41	100
توقف الحاسوب عن العمل	7	17.07	34	82.92	41	100
عدم إقتناعك بجدوى العمل بالحاسوب	10	24.39	31	75.60	41	100
أخرى	2	4.87	39	95.12	41	100

إن بيانات الجدول رقم(16) تبين أن السبب الرئيسي في الإستعانة بالأسلوب اليدوي يعود إلى أن طبيعة العمل تتطلب ذلك، وقد عبر عن هذا الرأي73.17% من المبحوثين المستعينين به، فهناك مهام يصعب إنجازها آليا ككتابة المراسلات والإعلانات المستعجلة، بينما أرجع 23.39% من المستعينين بالأسلوب اليدوي سبب ذلك إلى عدم إقتناعهم بجدوى العمل بالحاسوب، مما يوضح أن هناك هامشا من الرفض والمقاومة، بينما يرى 17.07% منهم أن سبب استعانتهم بالأسلوب اليدوي يعود إلى توقف الحاسوب عن العمل بسبب انقطاع التيار الكهربائي، وقد أفادنا4.87% من مفردات عينتنا المستعين بهذا الأسلوب ان ضرورة استخدام كلا الطريقتين وسرعة التنفيذ اليدوي تعد من اسباب اللجوء إلى الأسلوب اليدوي.

والخلاصة أن الإستعانة بالأسلوب اليدوي يعود إلى الأسباب الآتية على التوالي:

- طريقة العمل تتطلب ذلك.
- عدم الإقتناع بجدوى العمل بالحاسوب.
- توقف الحاسوب عن العمل.

جدول رقم (17) يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الإنترانت:

إستخدام شبكة الإنترانت	ت	%
دائما	11	25.58
غالبا	6	13.95
أحيانا	10	23.25
نادرا	5	11.62
المجموع الجزئي	32	74.41
أبدا	11	25.58
المجموع	43	100

تعد الإنترانت بوابة فريدة للدخول إلى قلب المؤسسة والإضطلاع على نشاطاتها، وهي عبارة عن دمج مجموعة من الحواسيب باستعمال نفس بروتوكول الاتصال، ويمكن اعتبارها فضاءا افتراضيا تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المؤسسة وتهم أفرادها، وهي متوفرة عند جميع أفراد العينة المدروسة، لكن يبقى استخدامها رهينا بقرار التبني أو التقبل، ويوضح الجدول أعلاه أن32 من مفردات العينة تستخدم هذه الشبكة فعليا وتقدر نسبتهم بـ 74.41%، يستخدمها 25.58% بصفة دائمة، و13.95% منهم يستخدمونها غالبا، بينما يستخدمها أحيانا 23.25%، ونادرا ما يستخدمها11.62% منهم، من جهة أخرى لا يستخدم25.58% من مفردات العينة هذه الشبكة نهائيا وتعتبر نسبة مرتفعة نوعا ما مقارنة بتاريخ إدخالها سنة 2001 حسب ما أدلى به مسير الشبكة والذي يعد بعيدا نوعا ما، مما من شأنه كسر حاجز الزمن ومقارنة مع الخدمات التي تتيحها الشبكة.

وشبكة الإنترانت في مؤسسة سونلغاز تسيير الشرق تعتمد على برنامج "لوتيس نوت" "**lotus note**" الذي يوظف الشبكات المحلية لتسيير تبادل المعلومات والاتصال وتسهيل العمل الجماعي، وهذا البرنامج يسمح بالقيام بعدة عمليات أهمها: جمع المعلومات من مصادر مختلفة، تنظيم وهيكلة المعلومات في ملفات مجمعة في قاعدة الملفات، معالجة وتخزين المعلومات في مكان واحد، الاتصال بين أعضاء الشبكة

بواسطة البريد الإلكتروني، المحافظة على سرية المعلومات، ويتكون من برنامج **note** الموزع وبرنامج **note** محطة العمل، وتقوم المؤسسة بتبادل المعلومات مع المقاطعات التي تتولى تسييرها وكذلك المحطة المركزية بالجزائر العاصمة، ويتم التحضير حاليا لتغيير هذا النظام بنظام آخر إسمه "**open x change**" شعاره " **messagerie and travail collaborative** ، مما من شأن هذا النظام تدعيم الاتصال والعمل التنسيقي والتعاوني* .

وسعيا منا لمعرفة استخدامات شبكة الإنترانت في المؤسسة المدروسة قمنا بتصميم الجدول الموالي:

جدول رقم (18) يوضح مجالات استخدام شبكة الإنترانت - في حالة الإيجاب- *

مجالات استخدام شبكة الإنترانت	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة	9	28.12	23	71.87	32	100
الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة	11	34.37	21	65.62	32	100
الحصول على المعلومات	15	46.87	17	53.12	32	100
عملية التسيير	2	6.25	30	93.75	32	100
مراقبة العمل	3	9.37	29	90.62	32	100
توفير فضاء جماعي	4	12.5	28	87.5	32	100
أخرى	-	-	-	-	-	-

من تفحص البيانات الموجودة في الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن أهم مجال لاستخدام شبكة الإنترانت هو الحصول على المعلومات بنسبة46.87% ، ذلك أن الشبكة تتوفر على كل المعلومات التي تهم المستخدمين، كالمفكرة التي تحتوي على المواعيد الخاصة بكل مستخدم، المشاريع "**projets**" والتي تتضمن كل ما يتعلق بالفاعلين في المشروع لتسهيل الاتصال به، كذلك توفر قاعدة للمعلومات فيها مختلف

* مقابلة أجريت مع السيد ساحلي نبيل، مسير الشبكة الاتصالية، يوم 2008/04/19.

اللوائح والإعلانات وبها بوابة، وهي رابط مباشر لجميع المعلومات الشخصية مثل الملتقيات، الأشياء الجديدة* ...إلخ.

بينما يستخدم34.37% من مجموع المستخدمين شبكة الإنترانت للإتصال بالموظفين في فروع المؤسسة، و28.12% منهم يستخدمونها للإتصال بالموظفين داخل المؤسسة، وانخفاض هذه النسب نوعا ما مقارنة مع التسهيلات التي تقدمها خدمة الاتصال عن بعد سواء الداخلي أو الخارجي، تدل على أن المستخدمين لا زالوا يعتمدون على أكثر على الأساليب التقليدية في الاتصال وهذا ما يبينه الجدول رقم (11)، والذي أكد أن كل الموظفين لازالوا يعتمدون على الاتصال المباشر، وكلهم أيضا يعتمدون على الهاتف.

وبلغت نسبة الذين يستخدمون الشبكة لتوفير الفضاء الجماعي12.5% من مجمل المستخدمين، وتعتبر نسبة قليلة إذا ما قورنت بإيجابيات هذه الخدمة التي تسمح بإدارة مشتركة للوثائق، أما بالنسبة لاستخدام شبكة الإنترانت في مراقبة العمل فقد كانت نسبتها 9.37%، وبالنسبة لعملية التسيير فيستخدمها 6.25% من مجمل المستخدمين، ويعود انخفاض هذه النسب نظرا لإقتصار هذه الخدمات على رؤساء الأقسام، الدوائر والمصالح.

إن استقراء أرقام الجدول توضح أن هناك استخدامات متنوعة لشبكة الإنترانت، لكن هذه الإستخدامات تبقى قليلة وبحاجة إلى استغلال أكبر، هذه الإستخدامات القليلة يمكن إرجاعها إلى عدم وعي المستخدمين بأهمية ودور الشبكة في تحسين جو العمل، وهذا ما جعل أغلبهم يستعينون بالأدوات التقليدية على حساب استخدام الشبكة.

* معلومات تحصلنا عليها من المقابلة السابقة كما تتوفر معلومات أخرى في الملاحق.

جدول رقم (19) يوضح أسباب عدم استخدام شبكة الإنترانت - في حالة السلب -

*

أسباب عدم استخدام شبكة الإنترانت	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
لأنك لا تجيد استخدامها	5	45.45	6	54.54	11	100
تفضل الطريقة اليدوية	9	81.81	2	18.18	11	100
لأنك تظن أنها غير أمينة	-	-	-	-	-	-
أخرى	-	-	-	-	-	-

إن الخوف من التغيير وكذا الخوف من المجهول يخلف مقاومة لدى الأفراد، وهذا ما يبينه الجدول أعلاه، إذ عبّر 81.81% من غير مستخدمي شبكة الإنترانت أن سبب عدم استخدامهم يعود إلى تفضيلهم للطريقة اليدوية، رغم معرفتنا بعيوب هذه الأخيرة التي تؤدي إلى تراكم الأعمال وتبذير الوقت، كما أرجع 45.45% منهم سبب عدم الإستخدام إلى عدم إجادتهم إستخدامها، فيما لم يكن أمن الشبكة سببا في الإمتناع عن الإستخدام.

إن تفضيل هؤلاء للطريقة اليدوية قد يرجع إلى تشبثهم بالماضي، أو عيشهم في عزلة تجعلهم يعيشون في إطار ضيق لا يسمح لهم بالتأقلم والتكيف مع متغيرات المحيط الجديد.[1]

[1] إفريت روجرز...مرجع سابق، ص213.

جدول رقم(20) يوضح مدى استخدام شبكة الإنترنيت في العمل:

إستخدام شبكة الإنترانت	ت	%
دائما	1	2.32
غالبا	3	6.97
أحيانا	14	32.55
نادرا	6	13.95
المجموع الجزئي	24	55.81
أبدا	19	44.18
المجموع	43	100

شبكة الإنترنيت وسيلة اتصال ونقل المعلومات بزغت حديثا، وانتشر استخدامها بصورة مذهلة في السنوات الأخيرة بسبب طبيعتها الديناميكية، ورغم هذا فإن الجدول الموضح أعلاه يبين أن 44.18% من المبحوثين لا يستخدمون شبكة الإنترنيت على توفرها ورغم ما تقدمه من فوائد، بينما أغلب الذين يستخدمونها 32.55% يستخدمونها أحيانا، كما يستخدمها13.95% من المبحوثين نادرا و6.97% غالبا، وتجدر الإشارة أن شبكة الإنترنيت أدخلت إلى المؤسسة ميدان الدراسة منذ 2005*، كما تملك المؤسسة موقعا إليكترونيا بعنوان **www.sonelgaz.dz**، وللمؤسسة كذلك بوابة إعلامية على الإنترنيت بعنوان "الملتقى" "**El Moultaka**"، تحتوي على عدة خدمات ومنها خدمة العلم، خدمة المعرفة، خدمة إقرأ، خدمة القيمة، خدمة حضيرة المعلومات، فضاء الحوار، التنسيق، اللقاء، منح الأعمال...إلخ (انظر في الملاحق). وهي متاحة لكل العمال في المؤسسة لإستغلالها واستخدامها، كما لا يمكن للموظفين من إجراء تعديلات عليها، وهي مصممة من طرف وحدة الإعلام الآلي الكائن مقره بابن عكنون "بالجزائر العاصمة"**

* مقابلة أجريت مع السيد ساحلي نبيل، مسير الشبكات الاتصالية، يوم2008/04/15 بمقر عمله.

** معلومات محصل عليها من نفس المقابلة.

جدول رقم (21) يوضح مجالات استخدام شبكة الإنترنيت

- في حالة الإيجاب-: *

مجالات استخدام شبكة الإنترنيت	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
الحصول على المعلومات	19	79.16	5	20.83	24	100
نقل الملفات	12	50	12	50	24	100
تبادل المعلومات مع الآخرين	5	20.83	19	79.16	24	100
المحادثة	2	8.33	22	91.66	24	100
الترفيه	9	37.5	15	62.5	24	100
أخرى	3	12.5	21	87.5	24	100

إن تبني المبتكر يعتمد على درجة ملاءمته، والإنترنيت كمبتكر جديد تعتبر وسيلة اتصال فعالة تربط المؤسسة بالمحيط الخارجي، كما تسمح لها بالتراسل عن بعد، مما من شأنه تسريع وصول المعلومات في الوقت المناسب.

ويوضح الجدول المبين أعلاه أن نسبة استغلال المستخدمين لشبكة الإنترنيت في الحصول على المعلومات تقدر بـ 79.16%، ذلك أن الإنترنيت تعتبر أكبر مزود للمعلومات إضافة إلى أنها دائرة معارف عملاقة، تمكن مستخدميها من الحصول على المعلومات حول أي موضوع يمكن أن يطرح في شكل نص مكتوب أو مرسوم أو خرائط تحتاج إليها، كما تمكن من الحصول على آخر ما توصلت إليه المؤسسات العربية والأجنبية في مجال نقل الغاز وتجديد شبكات النقل، على اعتبار أن هذا المجال هو نشاط المؤسسة المدروسة، وكذلك الدراسات المتعلقة بالغاز والطاقة.*

كما تستخدم شبكة الإنترنيت في مؤسسة سونلغاز نقل الغاز بالشرق في نقل الملفات،وهذا ما أجاب عنه 50% من المستخدمين للشبكة، وتفسر هذه النسبة كون المؤسسة شبكة تسيير تضم العديد من المقاطعات، وهذا ما يحتم عليها الاتصال بها بهدف عملية التسيير، ويتم ذلك خصوصا عن طريق البريد الإلكتروني، هذا الأخير

* مقابلة أجريت مع السيد عادل بوعيشي، رئيس مصلحة استغلال شبكة الغاز، يوم 2008/04/17 بمقر عمله.

الذي يستخدم أيضا لتبادل المعلومات مع الآخرين، وهذا ما أجاب عنه 20.83% من المستجوبين المستخدمين للشبكة، وتستخدم شبكة الإنترنيت أيضا للترفيه وهذا ما عبر عنه37.5% من مجمل المستخدمين، وتعد هذه النسبة كبيرة نوعا ما، لكن يبقى الترفيه مقبول إن لم يكن على حساب العمل، كما يستخدم8.33% من مستخدمي الشبكة خدمات الإنترنيت للمحادثة، وقد أفادنا 3 مستخدمين بنسبة12.5% بوجود مجالات أخرى لاستخدام الشبكة تتلخص أساسا في الاتصال الخارجي، البحث عن البرامج والاتصال بشركاء العمل.

جدول رقم (22) يبين اسباب عدم استخدام شبكة الإنترنيت - في حالة السلب-

*

أسباب عدم استخدام الإنترنيت	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
لأنك تظن أنها غير مفيدة	15	78.94	4	21.05	19	100
استخدامها مضيعة للوقت	11	57.89	8	42.10	19	100
لا تحسن استخدامها	16	84.21	3	15.78	19	100
أخرى	2	10.52	17	89.47	19	100

الأرقام المحصل عليها في هذا الجدول تبين أن أعلى نسبة من غير المستخدمين لشبكة الإنترنيت، والمقدرة نسبتهم بـ 84.21 % ترجع سبب عدم استخدامها إلى كونها لا تحسن استخدامها، كما أن78.94% من غير المستخدمين يرون أن شبكة الإنترنيت غير مفيدة، و57.89% يرون أن استخدامها مضيعة للوقت، بينما يرجع 10.52% من غير المستخدمين سبب عدم الإستخدام إلى عدم توفر الوقت وكثرة الإنشغالات، وكأن وجود هذه الشبكة زائد وبالتالي فالأعمال الأخرى أهم من استخدامها، رغم أنها توفر ربما ذلك الجهد المبذول.

وتشير النسب المقدمة إلى النظرة السلبية للتكنولوجيا، التي يدعمها رفض التغيير بسبب الخوف أو عدم الثقة بهذا التغيير، وكذلك صعوبة تطبيقه نظرا لعدم إجادة استخدامه، وهذا ما شكل مقاومة سلوكية لديهم ترجمها عدم الإستخدام والأسباب غير المقنعة المقدمة.

جدول رقم (23) يوضح مدى استخدام شبكة الإكسترانت:

إستخدام شبكة الإكسترانت	ت	%
دائما	1	2.32
غالبا	1	2.32
أحيانا	2	4.65
نادرا	3	6.97
المجموع الجزئي	7	16.27
أبدا	36	83.72
المجموع	43	100

إن القراءة الأولية لبيانات الجدول الموضوح أعلاه تبين أن: 36 مفردة والمقدرة نسبتها بـ 83.72% لا تستخدم شبة الإكسترانت أبدا في عملها، رغم توفر هذه الشبكة لدى جميع المفردات كما أكد لنا مسير الشبكات الاتصالية بالمؤسسة المدروسة، في حين بلغت نسبة الذين يستخدمونها 16.27% فقط، منهم 2.32% يستخدمونها دائما و2.32% يستخدمونها غالبا، بينما يستخدمها أحيانا4.65% والبقية نادرا باستخدامها، وهذه النسب ضعيفة مقارنة بفوائد الإكسترانت التي تسمح بالاتصال بالمتعاملين في أقرب وقت وبأقل تكلفة ومجهود، حيث لازالت طريقة التعامل مع الشركاء تتم بطريقة تقليدية حيث يتنقل الموظفون إلى المؤسسات لقضاء شؤونهم، كما تعبر هذه النسب عن التلكأ في استخدام هذه الشبكة رغم أنها أدخلت إلى المؤسسة منذ سنة2005*، ويبقى استخدام شبكة الإكسترانت **extranet** ضعيف رغم اعتماد المؤسسة على نظام **B2B****، الذي يتطلب اتصالا أسرع وأقوى.

* مقابلة أجريت مع السيد ساحلي نبيل، يوم2008/04/18.

** نظام تعتمده المؤسسات شعاره التجارة من أجل التجارة.

وقد تم تصميم شبكة الإكسترانت بالإعتماد على خدمات الإنترنيت كما افادنا به مسير الشبكة.

وسعيا منا لمعرفة أسباب استخدام شبكة الإكسترانت قمنا بتصميم الجدول الموالي.

جدول رقم (24) يوضح أسباب عدم استخدام شبكة الإكسترانت - في حالة السلب -

*

أسباب عدم الإستخدام	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
لأنك تظن أنك لا تحتاجها	12	33.33	24	66.66	36	100
لا تجيد استخدامها	10	27.77	26	72.22	36	100
ليست لديك معلومات عن دورها	25	69.44	11	30.55	36	100
أخرى	4	11.11	32	88.88	36	100

من الجدول الموضح أعلاه يتبين أن 69.44% من مفردات العينة غير المستخدمة أعادت سبب عدم الإستخدام إلى عدم معرفتها بدورها، وهذا ما يعكس فشل المؤسسة في إستراتيجية تبنيها لهذه الشبكة، حيث إن كل مبتكر أو تغيير لابد أن يدعم بالمعلومات الكافية عن دوره وأسباب إدماجه وأهدافه.[1]

بينما يرى 33.33% من مفردات العينة غير المستخدمة لهذه الشبكة أنهم ليسوا بحاجة إلى استخدامها، وهذا ما يعكس رد الفعل السلبي اتجاه هذه التكنولوجيا، حيث إن تبني المؤسسة لهذا المبتكر لم يكن من باب الترف بل لحاجة المؤسسة إلى خدماتها، إضافة إلى هذا تعتبر عدم إجادة استخدامها عائقا للاستخدام كما عبر عنه27.77% من غير المستخدمين.

والغريب في الأمر أن11.11% من غير المستخدمين أفادونا أن سبب عدم الإستخدام يعود إلى عدم توفر هذه الشبكة، وهذا ما يعكس غياب دور الاتصال

[1] فؤاد القاضي، إدارة التغيير، (القاهرة: المطبعة العثمانية، 1997)، ص267.

المؤسساتي في التبليغ عن كل تغير يطرح في المؤسسة، وكذا عدم إهتمام المسؤولين عن الشبكة بتحسيس الموظفين بوجود وأهمية التجديد.

تكنولوجيا الاتصال الحديثة / درجات الاستخدام	الحاسوب				شبكة الإنترانت				شركة الإنترنيت				شركة الإكسترانت			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	20	46.51	100	55.55	11	25.58	55	42.30	01	02.32	05	05.55	01	02.32	05	08.77
غالبا	14	32.55	56	31.11	06	13.95	24	18.46	03	06.97	12	13.33	01	02.32	04	07.01
أحيانا	06	13.95	18	10	10	23.25	30	23.07	14	32.55	42	46.66	02	04.65	06	10.52
نادرا	03	6.97	06	3.33	05	11.62	10	07.69	06	13.95	12	13.33	03	06.97	06	10.52
المجموع الجزئي	43	100	180	100	32	74.41	119	91.53	24	55.81	71	78.88	07	16.27	21	26.84
أبدا	-	-	-	-	11	25.58	11	8.46	19	44.18	19	21.11	36	83.72	36	73.15
المجموع	43	100	180	100	43	100	130	100	43	100	90	100	43	100	57	100

من ملاحظة الجدول رقم (25) يتضح لنا أن هناك تفاوت في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة المدروسة، بحيث يستخدم جهاز الحاسوب في المرتبة الأولى، حيث تستخدمه كل مفردات العينة وذلك بتكرار مرجح قدره 180 منهم 20 مفردة وبنسبة 46.51% تستخدمه دائما، وذلك بتكرار مرجح قدره 100 ونسبته 55.55%، كما يستخدم غالبا بتكرار14 وبنسبة 32.55%، وبنسبة مرجحة قدرها 31.11% وتكرار مرجح قدره 56، وأحيانا ما تستخدمه 6 مفردات بنسبة 13.95% وبتكرار مرجح قدره 18 ونسبته10 %، ونادرا ما تستخدمه 3 مفردات بنسبة6.97% وبتكرار مرجح قدره 6 ونسبته 3.33%.

وهذا أمر طبيعي نظرا لكون الحاسوب يستوعب العديد من الوظائف والمهام، إضافة إلى كونه المحرك الأساسي للشبكات الأخرى فلا يمكن توصيل الشبكات دون وجود هذا الجهاز، كما أن عملية تبني المؤسسة لهذا المبتكر تعتبر طويلة مقارنة بالوسائل الأخرى حيث أدخل هذا الجهاز منذ سنة 1995.

تأتي شبكة الإنترانت **intranet** في المرتبة الثانية من ناحية الإستخدام، إذ يستخدمها32 من مفردات العينة وذلك بنسبة 74.14%، وبتكرار مرجح قدره 119 وبنسبة 91.53%، منهم 11 مفردة تستخدمها بصفة دائمة وذلك بنسبة 25.58%، وبتكرار مرجح قدره55 وبنسبة42.3%، كما تستخدمها 6 مفردات غالبا وذلك بنسبة 13.95%، وبتكرار مرجح قدره 24 ونسبته18.46%، وأحيانا ما تستخدمها 10 مفردات بنسبة 23.25%، وبتكرار مرجح قدره 30 ونسبته23.07%، بينما تستخدم نادرا من طرف 5 مفردات بنسبة11.62 % وبتكرار مرجح قدره10 ونسبته7.49%.

بينما لا تستخدم 11 مفردة هذه الشبكة نهائيا وذلك بنسبة25.58%، وبتكرار مرجح قدره11 ونسبته8.46%.

إن احتلال شبكة الإنترانت للمرتبة الثانية نتيجة منطقية كونها ثاني تكنولوجيا اتصالية أدخلت للمؤسسة (سنة 2001)، وكذلك كونها من أهم الوسائل والشبكات التي تعتمد المؤسسة على خدماتها في تسيير شؤونها بعد جهاز الحاسوب.

وتحتل شبكة الإنترنيت **internet** المرتبة الثالثة من ناحية الإستخدام، حيث بلغ عدد مستخدميها 24 مفردة بنسبة55.81%، وبتكرار مرجح قدره71 ونسبته 78.88% منهم مفردة واحدة فقط تستخدمها دائما بنسبة2.32% ، وبتكرار مرجح قدره 5 ونسبته 5.55%، كما تستخدمها 3 مفردات غالبا وذلك بنسبة6.97،% وبتكرار مرجح قدره12 ونسبته 13.33%، وقد عبرت 14 مفردة عن استخدامها لهذه الشبكة أحيانا بنسبة 32.55%، وبتكرار مرجح قدره 42 ونسبة 46.66%، ونادرا ما تستخدمها 6 مفردات بنسبة 13.95%، وبتكرار مرجح قدره 12 ونسبته13.33%.

وقد بلغ عدد الذين لا يستخدمونها 19 مفردة بنسبة 44.18%، وبتكرار مرجح قدره 19 ونسبته21.11%.

إن الإدخال المتأخر للشبكة (سنة 2005) يعد سببا في احتلال هذه الشبكة هذه المرتبة، أيضا كون (جهاز الحاسوب والإنترانت) من أهم التكنولوجيات التي تنجز بها المهام في المؤسسة.

وتعود المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام إلى شبكة الإكسترانت **extranet**، وذلك بنسبة استخدام مقدره بـ 16.27% من طرف 7 مفردات، وبتكرار مرجح قدره 21 ونسبة مرجحة مقدره بـ 36.84%، منهم مفدرة واحدة فقط تستخدمها دائما بنسبة 2.32%، وبتكرار مرجح قدره 5 ونسبة مرجحة قدرها 8.77، بينما غالبا ما تستخدمها مفردة واحدة بنسبة2.32%، وبتكرار مرجح قدره 4 وبنسبة7.01%، وأحيانا ما تستخدمها مفردتين بنسبة4.65%، وبتكرار مرجح قدره 6 مفردات بنسبة 10.52% وتستخدم 3 مفردات هذه الشبكة نادرا بنسبة 6.97%، وبتكرار مرجح قدره 6 ونسبته 10.52%.

بينما أقرت 36 مفردة عدم استخدامها لهذه الشبكة والمقدرة نسبتهم بـ 83.72%، وبتكرار مرجح قدره 36 ونسبته 63.15%، ويعود احتلال هذه الشبكة هذا المركز كون أغلب المبحوثين لم يدركوا بعد أهمية، دور هذه الشبكة وكذا رفضهم لها.

جدول رقم (26) يوضح ما إذا كان المبحوثون يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

مواجهة الصعوبات	ت	%
نعم	18	41.86
لا	25	58.13
المجموع	43	100

من ملاحظة الجدول المبين أعلاه يتبين أن 58.13% من مفردات العينة لا تواجه صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بينما تواجه 41.86% من مفدرات العينة صعوبات في ذلك، وهذه النسب متقاربة نوعا ما، كما أن نسبة الذين يواجهون صعوبات مرتفعة نوعا ما، وهذا ما يفسر عدم استخدام بعض المبحوثين لبعض تكنولوجيا الاتصال الحديثة نهائيا أوالإستخدام المحدود لها، وفي هذا السياق يرى روجرز وشوميكر: "أن درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام من العوامل التي تحدد عملية التبني"[1].

وسعيا منا لمعرفة نوع الصعوبات التي يواجهونها – في حالة الإيجاب- قمنا بتصميم الجدول الموالي.

جدول رقم (27) يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثون في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة - في حالة الإيجاب- *

طبيعة الصعوبات	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
لغوية	2	11.11	16	88.88	18	100
تقنية	18	100	-	-	18	100

من ملاحظة بيانات الجدول الوضع أعلاه يتبين أن كل الذين يواجهون صعوبات لديهم صعوبات تقنية، بينما يواجه 11.11% منهم صعوبات لغوية، ويعود ارتفاع نسبة الذين يواجهون صعوبات تقنية نظرا لكون المعلومات المدونة في التكنولوجيات

[1] صالح خليل أبو أصبع، مرجع سابق، ص 298.

الاتصالية الحديثة، أغلبها باللغة الفرنسية التي يجيدها جدا موظفوا مؤسساتنا، بينما الصعوبات التقنية والخاصة بطرق الاستعمال تبقى العائق الكبير في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

جدول رقم (28): يوضح ما إذا كان للمبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال المدينة أم لا.

وجود معرفة مسبقة	ت	%
نعم	33	76.74
لا	10	23.25
المجموع	43	100

تعد إستراتيجية إعادة التعليم من أهم إستراتيجيات تبني التغيير، حيث إن ادخال التغييرات في السلوك تتطلب أولا اكتساب أو الحصول على المعلومات الكافية حول مضمون التغيير[1].

ويبين الجدول رقم (28) أن 76.74% من المبحوثين كانت لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا أمر طبيعي لأن أغلب الموظفين ذوي تكوين جامعي، وبالتالي تلقيهم لدروس في الجامعة ولو أنها تبقى غير كافية، بينما عبّر 23.25% من المبحوثين عن عدم معرفتهم المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ولمعرفة مصدر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة صممنا الجدول الموالي:

[1] المرجع السابق، نفس المكان.

جدول رقم (29): يوضح مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة – في حالة الإيجاب- *

مصادر المعرفة المسبقة	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
عن طريق المؤسسة	11	33.33	22	66.66	33	100
من خارج المؤسسة	26	78.78	7	21.21	33	100

يتبين من الجدول أعلاه أن أهم مصدر للمعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة هو خارج المؤسسة، حيث أقر ذلك 78.78% من المعنيين بالاستجواب، بينما كان للمؤسسة دور صغير في تزويد الموظفين بالمعلومات الكافية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما أقره 33.33% من المستجوبين المعنيين بهذا السؤال، وهذا ما يدل على أن الموظفين اعتمدوا على أنفسهم إما بالتكوين الذاتي، أو المناقشة مع زملاء العمل أو التردد على فضاءات الإنترنيت، وهي تعتبر أساليب غير كافية وغير ممنهجة، لأن الاستخدام خاص بوسائل وبرامج تستخدمها المؤسسة ويحتاج للتدريب على هذه البرامج، كما أن التكوين المؤسساتي يضمن غرس سلوك مهني إيجابي لدى المشتغلين بها، من أجل خلق ثقافة تنظيمية تساعد على التجاوب بين ثقافة الفرد وثقافة المؤسسة.

ولمعرفة مدى استفادة المبحوثين من التدريب الحالي صغنا السؤال الآتي:

هل تضمن المؤسسة حاليا حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟ وجاء الجواب في الجدول رقم (30).

جدول رقم (30): يوضح ضمان أو عدم ضمان المؤسسة حاليا حصص تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الاستفادة من التدريب الحالي	ت	%
نعم	28	65.11
لا	15	34.88
المجموع	43	100

تظهر أهمية الاستفادة من التدريب الحالي، في كونه عامل رئيس في مساعدة الموارد البشرية على مواكبة التطور والاستجابة لمتطلبات التغيير، سواء كانت برامج أو أجهزة التي تؤثر على أداء الأعمال، فهو يساهم في مرونة قوة العمل من خلال تمكين الأفراد من التحكم في التكنولوجيا والتقنيات المتطورة أكثر وكذا أساليب العمل الحديثة الجدول المبين أعلاه يوضح أن أغلب المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 65.11**%**، يستفيدون حاليا من التدريب للتحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر، وهذا لا يعني أن نسبة الذين لا يستفيدون صغيرة إذ تبلغ 34.88**%**، وهي نسبة كبيرة إذا ما قورنت بحاجة هذه الفئة أيضا للتدريب، وسعيا منا لمعرفة كيفية التدريب الحالي صممنا الجدول الموالي.

جدول رقم (31): يوضح طرق التدريب الحالي –في حالة الإيجاب-

*

طرق التدريب	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
اجتماعات	22	78.57	6	21.42	28	100
تربصات	11	39.28	17	60.71	28	100
ملتقيات	14	50	14	50	28	100
أخرى	-	-	-	-	-	-

بيانات هذا الجدول توضح أن التدريب الحالي يتم بالاعتماد على الطرق الثلاث (ملتقيات،تربصات، اجتماعات)، فيما تفوقت الطريقة الأخيرة (الاجتماعات) من ناحية الاعتماد وذلك بنسبة 78.57**%**، حيث ينظم مسير الشبكة دوريا اجتماعات للتعريف

بالبرامج الجديدة أو الخدمات الجديدة، كالاجتماع الأخير الذي كان حول (**O-X**) (**open x change**) وهو البرنامج الذي سيحل محل البرنامج **lotus note** الذي كان معمولا به. لكن مدة الاجتماع قصيرة لا تتجاوز بضع ساعات مما يعني أنها غير كافية ولا تلبي حاجات التعلم، ويتم اللجوء لهذه الطريقة لاختصار التكاليف، وتحتل المرتبة الثانية الملتقيات بنسبة 50**%**، بينما بلغت نسبة الذين يستفيدون من التربصات 39.28**%** وهذه التربصات تكون خارج المؤسسة في إطار تعاقد المؤسسة مع بعض مراكز التكوين وتكون مدتها طويلة نسبيا، إلا أن نسبة الذين يستفيدون منها قليلة مقارنة مع النسب الأخرى، كما يستفيد مسير الشبكة من تربصات في معهد التكوين للإعلام الآلي، الكائن مقره بابن عكنون – بالجزائر العاصمة- والذي يضم 200 مقعد.

ويمكن القول أن الاعتماد الكبير على طريقة الاجتماعات يبدو ضعيفا وغير قادر على تلبية حاجات التعلم لدى المتدربين، وفي هذا الصدد تشير دراسات عربية إلى أن إدارة الموارد البشرية في الدول العربية لا زالت تعتمد أساليب تقليدية في تسيير وتنمية مواردها البشرية.

وبناءا على ذلك فإن المؤسسة تقف على تحد حقيقي عليها تجاوزه إذا كانت ترغب في الاستفادة أكثر مما تتيحه التكنولوجيات الحديثة، من إمكانيات ضخمة في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء.

ولمعرفة نتائج التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب، صغنا السؤال الآتي: ما هي درجة تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب؟ وكان الجواب كما هو موضح في الجدول الموالي.

جدول رقم (32): يوضح درجة تحكم المستفيدين من التدريب في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب

الاستفادة من التدريب الحالي	ت	%
جيدة	13	46.42
متوسطة	15	53.57
ضعيفة	-	-
المجموع	28	100

تشير البيانات الإحصائية من خلال الجدول أعلاه، أن التحكم في استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة بدرجة متوسطة بعد التكوين قدرت بـ 58.57%، وهذا يدل على وجود نقائص يمكن إرجاعها إلى طريقة التدريب استفاد منها، كما يمكن إرجاعها إلى القدرات العقلية لكل متدرب، بينما بلغت نسبة الذين يتحكمون في استخدامها بطريقة جيدة 46.42%، والتي يمكن إرجاعها أيضا إلى طبيعة التكوين المستفاد منه، كما أن التعود والممارسة أكثر هي التي تزيد من القدرة على التحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

جدول رقم (37): يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب المستوى التعليمي.

**

المستوى التعليمي / تكنولوجيا الاتصال الحديثة	المتوسط		الثانوي		الجامعي تدرج		الجامعي ما بعد التدرج		المجموع	
	استخدام %	عدم الاستخدام %	استخدام %	عدم الاستخدام %	استخدام %	عدم الاستخدام %	استخدام %	عدم الاستخدام %	استخدام %	عدم الاستخدام %
جهاز الحاسوب	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-
شبكة الإنترانت **intranet**	83.33	16.66	89.65	10.34	91.25	8.75	100	-	91.53	8.46
شبكة الإنترنيت **internet**	-	100	57.14	42.85	83.6	16.39	100	-	78.88	21.11
شبكة الإكسترانت **extranet**	-	100	27.27	72.72	27.27	72.72	90	10	36.84	63.15
متوسط النسب	45.83	54.16	68.51	31.47	75.53	24.46	97.5	2.5	76.81	23.18
	100		100		100		100		100	

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة

** أنجز هذا الجدول بالاعتماد على معطيات الجداول 33 – 34 – 35 – 36 بالملاحق المتعلقة باستخدام التكنولوجيات الآتية: جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنيت، شبكة الإكسترانت حسب المنصب على التوالي حسب المستوى التعليمي.

يتضح من الجدول رقم (37) أن ذوي المستوى الجامعي (ما بعد التدرج) قد احتلوا المرتبة الأولى من ناحية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث تستخدم عندهم بنسبة 97.5% في حين لا تستخدم بنسبة 2.5%، ويستخدمون كل التكنولوجيات بشكل كامل ما عدا شبكة الإكسترانت التي تستخدم بنسبة مرتفعة جدا (90%) بدورها.

- ذوو المستوى جامعي (تدرج) قد احتلوا المرتبة الثانية من ناحية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث يستخدمونها بنسبة 75.53% بينما لا يستخدمونها بنسبة 24.46%، ويستخدم جهاز الحاسوب عندهم بشكل كامل، كما تستخدم شبكة اللإنترانت والإنترنيت بنسب مرتفعة (91.25%) و(83.6%) على التوالي.

- ذوو المستوى الثانوي قد احتلوا المرتبة الثالثة من ناحية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث تستخدمها هذه الفئة بنسبة 68.51% بينما لا يستخدمونها بنسبة 31.47%، بحيث يستخدمون جهاز الحاسوب بشكل كامل كما تستخدم شبكة الإنترانت بنسبة كبيرة 89.65%.

- ذوو المستوى المتوسط قد احتلوا المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام، حيث يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 45.83% في حين لا يستخدمونها بنسبة 54.16%، وهذه الفئة لا تستخدم شبكة الإنترنيت ولا شبكة الإكسترانت أبدا.

إذن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ترتفع بارتفاع المستوى التعليمي وبالتالي يؤثر المستوى التعليمي للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

جدول رقم (42) يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب المنصب

**

المنصب	فئة المسؤولين		موظف مكلف بالدراسات		عون إداري		المجموع	
استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	استخدام %	عدم الاستخدام %	استخدام %	عدم الاستخدام %	استخدام %	عدم الاستخدام %	استخدام %	عدم الاستخدام %
جهاز الحاسوب	100	-	100	-	100	-	100	-
شبكة الإنترانت **intranet**	100	-	100	-	67.64	32.35	91.53	8.46
شبكة الإنترنيت **internet**	100	-	84.21	15.78	38.46	61.53	78.88	21.11
شبكة الإكسترانت **extranet**	75	25	-	100	-	100	36.84	63.15
متوسط النسب	93.75	6.25	71.05	28.94	51.52	48.47	76.81	23.18
	100		100		100		100	

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

يوضح الجدول أعلاه أن:

- فئة المسؤولين تحتل المرتبة الأولى من ناحية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بحيث يستخدمونها بنسبة 93.75% بينما لا يستخدمونها بنسبة 6.25%، وتستخدم كل الوسائل بنسبة كبيرة.

- فئة الموظفين المكلفين بالدراسات تحتل المرتبة الثانية من ناحية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث تستخدم عندهم بنسبة 71.05% في حين لا تستخدم بنسبة 28.94%، وتستخدم هذه الفئة كل من جهاز الحاسوب وشبكة الإنترانت بشكل كامل، في حين لا تستخدم شبكة الإكسترانت أبدا.

** أنجز هذا الجدول بالاعتماد على معطيات الجداول 38- 39- 40 -41 في الملاحق والمتعلقة بدرجات استخدام التكنولوجيات الآتية على التوالي: جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنيت، شبكة الإكسترانت حسب المنصب.

- فئة الأعوان الإداريين تحتل المرتبة الأخيرة من ناحية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، إذ يستخدمونها بنسبة 51.52% في حين لا تستخدمونها بنسبة 48.47%، ويستخدم جهاز الحاسوب بشكل كامل في حين تستخدم شبكة الإنترنيت بنسبة ضعيفة (38.46%) ولا تستخدم شبكة الإكسترانت عندهم أبدا.

إذن ترتفع نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كلما ارتفعت الرتبة الوظيفية للمبحوثين.

وبالتالي يؤثر المنصب الذي يشغله المبحوثون على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

جدول (47): يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون) **

الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية / تكنولوجيا الاتصال الحديثة	نعم		لا		المجموع	
	استخدام%	عدم الاستخدام %	استخدام%	عدم الاستخدام %	استخدام%	عدم الاستخدام %
جهاز الحاسوب	100	-	100	-	100	-
شبكة الإنترانت **intranet**	86.74	13.25	100	-	91.53	8.46
شبكة الإنترنيت **internet**	64.15	35.84	100	-	78.88	21.11
شبكة الإكسترانت **extranet**	17.14	82.85	68.18	31.81	36.84	63.15
متوسط النسب	67	32.98	92.04	7.95	76.81	23.18
	100		100		100	

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

يتضح من الجدول الموضح أعلاه أن:

- الذين لا يهتمون بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (الصحافة المكتوبة، الإذاعة، التلفزيون)، يحتلون المرتبة الأولى من ناحية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث تستخدم من طرف هذه الفئة بنسبة 92.04% في حين لا تستخدم بنسبة 7.95%، ويستخدمون كل من جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت والإنترنيت من طرفهم بنسبة 100%.

- الذين يهتمون بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية يحتلون المرتبة الثانية والأخيرة من ناحية الاستخدام، حيث تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرفهم بنسبة 67% بينما لا تستخدم بنسبة 32.98%، وهذه الفئة تستخدم خاصة جهاز

** أنجز هذا الجدول بالاعتماد على معطيات الجداول 43-44-45-46 في الملاحق المتعلقة بدرجات استخدام كل من التكنولوجيات الآتية على التوالي: جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنيت، شبكة الإكسترانت، وذلك حسب الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية.

الحاسوب (100%) وشبكة الإنترانت (86.74)، وتعتبر شبكة الإكسترانت الأضعف استخداما (17.14%) .

إذن الذين يهتمون بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية أقل استخداما لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من الذين لا يهتمون بذلك.

وبالتالي لا يؤثر اهتمام المبحوثين بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (الصحافة المكتوبة، الإذاعة، التلفزيون) على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

جدول رقم (52): يوضح استخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب الاستفادة من التدريب الحالي **

الاستفادة من التدريب الحالي / تكنولوجيا الاتصال الحديثة	نعم		لا		المجموع	
	استخدام%	عدم الاستخدام %	استخدام%	عدم الاستخدام %	استخدام%	عدم الاستخدام %
جهاز الحاسوب	100	-	100	-	100	-
شبكة الإنترانت **intranet**	97.97	2.02	70.96	29.03	91.53	8.46
شبكة الإنترنيت **internet**	91.66	8.33	27.77	72.22	78.88	21.11
شبكة الإكسترانت **extranet**	46.34	53.65	12.5	87.5	36.84	3.15
متوسط النسب	83.99	16	52.80	47.18	76.81	3.18
	100		100		100	

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة.

نلاحظ من خلال الجدول أن:

- الذين يستفيدون من التدريب الحالي يحتلون المرتبة الأولى من ناحية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بحيث يستخدمونها بنسبة 83.99% في حين لا يستخدمونها بنسبة 16% فقط.

ويستخدمون كل من جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت والإنترنيت بنسب كبيرة ومتقاربة جدا في حين استخدام شبكة الاكسترانت هو الأضعف.

- الذين لا يستفيدون من التدريب الحالي يحتلون المرتبة الثانية والأخيرة من ناحية الاستخدام حيث تستخدم عند هذه الفئة بنسبة 52.8% ولا تستخدم بنسبة

** أنجز هذا الجدول بالاعتماد على معطيات الجداول 48 - 49- 50-51 بالملاحق المتعلقة باستخدام التكنولوجيات الآتية على التوالي: جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنيت، شبكة الإكسترانت، وذلك حسب الاستفادة من التدريب الحالي.

47.18%، وتستخدم هذه الفئة خاصة جهاز الحاسوب (100%) وشبكة الانترانت (70.96%).

إذن نتائج هذا الجدول تبين أن المستفيدين من التدريب الحالي يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر من غير المستفيدين.

وبالتالي تؤثر الاستفادة من التدريب الحالي على نسبة استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة.

3- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة:

تشير الأدبيات إلى أن إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المؤسسة قد ساهم في إعادة تعريف العديد من المهام والإجراءات، حيث عملت على تحسين جودة العمل عن طريق استخدام أساليب جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، حيث مكنت بدورها من اختصار الوقت والجهد والتكلفة كما ألغت حدود الزمان والمكان.

وسنعرف في هذا المحور ما إذا كان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المؤسسة المدروسة قد ساهم بدوره فيما ذكر سابقا.

جدول رقم (53): يوضح رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث تجديد في شكل العمل في المؤسسة.

الآراء	ت	%
كثيرا	37	86.04
قليلا	6	13.95
لا	-	-
المجموع	43	100

يشير معنى التجديد إلى إحلال طرق جديدة وحديثة بدلا من طرق قديمة في الحياة، والتكنولوجيا شكل من أشكال التجديد، وعن رأي المبحوثين حول مدى إحداث هذه التكنولوجيات للتجديد على مستوى المؤسسة يرى 86.04% منهم أنها أحدثت تجديدا كبيرا في شكل العمل، بينما يرى 13.95% أنها لم تتمكن من إحداث سوى تجديد قليل، فيما لم نسجل ولا مبحوث يرى أنها لم تجدد.

إن التجديد نتيجة حتمية لعملية التغيير، وسعيا منا لمعرفة أنماط التغيير التي أحدثت بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة طرحنا السؤال الآتي:

ما هو نمط التغيير الذي أحدث بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟ وقد جاءت الإجابة في الجدول الموالي.

جدول رقم (54) يوضح أنماط التغيير التي أحدثت بعد ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المؤسسة المدروسة.

*

أنماط التغيير	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
التجهيزات	21	48.83	22	51.16	43	100
المعارف	19	44.18	24	55.81	43	100
أساليب العمل	38	88.37	5	11.62	43	100
أخرى	4	9.3	39	90.69	43	100

تشير البيانات الاحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن نسبة 88.37**%** من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تجديدا على مستوى أساليب العمل، وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وتوزيع نفس المعلومات إلى عدة أفراد في نفس الوقت، والتي أدت أيضا إلى خلق فضاء لتخزين أكبر قدر ممكن من هذه المعلومات وتسهيل استرجاعها، كما أنها سخرت أرضية عمل جماعي لمتابعة الأعمال.

أما النمط التالي من التغيير فيتمثل في التجهيزات بنسبة 48.83**%** التي تتمثل بالخصوص في:

- الحاسبات: حيث حلت الحاسبات محل الآلات الراقنة أي كان يعتمد عليها، كما ان الحاسبات المتوفرة حاليا تتناسب مع تركيب الشبكات الاتصالية، لذلك اختارت المؤسسة نوعية (**DELL**) وهي من أحسن النوعيات في تكوين الشبكات.

- الكوابل والأسلاك: حيث تعتمد المؤسسة على الألياف النحاسية والألياف البصرية وتحضر حاليا لإدماج (**sons fil**).

وقد سجلنا نسبة 44.18**%** من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد عملت على تغيير ذهنيات المستخدمين، وتنمية كفاءاتهم واكتسابهم معارف جديدة وزيادة مهاراتهم وقدراتهم في تطوير أنماط العمل بالمؤسسة.

وقد أفادنا 9.3% من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في ربح الوقت ورفعت من دقة العمل، كما سرعت من الاتصال وحسنت الأداء وهذا ما سنفصل فيه لاحقا.

جدول رقم (55): يوضح رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

الآراء	ت	%
كثيرا	30	69.76
قليلا	5	11.62
لم تحسن	8	18.6
المجموع	43	100

إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة، أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية للمؤسسة، على شكل نقل البيانات والمعلومات سواء داخل حدود المؤسسة، وفي فروعها ومقاطعاتها التابعة لها، وذلك خاصة عن طريق شبكة الإنترانت intranet التي عملت على توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين المستخدمين، ويعزز العلاقات بين المقاطعات، وكذا مختلف الأقسام والمصالح.

وهذا ما تأكده معطيات الجدول المبين أعلاه، إذ يرى 69.76% من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحسين طرق وأساليب الاتصال الداخلي، كما أن 11.62% منهم يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت قليلا من الاتصال الداخلي، في حين يرى 18.6% من المبحوثين أن هذه التكنولوجيات لم تحسن أساليب الاتصال الداخلي أبدا، وهذا ما يمكن تفسيره بعدم استخدامهم لهذه التكنولوجيات.

إذن توضح بيانات الجدول بجلاء أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال الداخلي، وتحسين هذا النمط من الاتصال يبرز من خلال مجموعة من المظاهر التي سنحاول معرفتها في الجدول الموالي.

جدول رقم (56): يوضح مظاهر تحسين الاتصال الداخلي والتي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة- في حالة الإيجاب-

**

المظاهر	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
سرعة تداول المعلومة	26	74.28	9	25.71	35	100
سرعة وصول المعلومة	21	60	14	40	35	100
القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة	11	31.42	24	68.57	35	100
سهولة الاتصال بين الموظفين	28	80	7	20	35	100
القضاء على عوائق الاتصال	13	37.14	22	62.85	35	100
أخرى	-	-	-	-	-	-

من ملاحظة بيانات الجدول الموضح أعلاه يتبين أن:

80% من الموافقين على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال الداخلي، يرون أنها استطاعت تحقيق ذلك عن طريق تسهيلها للاتصال بين الموظفين، ذلك أن التكنولوجيات الحديثة ومنها الانترانت intranet ساهمت في الوصول المباشر وذلك عن طريق تقديم المعلومات على الخط المباشر، الذي يتسم بالمشاركة في الوقت وكذا السرعة والسهولة في الاسترجاع.

74.28% من المبحوثين المعنيين بالاستجواب يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال الداخلي من خلال تحقيقها لسرعة تداول المعلومة، حيث قضت هذه الأخيرة على عنصر الزمان والمكان وهذا ما أدى بدوره إلى سرعة وصول المعلومة، وهذا ما أفادنا به 60% من المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال الداخلي، خاصة وأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتيح المشاركة في الملفات حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها، في أي وقت ومتابعة التغيرات التي تطرأ عليها، أولا بأول...، كما أنها تتيح نقل وتحويل الملفات من قسم لآخر ومن فرع لآخر وهذا ما كان يتم في وقت طويل.

قد أدت كل هذه التحسينات إلى نتيجة تتمثل في القضاء على عوائق الاتصال وهذا ما وافق عليه 37.14% من المبحوثين المعنيين بهذا السؤال، ذلك أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهل سيرورة العمل، فهي تجعل المؤسسة أكثر مرونة وتجعل المهام متجددة، حيث تكون إدارة الأعمال مفهومة لجميع المستخدمين لأن الغموض يسبب العديد من المشاكل المضرة بمصالح المؤسسة.

أما عن دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الداخلي عن طريق القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة فقد وافق عليه 31.42% من المبحوثين، هذا المستوى من التحسين الذي قضى على الإشاعة التي كانت متفشية بكثرة مع الوسائل التقليدية التي كانت تستخدم.

ولم يتوقف دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين الاتصال الداخلي فقط بل امتد إلى تحسين الاتصال الخارجي، ويمثل الجدول الموالي رأي المبحوثين في هذا الشأن.

جدول رقم (57): يوضح رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد فعّلت الاتصال الخارجي.

الآراء	ت	%
كثيرا	10	23.25
قليلا	14	32.55
لم تفعّل	19	44.18
المجموع	43	100

إن الجدول المبين أعلاه يوضح أن 44.18% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن الاتصال الخارجي، ويعد ارتفاع هذه النسبة عموما نظرا لكون كل من شبكتي الإنترنيت Internet والإكسترانت Extranet أهم وسائل الاتصال الخارجي لم تكن لهم نسبة استخدام كبيرة، كما أن مستخدميها اقتصر استخدامهم لها للحصول على المعلومات تقريبا، كما أكد لنا الجدول رقم (21) وهذا لا يمنع ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال الخارجي، إذ يرى 32.55% من

المبحوثين أنها حسنت الاتصال قليلا كما أن 23.25% يرون أنها حسنت الاتصال الخارجي كثيرا، بمعنى أن هناك تحسينا في الاتصال الخارجي ولو نسبيا.

وتجدر الإشارة إلى أن استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان الاتصال الخارجي متنوعة، ولمعرفة مظاهر تحسين الاتصال الخارجي التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز توزيع الشرق صممنا الجدول الموالي:

جدول رقم (58): يوضح مظاهر تفعيل الاتصال الخارجي التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز - في حالة الإيجاب-

*

المستويات	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
التعريف بالمؤسسة	9	37.5	15	62.5	24	100
تحسين صورة المؤسسة	12	50	12	50	24	100
ربط لمؤسسة بالجمهور الخارجي	7	29.16	17	70.83	24	100
تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى	6	25	18	75	24	100
أخرى	-	-	-	-	-	-

تعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم القنوات الحديثة لتحسين صورة المؤسسة لدى الزبناء والمتعاملين، بعدما كانت تستعمل طرق تقليدية كالمعارض، الأيام التحسيسية، الإعلانات والصور، وهذا ما يراه 50% من المبحوثين الذين وافقوا على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال الخارجي، كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة زادت من إمكانية التعريف بالمؤسسة وهذا ما أقره 37.5% من المبحوثين المعنيين بالاستجواب، وذلك خاصة عن طريق موقعها الإلكتروني www.sonalgaz.dz والذي يضم معلومات حول مجمع سونلغاز وكل ما يتعلق به، وهذا بدوره ساهم في ربط المؤسسة مع جمهورها الخارجي حسب ما أفادنا به 29.16%، خاصة عن طريق فضاء الزبون الذي خصصت فيه المؤسسة بريدا إلكترونيا لتبادل الانشغالات، والذي يسمح كذلك للزبناء بمتابعة الفواتير وإرسال الشكاوى والاقتراحات، كما تمكن المؤسسة للزبون عن طريق ذات الموقع من مراقبة التسعيرة والاضطلاع على بعض النصائح والارشادات، وتطلعه على مصلحة التدخلات في حالة حدوث حوادث، بعدما كانت تتم هذه العملية تقليديا وفي مدة طويلة.

وتكنولوجيا الاتصال الحديثة سهلت الاتصال الخارجي وذلك عن طريق تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى وذلك حسب رأي 25% من المبحوثين المعنيين بهذا السؤال، وذلك عن طريق تحسين قنوات الاتصال مع الممولين والمساهمين والمكتتبين ...الخ

جدول رقم(59): يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من مستوى الإنتاجية.

الآراء	ت	%
كثيرا	23	53.48
قليلا	12	27.9
لم تحسن	8	18.6
المجموع	43	100

إن أهم العناصر الأكثر تنظيما لعرض مؤسسة معينة هو بالتأكيد سعره، ولتقديم أسعار تنافسية يجب أن يكون للمؤسسة تكاليف إنتاج أقل ارتفاعا من تكاليف منافسيها، لذلك يجب ان يكون جهازها الإنتاجي فعّال، وحتى يكون كذلك لابد أن تستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع والخدمات[1].

إن العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية، لقد أضحت الزيادة المضطردة في الإنتاجية أحد القوانين الأساسية لتطور المؤسسات الاقتصادية، والتكنولوجيا الاتصالية الحديثة أثرت بصورة كبيرة على الإنتاجية وهذا ما تأكده بيانات الجدول الموضح أعلاه، إذ يرى 53.48% من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت كثيرا من مستوى الإنتاجية، كما يرى 27.9% من المستجوبين أنها حسنت قليلا من مستوى الإنتاجية، في حين يرى 18.6% أنها لم تحسن أبدا.

إن استقراء بيانات الجدول توضح بجلاء أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من مستوى الإنتاجية، وهذا ما تدعمه دراسة مسحية أجراها **(Daber-1990)** حول تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على نشاطات أجهزة حكومية، حيث إنه باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحقق تخفيض للنفقات بلغت قيمتها 1.71% مرة عما كانت عليه

[1] أنطوان إيريس، مرجع سابق، ص 18.

سابقا، وفي مسح آخر أجراه "ساندلر" "**Sandler** " وجد ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أعمال البريد قد خفض من نفقات أدائها، بحيث كانت قبل إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تصل إلى 690 دولار سنويا، في حين انخفضت التكلفة بعد ذلك إلى 55 دولار سنويا .[1]

وفي دراسة أخرى أجراها الخلف وعامر، أكد أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، في بعض الإدارات والأقسام ساهم في الرفع من مستوى الإنتاجية، وحسن من مستوى الأداء كما وفر الوقت وحسن استخدام وتوجيه العقول البشرية، كما وفّر جهد الموظفين وحسّن من توزيع العمل، مع الراحة الذهنية الناتجة عن التقليل من المعاناة التي عاشها الموظف في الماضي، كما وفرت عدد الموظفين بحوالي أربعة أخماس العدد الحالي، وهذا يدل على قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على توفير عدد كبير من القوى العاملة[2] .

جدول رقم (60): يوضح مظاهر تحسين الإنتاجية التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة - في حالة الإيجاب- *

المظاهر	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
زيادة الدقة في الأداء	23	65.71	12	34.28	35	100
السرعة في الأداء	29	82.85	6	17.14	35	100
الرفع من كفاءة العمل	26	74.28	9	25.71	35	100
سهولة الوصول إلى الزبون	13	37.14	22	62.85	35	100
أخرى	-	-	-	-	-	-

إن البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه توضح أن 82.85% من المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الإنتاجية قد تم ذلك عن طريق تحقيق السرعة في الأداء، بحيث وبالنظر إلى المهام التي تنجزها تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتم في وقت أقصى وبأقل إمكانيات مقارنة بالوسائل التقليدية التي كانت تكلف كثيرا وتتم في فترة طويلة نسبيا.

---

[1] عجلان بن محمد الشهيري، مرجع سابق، ص ص 34.35.

[2] المرجع نفسه، ص 28.

كما يرى 74.28% منهم أنها حسنت الإنتاجية عن طريق الرفع من كفاءة العمل من حيث طريقة وزمن أدائه، بحيث زادت الدقة في الأداء وهذا ما يدعمه 65.71% من المبحوثين المعنيين بالإستجواب، كما قللت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من تكاليف الوصول إلى الزبون كما سهلت من الاتصال به، كما سبق وذكرنا في عنصر الاتصال، فبعدما كانت تستخدم طريق تقليدية بأكثر تكاليف أصبحت تعتمد مع طرق التسويق الالكتروني، من خلال عرض إعلاناتها وكذا تسهيل التفاوض مع الزبناء والمتعاملين بدون اللجوء إلى التنقل وما يكلفه من وقت ومال وجهد.

جدول رقم (61): يوضح آراء المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمحيط العمل.

الآراء	ت	%
كثيرا	19	44.18
قليلا	13	30.23
لم تحسن	11	25.58
المجموع	43	100

إن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى العمل المؤسساتي غيّر من طريقة العمل، وهذا ما أدى إلى ظهور محيط عمل جديد، وعن رأي المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة له، تبين البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن:

النسبة الأكبر من المبحوثين 44.18 % ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت كثيرا من محيط العمل.

30.23 %من المستجوبين يرون أنها حسنت قليلا.

25.58% منهم يرون أنها لم تحسن أبدا من محيط العمل.

وقد نفسر هذه النسبة الأخيرة بعدم الاستخدام أو عدم تقبل التغيير الذي تعززه النظرة السلبية للمبتكرات، والتي تهدد وجود الفرد وتكرسه صعوبة تغيير عادات واتجاهات وسلوكات الفرد[1].

[1] كيت ديفيز، مرجع سابق، ص 220.

ولمعرفة مظاهر تحسين محيط العمل التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة صممنا الجدول الموالي:

جدول رقم (62): يوضح مظاهر تحسين محيط العمل التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصا الحديثة - في حالة الإيجاب- *

المظاهر	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
رفع الروح المعنوية	10	31.25	22	68.75	32	100
توفير بيئة أفضل	30	93.75	2	6.25	32	100
المحافظة على صحة العاملين	12	37.5	20	62.5	32	100
أخرى	1	3.12	31	96.87	32	100

تشير الأدبيات أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل بحيث ساهمت في رفع الروح المعنوية للموظفين، وذلك نتيجة لكثير من الضغوط التي يتعرضون لها بسبب ما يفرضه عليهم العمل اليومي في جوانبه المتكررة والروتينية، وانعدام كثير من الحوافز لهم في أداء مثل تلك الأعمال وما يتطلبه من جهد، الأمر الذي يجعلهم يصابون بكثير من الملل، إضافة إلى توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة لبيئة أفضل لممارسة العمل[1].

وفي هذا الصدد تشير البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه أن 93.75% من الموافقين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت محيط العمل، كان ذلك عن طريق توفير بيئة أفضل مقارنة ببيئة العمل السابقة التي كانت تتميز بكثير من الستاتيكية والملل.

فيما يرى 37.5% منهم أنها حسنت من محيط العمل بحيث ساهمت في المحافظة على صحة العاملين، ذلك أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة اختصرت الكثير من الجهد الذي كان يبذل، بحيث أن حلول الكمبيوتر محل الآلة الراقنة خفف من المعاناة.

[1] المرجع السابق، ص 68.

ويرى 31.25% من المعنيين بالاستجواب أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في رفع الروح المعنوية، بحيث إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة خففت من الضغوط التي كان يتعرض لها الموظفون نتيجة الأعمال المتكررة والروتينية.

كما يرى 3.12% أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين بيئة العمل انطلاقا من تحديدها لمسؤوليات أكثر، وهذا ما قض على التداخل بين الوظائف وما يسببه من خلافات، وكذا تماطل في إنجاز المهام والواجبات.

ومن ذلك يتضح أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسّنت من محيط العمل وذلك انطلاقا من تحسين المؤشرات التالية على التوالي:

- توفير بيئة أفضل.
- المحافظة على صحة العاملين.
- رفع الروح المعنوية.

جدول رقم (63): يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كانت التكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات.

الآراء	ت	%
كثيرة	7	16.27
قليلة	29	67.44
منعدمة	7	16.27
المجموع	43	100

رغم ما تحمله تكنولوجيا الاتصال الحديثة من إيجابيات إلا أنها كغيرها من الوسائل الأخرى لا تخلوا من السلبيات، وهذا ما تشير إليه البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، إذ يرى 67.44% أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات قليلة، فيما يرى 16.27% أن هناك سلبيات كثيرة، في حين يرى 16.27% منهم أن التكنولوجيا الاتصالية لا تتوفر على سلبيات أبدا.

إن البيانات الموضحة في الجدول أعلاه تبين بوضوح وجود سلبيات، وللتعرف أكثر على طبيعة هذه السلبيات صممنا الجدول الموالي.

جدول رقم (64): يوضح نوع السلبيات - في حالة الإيجاب- *

السلبيات	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
تقليص العلاقات الشخصية	12	33.33	24	66.66	36	100
تهديد حماية المعلومات	14	38.88	22	61.11	36	100
مخاطر التلوث بفيروسات	21	58.33	15	41.66	36	100
المخاطر الصحية للعاملين	16	44.44	20	55.55	36	100
تقليص الوظائف	4	11.11	32	88.88	36	100
أخرى	2	5.55	34	94.44	36	100

يبين الجدول الموضح أعلاه أن 58.33% من المعنيين بالاستجواب يرون أن لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خطر على المعلومات من خلال التلوث بفيروسات، التي من شأنها إتلاف البرامج والملفات، وذلك رغم برامج التحصين التي يوفرها المسؤول عن الشبكات كما أفادنا به.

في حين يرى 44.44% من المعنيين بالاستجواب أن لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خطر على الصحة وهذا ما تأكده دراسة أجريت من قبل "داليفا وتينغ" " Daliva – tung" حيث أجريا مسح على 87 مؤسسة في سنغافورة، وقد أظهرت النتائج أن أكثر من 90% من عينة الدراسة يرحبون ويستقبلون استخدام التقنيات الحديثة، إلا أن هناك مخاطر صحية من حيث الجهد في العين، الذي يسببه استخدام تكنولوجيا الاتصال، وهناك آلام في الظهر خصوصا بالنسبة لهؤلاء الذين يعملون لسنات طويلة[1].

وقد عبر 38.88% من المعنيين بالاستجواب أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يهدد حماية المعلومات، ذلك أن الحماية في الأنظمة الشبكية غير مضمون خصوصا عن طريق اختراق النظم والشبكات، وفي هذا الصدد عملت المؤسسة على ضمان الحماية عن طريق تأمين شيفرة لكل مستخدم.

[1] عجلان بن محمد الشهيري، مرجع سابق، ص

إن اختراق الشفرات يهدد الاستقلال الفردي نظرا لكون كل المعلومات الخاصة بالمستخدم موجودة به، وفي هذا الصدد كشفت إحدى استطلاعات الرأي العام الأمريكي أن 54% منهم، يعتقدون أن انتشار استخدام التكنولوجيا الاتصالية الحديثة يفشي أسرارهم الشخصية .

أما عن تقليص العلاقات الشخصية فيرى 33.33% من المعنيين بالاستجواب أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حدث من معاملاتهم الشخصية، بحيث حصرت تعاملاتهم مع آلات صماء عديمة الإحساس.

وعن تقليص الوظائف يرى 11.11% من المعنيين بالاستجواب أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسبب تقليصا للوظائف، وقد كانت هذه النسبة الأصغر لأنها لا تعني المستخدمين بكثرة نظرا لكونهم في مناصب عملهم.

وقد أفادنا 5.55% أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات أخرى، تتمثل أساسا في ضياع بعض الملفات وتقليص التعامل مع بعض الوسائل التقليدية التي تبدو في بعض الحالات أكثر فاعلية.

جدول رقم (65): يوضح رغبة المبحوثين أو عدمها في إدخال تكنولوجيات اتصالية حديثة أخرى مع التبرير في كل حالة.

وجود الرغبة	المبررات	ت	%
نعم	مواكبة التطور	5	11.62
	تحسين مستوى الخدمات	12	27.9
	تسهيل الاتصال أكثر	7	16.27
	المجموع	24	55.81
لا	كفاية الوسائل الموجودة	10	23.25
ممتنع		9	20.93
المجموع		43	100

يوضح الجدول أعلاه أن: 55.81**%** من المبحوثين عبروا عن رغبتهم في زيادة إدخال تكنولوجيات أخرى إلى مؤسستهم، وذلك خصوصا (27.9**%**) لتحسين مستوى الخدمات لأن كل جديد يعمل على ذلك أكثر.

أما السبب الآخر فلتسهيل الاتصال الذي كانت نسبته 11.27**%** ذلك أن الاتصال يؤدي إلى السيران الحسن للمعلومة.

وأخيرا لمواكبة التطور (16.27**%**) لأن العالم في تغيير وتطور مستمرين، وعلى المؤسسة والأفراد أن يكونوا مرنين لتسهيل التواصل مع المستجدات.

فيما عبر 23.25**%** من مفردات العينة عن عدم رغبتهم في إدخال تكنولوجيا اتصالية أخرى، وتجسد الرغبة قابلية التبني، هذه القابلية التي تختلف من فرد إلى آخر ولذلك فهي أمر نسبي تحدده خصوصا الصفات الشخصية للأفراد، وقد امتنع 20.93% من المبحوثين عن الإجابة عن هذا السؤال.

جدول رقم (66): يوضح تقييم المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز **GRTG**:

التقييم	ت	**%**
فعال	10	23.25
متوسط	16	37.20
ضعيف	8	18.6
ممتنع	9	20.93
المجموع	43	100

يرى 25.58% من المبحوثين أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة فعال، بينما يرى 37.20% أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة متوسط، ويرى 16.27% أن هذا الاستخدام ضعيف، وقد امتنع 20.93% عن التقييم.

ومنه يمكن أن نقول أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسن نوعا ما خاصة وأنه ساهم في تفعيل الاتصال وتحسين الانتاجية وكذا حسّن من محيط العمل، لكنه لا زال يعاني من نقائص سببها عدم استخدام كل الموظفين لها، خاصة فيما يتعلق بشبكة الإنترنيت Internet وشبكة الإكسترانت Extranet .

كما انه يحتاج إلى الاستفادة أكثر مما تتيحه هذه التكنولوجيات، ويتم ذلك خاصة من خلال توعية الأفراد بأهمية ودور هذه التكنولوجيا وكذا زيادة تدريبهم.

ثانيا/ النتائج العامة للدراسة

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وبالضبط في مؤسسة سونلغاز، على مجموعة نتائج، ساهمت في الإجابة عن الفرضيات المقترحة في الإشكالية وكذا التساؤلات والتي يمكن حصرها فيما يلي:

*** التباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنيت، شبكة الإكسترانت)، ومجالات الاستخدام.**

استنادا إلى النتائج المعروضة خلال الجدول رقم (25) يمكن الحصول على الجدول الآتي:

جدول رقم (67): يوضح نسب استخدام كل تكنولوجيا من التكنولوجيات الأربع.

تكنولوجيا الاتصال الحديثة	الاستخدام%	عدم الاستخدام %
جهاز الحاسوب	100	-
شبكة الإنترنيت Internet	91.53	8.46
شبكة الإنترنيت Internet	78.88	21.11
شبكة الإكسترانت Extranet	36.84	63.15
متوسط النسب	76.81	23.18

ملاحظة: النسب الموجودة في الجدول مرجحة

وتسفر نتائج هذا الجدول على أن:

نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد بلغت 76.81% وهذا الاستخدام للتكنولوجيات الأربع قد كان متباينا بحيث:

- يستخدم جهاز الحاسوب في المرتبة الأولى بحيث يستخدم بنسبة 100%، ويقوم المبحوثين بعدة مهام بواسطة هذا الجهاز كما جاء في التحليل أغلبها روتينية ككتابة التقارير، والقيام بإحصاءات ... الخ إلا أن معظمهم (95.34%) يستعينون بالأسلوب اليدوي نظرا لأن طبيعة العمل تتطلب ذلك كما عبر عنه 71.17% منهم.

- تستخدم شبكة الإنترانت Intranet في المرتبة الثانية حيث تستخدم بنسبة 91.53%، وتختلف مجالات استخدام هذه الشبكة في المؤسسة أهمها الحصول على المعلومات كما عبّر عنه 46.87% من مستخدمي الشبكة.

بينما لا تستخدم هذه الشبكة في المؤسسة بنسبة 8.46%، وقد أرجع غير مستخدمي هذه الشبكة السبب الرئيسي لذلك إلى تفضيلهم الطريقة القديمة في الاتصال، وهذا ما عبّر عنه 81.81% منهم.

- تستخدم شبكة الإنترنيت Internet في المرتبة الثالثة بنسبة استخدام مقدرة بـ 78.88%، وتستخدم خصوصا في الحصول على المعلومات وذلك ما عبر عنه 79.16% من مستخدمي الشبكة.

بينما لا تستخدم بنسبة 21.11%، ويعود السبب الرئيسي لعدم الاستخدام حسب هؤلاء إلى عدم إعادة استخدامها وذلك بنسبة 78.94%.

- وتعود المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام إلى شبكة الإكسترانت Extranet وذلك بنسبة استخدام مقدرة بـ 36.84%.

بينما لا تستخدم بنسبة 63.15%، وقد أرجع السبب الرئيسي لعدم الاستخدام إلى عدم المعرفة بدور هذه الشبكة كما عبر عنه 69.44% من غير مستخدمي الشبكة.

وبالتالي فإن الفرضية الأولى للدراسة والتي تفترض أن هناك تباينا في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة بحيث:

- يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.
- تحتل شبكة الإنترانت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام.
- تحتل شبكة الإنترنيت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام.
- تحتل شبكة الإكسترانت المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام.

قد تحققت كليا.

*** تأثير العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.**

يرى كل من "روجرز" و "شوميكر" أنه ليست كل الأفكار والمستحدثات متكافئة من حيث أوجه ذيوعها وانتشارها، وذلك لأنها ليست متشابهة تماما في الخصائص والصفات، ولذلك فقد عرضا قائمة من الخصائص التي تجعل أفكارا أكثر تبنيا من غيرها وهي: الميزة النسبية الملائمة، درجة التعقيد، القابلية للتقسيم والتجزئة، قابلية التداول، إلا أن هذه الخصائص تبدوا دائما على قدر واحد من الأهمية بالنسبة لانتشار الأفكار والأساليب المستحدثة، وإن درجة الأهمية تتحدد في ضوء بعض العوامل الأخرى، لذلك حاولت هذه الدراسة معرفة ما إذا كان هناك تأثير للعوامل الذاتية للمبحوثين التي لخصت في: المستوى التعليمي، المنصب، الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (الصحافة المكتوبة، الإذاعة، التلفزيون) والاستفادة من التدريب الحالي على تبنيهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، والتي تعبر عنها نسبة استخدامها وكانت النتائج كالآتي:

- يؤثر المستوى التعليمي للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث توصلنا من خلال التحليل إلى أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزداد كلما ارتفع المستوى التعليمي.

- يؤثر المنصب الذي يشغله المبحوثون على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث توصلنا من خلال التحليل إلى أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزداد بارتفاع الرتبة الوظيفية.

- لا يؤثر اهتمام المبحوثين بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون) على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث وجدنا من خلال التحليل أن الذين لا يهتمون بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون) أكثر استخداما للتكنولوجيا المدروسة من الذين يهتمون بذلك.

ويعود ذلك إلى كون تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد تجاوزت مرحلة التعريف بها في وسائل الاتصال الجماهيري (الصحافة المكتوبة، الإذاعة، التلفزيون)، وهذا ما يدعم نظرية "روجرز" و"شوميكر" اللذان يعتبران أن وسائل الاتصال تكون ذات تأثير في مرحلة السماع بالفكرة ثم يتلاشى دورها في المراحل الأخرى.

- تؤثر استفادة المبحوثين من التدريب الحالي على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث توصلنا إلى أن الذين يستفيدون من التدريب الحالي أكثر استخداما لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من الذين لا يستفيدون من ذلك.

وبذلك نقول أن الفرضية الثانية التي جاءت كالآتي:

تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة المدروسة.

- المستوى التعليمي
- المنصب
- متابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (الصحافة المكتوبة، الإذاعة، التلفزيون)

قد تحققت جزئيا

*** أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة**

استنادا إلى النتائج المعروضة في الجداول 55- 57 - 59-61 يمكن صياغة الجدول الآتي:

جدول رقم (68): يوضح نسب التحسينات التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

مستويات تحسين الأداء		%
الاتصال	داخلي	92.58
	خارجي	75.32
	متوسط النسب	83.95
الإنتاجية		92.07
محيط العمل		88.28
المتوسط الكلي للنسب		88.1

ملاحظة:النسب الموجودة في الجدول مرجحة

نتائج الجدول تظهر أن:

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز قد ساهمت في تحسين الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي وذلك بنسبة 83.95%.

وقد حسنت الاتصال الداخلي من خلال تحقيق:

* سهولة الاتصال بين الموظفين بـ (80%)
* سرعة تداول المعلومة بـ (74.28%)
* سرعة وصول المعلومة بـ (60%)
* القضاء على عوائق الاتصال بـ (37.14%)
* القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة بـ (31.42%)

كما حسنت الاتصال الخارجي من خلال مساهمتها في:

* تحسين صورة المؤسسة (50%)
* التعريف بالمؤسسة (37.5%)
* ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي (29.16%)
* تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى (25%)

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسّنت الإنتاجية وذلك بنسبة 92.07%.

وقد حسنت الإنتاجية من خلال:

* زيادة السرعة في الأداء (82.85%)
* الرفع من كفاءة العمل (74.28%)
* زيادة الدقة في الأداء (65.71%)
* سهولة الوصول إلى الزبون (37.14%)

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل وذلك بنسبة 88.28%.

ويتجسد تحسين محيط العمل في:

* توفير بيئة أفضل (93.75)
* المحافظة على صحة العاملين (37.5%)
* رفع الروح المعنوية (31.25%)

ويكون متوسط نسب مستويات تحسين الأداء (الاتصال، الإنتاجية، محيط العمل) 88.1%، وذلك يعني ثبوت فرضية الدراسة القائلة: تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسّنت مستوى أداء المؤسسة المدروسة ومستويات التحسين هي ما ذكر سابقا.

وهذه النتيجة تتطابق مع النتيجة التي توصل إليها عجلان بن محمد الشهيري في دراسته حول التقنيات المكتبية في الوظائف الإدارية المعاونة.

ويمكن لفت الانتباه إلى أن هذه النتائج متعلقة بمؤسسة سونلغاز تسيير شرق (GRTG) ولا يمكن تعميمها على المؤسسات الاقتصادية الأخرى، ولكنها تعطي صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسساتنا الاقتصادية.

خاتمـــــــــة

خاتمـــــــــــة

لقد حاولت الباحثة من خلال هده الدراسة، الكشف عن الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، من خلال اختبار ثلاث فرضيات حيث تهدف الفرضية الأولى إلى معرفة ترتيب التكنولوجيات الاتصالية الأربع المدروسة (جهاز الحاسوب، الإنترانت، الإنترنيت، الإكسترانت)، انطلاقا من نسبة استخدام كل تكنولوجيا، وتهدف الفرضية الثالثة الكشف عما إذا كان للعوامل الذاتية للمبحوثين (المستوى التعليمي، المنصب، الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية، الاستفادة من التدريب الحالي)، أثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة، بينما سعت الفرضية الأخيرة إلى معرفة أثر هدا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة.

وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها استقصاء الموظفين المزودين بكل التكنولوجيات الاتصالية الأربعة المدروسة، عن وجود تباين في استخدام هده التكنولوجيات، حيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى في الاستخدام، بينما احتلت شبكة الإنترانت المرتبة الثانية، وعادت المرتبة الثالثة لشبكة الإنترنيت، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الإكسترانت، وقد كان للعوامل الذاتية للمبحوثين أثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب والاستفادة من التدريب الحالي، فيما لم يكن للاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية أثر على ذلك، وقد أدت تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل.

ونشير في الأخير إلى أن نتائج هده الدراسة خاصة بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير نقل الغاز بالشرق (GRTG) –قسنطينة-، لذلك لا يمكن تعميمها على كل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وتبقى إمكانية ظهور دراسات أخرى تدعم نتائج هذه الدراسة وتكملها في مؤسسة اقتصادية أخرى في الجزائر.

قائمـــة المـــراجع

1-المراجع باللغة العربية:

1-1 الكتب:

1- إبراهيم شيحا عبد العزيز، أصول الإدارة العامة، (الإسكندرية: منشأة المعارف، 1993).

2- أبو بكر محمد الهوش، تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل، (القاهرة:دار عصمي للنشر والتوزيع، 1996).

3- أحمد بن مرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط2،(الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية،2005).

4- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العامة.. الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقية، (القاهرة: الدار الجامعية،1986).

5- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، (الإسكندرية: الدار الجامعية،2000).

6- إفريت روجرز، الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر، (ترجمة سامي ناشد)، (القاهرة: عالم الكتب،1991).

7- أندرو دي سيزلافي، مارك جي والاس، السلوك التنظيمي والأداء، (ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد)، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 1991).

8- أنطوان إيريس، شبكات الإعلام، (ترجمة فؤاد شاهين)، (بيروت: عويدات للنشر والتوزيع،2001).

9- بهاء شاهين، الإنترنيت والعولمة،(القاهرة: عالم الكتب، 1999).

10-ثامر موسى يونس، شبكات الحاسوب، (بيروت:دار الراتب الجامعية،1994).

11-جودة علي جابر، علم النفس الاجتماعي، (عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع،2004).

12-جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، (القاهرة: دار الفكر للمطبوعات الجامعية، 1998).

13-حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر العولمة، ط2،(القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1997).

14-حسن عماد مكاوي،ليلى السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة،ط4، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003).

15-خيري خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، (القاهرة: المكتب الجامعي الحديث، 1997).

16-راوية حسن، السلوك في المنظمات، (الإسكندرية: دار المعارف،2001).

17-زهير إحدادن، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1993).

18-سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 2005).

19-سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة،ط2، (القاهرة: مركز وايد سبر قيس، 1998).

20-شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال...المخاطر والتأثيرات الاجتماعية، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000).

21-صالح خليل أبو أصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، (الأردن: دار آدم للدراسات،2004).

22-صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، (الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2001).

23-صمويل عبود، اقتصاد المؤسسة، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية،1992).

24- عاطف السيد، العولمة في ميزان الفكر...دراسة تحليلية، (القاهرة: مطبعة الانتصار، 2001).

25- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني..دراسة ميدانية، (ذ.م.ن:المكتب الجامعي الحديث، 2005).

26- عبد الحميد بسيوني، الحماية من أخطار الإنترنيت، (القاهرة: دار الكتب العلمية، 2000).

27- عبد الحميد بسيوني، استخدام شبكات الإنترنيت في المدارس ودعم التعليم في المدارس، (القاهرة: دار سيناء،د.س.ن).

28- عبد الرحمن عزي ومجموعة من الأساتذة، عالم الاتصال، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1992).

29- عبد الرزاق جلبي، علم اجتماع التنظيم.. النظرية والتطبيق (الإسكندرية:د.م.ن، 1986).

30- عبد العزيز شرف، نماذج الاتصال، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003).

31- عبد المالك بن السبتي، محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، (قسنطينة: مطبوعات جامعة منتوري، 2003-2004).

32- عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنيت، (بيروت: دار الراتب الجامعية، 2001).

33- عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة، (الرياض: منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، 1999).

34- العربي دخموش، اقتصاد المؤسسة، (الجزائر: منشورات جامعة قسنطينة، 2001).

35- علي محمد رحومة، الإنترنيت والمنظومة التكنوإجتماعية، (بيروت: منشورات مركز دراسات الوحدة العربية، 2001).

36- عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال، (عمان: دار الثقافة، 1996).

37-عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1995).

38-غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، (عمان: دار الصفاء، 2000).

39-فاروق عبده فاليه، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005).

40-فرانسوا ليسلي، نقولا ماركيز، وسائل الاتصال المتعددة،(ترجمة فؤاد شاهين)، (بيروت: عويدات للنشر والتوزيع، 2001).

41-فضيل دليو، اتصال المؤسسة، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003).

42-فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، (قسنطينة: ديوان المطبوعات الجامعية، د.ت.ن).

43-فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، (قسنطينة: سيرتا كوبي، 2006).

44-فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1998).

45-فضيل دليو، وسائل الاتصال وتكنولوجياته، (الجزائر: منشورات جامعة منتوري، د.س.ن).

46-فؤاد القاضي، إدارة التغير، (القاهرة، المطبعة العثمانية، 1997).

47-مارلين كلايتون، إدارة مشاريع التشغيل الآلي في المكتبات، (ترجمة علي سليمان الصوينع)، (الرياض، معهد الإدارة العامة، 1992).

48-مجموعة من الأساتذة: اتصال المؤسسة، (الجزائر: منشورات جامعة قسنطينة، 2003).

49-مجموعة من الأساتذة، حركية تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،الابتكارات، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، التكوين (الجزائر: منشورات جامعة بسكرة،2003).

50-محمد بهجت كشك، أحمد مصطفى خاطر، إدارة المنظمات الاجتماعية وتقويم مشروعات الرعاية، (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1999).

51-محمد بشير، الإنترنت للمبتدئين، (الجزائر: دار المعرفة، 2002).

52-محمد الحسن إحسان، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي،ط2، (بيروت: دار الطليعة، 1986).

53-محمد الزعبي، التغيير الاجتماعي، (القاهرة، دار الطليعة، 1998).

54-محمد سعيد عبد الفتاح، التسويق، (بيروت: دار النهضة العربية، 1983).

55-محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والأيديولوجيا، (الجزائر: درا الهدى، 2006).

56-محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، (بيروت، دار النهضة، 1983).

57-محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، (القاهرة: عالم الكتب، 2000).

58-محمد علي الحوات، قراءة في الخطاب الإعلامي والسياسي، (القاهرة: العربية للنشر، 2005).

59-محمد علي محمد، علم الاجتماع والمنهج العلمي، ط3، (الإسكندرية: دار المعارف الجامعية، 1986).

60-محمد فهمي العطروزي، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، (القاهرة: عالم الكتب، 1996).

61-محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات.. ماهيته وخصائصه..(الجزائر: دار هومة للنشر والتوزيع، 2003).

62-محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، (الإسكندرية: مكتبة الإشعاع،2001).

63-محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، (القاهرة: المكتبة الأكاديمية،2001).

64-محمد ناصر العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كلي مقارن، (السعودية: معهد الإدارة العامة،1995).

65-محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، (القاهرة: دار الرحاب،2005).

66-مراد شلباية وعلي فاروق، مقدمة إلى الانترنيت، (الأردن: دار المسيرة، 2001.

67-مصطفى حجازي، الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية،ط2، (بيروت: دار الطليعة، 1992).

68-مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، (الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، 1992).

69-منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث،2003).

70-موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)،ط2، (الجزائر: دار القصبة، 2006).

71-ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية .. دراسة نظرية تطبيقية، (د.م.ن. د.د.ن، 2004).

72-نانسي ستون وروبرت ستون، الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات (ترجمة: سرور عاصم وأحمد الحمامي)، (الرياض: دار المريخ،1990).

73-نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، (القاهرة: دار الجامعة الجديدة، 2005).

74-هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، (القاهرة: دار النهضة العربية، د.ت.ن).

75- هناء حافظ بدوي، الاتصال بين النظرية والتطبيق،(الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث،2003).

1-2- المعاجم والموسوعات:

76- المنجد الأبجدي، ط4، (بيروت: المؤسسة الوطنية للكتاب، 2003).

77- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، (القاهرة: دار الفجر،2004).

78- محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، ج2، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003).

1-3- المجلات والدوريات:

79- مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة، عدد22ديسمبر.2004

80- مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، العدد1، 2005.

81- مجلة المستقبل الإسلامي، عدد72 فيفري.1998

1-4- الرسائل الجامعية:

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

83- سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الإنترنيت، رسالة ماجستير، قسم الدعوة والإعلام، جامعة الأمير عبد القادر، .2003

84- سميرة طراد خوجة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية،قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة،2004-2005.

85- فوزية بودريوة، واقع الاتصال بالمؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2006-2007.

86- ناجي بن حسين، نظام الإعلام واتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 1996-1997.

2-المراجع باللغة الأجنبية:

87- Aimery de Narbonne, la communication d'entreprise…conception et pratique, (Paris:Eyrolles,1993).

88- Alex Mucheilli, communication Interne et management de crise, (Paris; édition d'Organisation, S.A).

89- Alex Mucheilli, les sciences de l'information et de la communication, (Paris: Hachette, 2001).

90-Annie Bartoli , communication et organisation, (Paris;édition d'Organisation,1991).

91- Dominique Foray, l'économie de la connaissance, (Paris; Découverte, 2000).

92-Edgar Shein, psychologie et organisation, (Paris:Hommes et Techniques, 1971).

93-Langlet Monique, communication,(Paris:Nathan,1996).

94- Laouisset, L'univers contraints pédagogiques et impiratifs de recherche, (Alger: Houma, 2003).

95-LuisMichele, approche sociotechniques de l'organisation, (Paris,Organisation, 1983).

96- Madelin Grawitz, méthodes des sciences sociales, 2ed, (Paris: Dalloz ,1986).

97- Peretie Jean Hélène, gestion au personnel, (SI,SA).

98-Ramon Basagana,éléments de psychologie social, (Alger:Office des publication universitaires,1980).

99-West phalen marie Hélène, communicator, 3ed, (Paris: Dunod,2001).

3-مواقع الإنترنت:

100-www.wikipedia.org (20/11/2007).

101-www.camarche.net (20/11/2007).

102-www.alyaseer.net (20/11/2007).

103- www.ngoce.org (24/11/2007).

104- www.univ-chlef.dz (23/01/2008).

105- defense-arab.com (16/02/2008).

106- www.Lmastj26-123.fr (16/02/2008).

107- www.ulum.nl (16/02/2008).

108- www.admiroutes.asso.fr(17/02/2008).

109- www.m3loma.com(23/02/2008).

110- www.ed.gov.sa(23 /02/2008)

111-www.sonelgaz.dz (04/03/2008).

فهـــرس الأشكـــال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	الاتصالات الإدارية الهابطة والصاعدة والأفقية	42
2	أنواع اتصال المؤسسة	48
3	نمط العجلة	49
4	نمط الدائرة	50
5	نمط السلسلة	50
6	النمط الكامل المتشابك	50
7	شبكة الاتصالات الأولى "الديمقراطية"	53
8	شبكة الاتصالات الثانية " أقل ديمقراطية"	53
9	شبكة الاتصالات الثالثة "الأوتوقراطية"	54
10	الشبكة المحلية الخطية	91
11	الشبكة المحلية النجمية	91
12	الشبكة المحلية الحلقية	92
13	الشبكة الواسعة	92
14	تطور استخدام شبكة الإنترانت في USA	93
15	شبكة الإنترانت والإكسترانت في المؤسسة	99
16	النسب المئوية للمصاريف المخصصة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الكبرى في أرقام أعمالها سنة 1994	106
17	آثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة	107

فهـــرس الجـــداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يبين توزيع مفردات مجتمع البحث حسب المصالح أو الأرقام التي يعملون بها	27
2	أهم نتائج شبكات الاتصال	54
3	وسائل اتصال المؤسسة	59
4	توزيع المبحوثين حسب الجنس	116
5	توزيع المبحوثين حسب السن	117
6	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	118
7	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية	119
8	توزيع المبحوثين حسب المنصب الذي يشغلونه بالمؤسسة	120
9	يبين اهتمام المبحوثين بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية(صحافة مكتوبة،إذاعة،تلفزيون) أم لا	121
10	يوضح طبعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين في المؤسسة	122
11	يبين وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل	123
12	مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل	124
13	درجة تحكم المبحوثين في استخدام جهاز الحاسوب	126
14	مجالات استخدام جهاز الحاسوب	127
15	مدى استعانة المبحوثين بالأسلوب اليدوي	128
16	أسباب الاستعانة بالأسلوب اليدوي –في حالة الإيجاب-	129
17	مدى استخدام شبكة الإنترانت في العمل	130
18	مجالات استخدام شبكة الإنترانت- في حالة الإيجاب-	131
19	أسباب عدم استخدام شبكة الإنترانت- في حالة السلب-	133
20	مدى استخدام المبحوثين لشبكة الإنترنيت في العمل	134
21	مجالات استخدام شبكة الإنترنيت- في حالة الإيجاب-	135
22	أسباب عدم استخدام شبكة الإنترنيت- في حالة السلب-	136

23	مدى استخدام المبحوثين لشبكة الإكسترانت	137
24	أسباب عدم استخدام شبكة الإكسترانت- في حالة السلب-	138
25	درجات استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة	139
26	يوضح ما إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	142
27	طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة –في حالة الإيجاب-	142
28	يوضح ما إذا كان للمبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم لا	143
29	مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة –في حالة الإيجاب-	144
30	يوضح ضمان أو عدم ضمان المؤسسة حاليا حصص تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	145
31	طرق التدريب المستفاد منها –في حالة الإيجاب-	145
32	درجة تحكم المستفيدين من التدريب في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب	147
33	درجات استخدام جهاز الحاسوب حسب المستوى التعليمي	190
34	درجات استخدام شبكة الإنترانت حسب المستوى التعليمي	191
35	درجات استخدام الإنترنيت حسب المستوى التعليمي	192
36	درجات استخدام الإكسترانت حسب المستوى التعليمي	193
37	استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب المستوى التعليمي	148
38	درجات استخدام جهاز الحاسوب حسب المنصب	194
39	درجات استخدام شبكة الإنترانت حسب المنصب	195
40	درجات استخدام شبكة الإنترنيت حسب المنصب	196
41	درجات استخدام شبكة الإكسترانت حسب المنصب	197
42	استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب المنصب	150
43	درجات استخدام جهاز الحاسوب حسب الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية	198
44	درجات استخدام شبكة الإنترانت حسب الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية.	199

45	درجات استخدام شبكة الإنترنيت حسب الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية.	200
46	درجات استخدام شبكة الإكسترانت حسب الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية.	201
47	استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية	152
48	درجات استخدام الحاسوب حسب الاستفادة من التدريب الحالي	202
49	درجات استخدام شبكة الإنترانت حسب الاستفادة من التدريب الحالي	203
50	درجات استخدام شبكة الإنترنيت حسب الاستفادة من التدرب الحالي	204
51	درجات استخدام شبكة الإكسترانت حسب الاستفادة من التدرب الحالي	205
52	استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب الاستفادة من التدريب الحالي	154
53	رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث تجديد في شكل العمل بالمؤسسة	156
54	أنماط التغيير التي أحدثت بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المؤسسة المدروسة	157
55	رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة	158
56	مظاهر تحسين الاتصال الداخلي التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة- في حالة الإيجاب-	159
57	رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد فعلت الاتصال الخارجي	160
58	مظاهر تفعيل الاتصال الخارجي التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة –في حالة الإيجاب-	161
59	آراء المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من مستوى الإنتاجية	162
60	مظاهر تحسين الإنتاجية التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة–في حالة الإيجاب-	164
61	آراء المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمحيط العمل	165
62	مظاهر تحسين محيط العمل التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة –في حالة الإيجاب-	166
63	آراء المبحوثين حول ما إذا كان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات	167
64	يوضح نوع السلبيات- في حالة الإيجاب-	168

65	يوضح رغبة المبحوثين أو عدمها في إدخال تكنولوجيات اتصالية حديثة أخرى مع التبرير في كل حالة	169
66	يوضح تقييم المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	170
67	يلخص نسب استخدام كل تكنولوجيا من التكنولوجيات الأربع	171
68	نسب مؤشرات تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمستوى أداء المؤسسة المدروسة	175

جدول رقم (33) يوضح درجات استخدام جهاز الحاسوب حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي / درجات استخدام الحاسوب	متوسط				ثانوي				جامعي (تدرج)				جامعي ما بعد التدرج				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	1	33.33	5	50	3	33.33	15	46.87	13	46.42	65	52.84	3	100	15	100	20	46.51	100	55.55
غالبا	-	-	-	-	1	11.11	4	12.5	13	46.42	52	42.27	-	-	-	-	14	32.55	56	31.11
أحيانا	1	33.33	3	30	3	33.33	9	28.12	2	7.14	6	4.87	-	-	-	-	6	13.95	18	10
نادرا	1	33.33	2	20	2	22.22	4	12.5	-	-	-	-	-	-	-	-	3	6.97	6	3.33
المجموع الجزئي	3	100	10	100	9	100	32	100	28	100	123	100	3	100	15	100	43	100	180	100
أبدا	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
المجموع	3	100	10	100	9	100	32	100	28	100	123	100	3	100	15	100	43	100	180	100

جدول رقم (34) يوضح درجات استخدام شبكة الإنترانت حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي / درجات استخدام الإنترانت	متوسط				ثانوي				جامعي (تدرج)				جامعي ما بعد التدرج				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	-	-	-	-	3	33.33	15	51.72	5	17.85	25	31.25	3	100	15	100	11	25.58	55	42.30
غالبا	-	-	-	-	2	22.22	8	27.58	4	14.28	16	20	-	-	-	-	6	13.95	24	18.46
أحيانا	1	33.33	3	50	1	11.11	3	10.34	8	28.57	24	30	-	-	-	-	10	23.25	30	23.07
نادرا	1	33.33	2	33.33	-	-	-	-	4	14.28	8	10	-	-	-	-	5	11.62	10	7.69
المجموع الجزئي	2	66.66	5	83.33	6	66.66	26	89.65	21	75	73	91.25	3	100	15	100	32	74.41	119	91.53
أبدا	1	33.33	1	16.66	3	33.33	3	10.34	7	25	7	8.75	-	-	-	-	11	25.58	11	8.46
المجموع	3	100	6	100	9	100	29	100	28	100	80	100	3	100	15	100	43	100	130	100

جدول رقم (35) يوضح درجات استخدام شبكة الإنترنيت حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي / درجات استخدام الانترنيت	متوسط				ثانوي				جامعي (تدرج)				جامعي ما بعد التدرج				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	33.33	5	41.66	1	2.32	5	5.55
غالبا	-	-	-	-	-	-	-	-	2	7.14	8	13.11	1	33.33	4	33.33	3	6.97	12	13.33
أحيانا	-	-	-	-	2	22.22	6	42.85	11	39.28	33	54.09	1	33.33	3	25	14	32.55	42	46.66
نادرا	-	-	-	-	1	11.11	2	14.28	5	17.85	10	16.39	-	-	-	-	6	13.95	12	13.33
المجموع الجزئي	-	-	-	-	3	33.33	8	57.14	18	64.28	51	83.60	3	100	12	100	24	55.81	71	78.88
أبدا	3	100	3	100	6	66.66	6	42.85	10	35.71	10	16.39	-	-	-	-	19	44.18	19	21.11
المجموع	3	100	3	100	9	100	14	100	28	100	61	100	3	100	12	100	43	100	90	100

جدول رقم (36) يوضح درجات استخدام شبكة الإكسترانت حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي / درجات استخدام الإكسترانت	متوسط				ثانوي				جامعي (تدرج)				جامعي ما بعد التدرج				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	33.33	5	50	1	2.32	5	8.77
غالبا	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	33.33	4	40	1	2.32	4	7.01
أحيانا	-	-	-	-	1	11.11	3	27.27	1	3.57	3	9.09	-	-	-	-	2	4.65	6	10.52
نادرا	-	-	-	-	-	-	-	-	3	10.71	6	18.18	-	-	-	-	3	6.97	6	10.52
المجموع الجزئي	-	-	-	-	1	11.11	3	27.27	4	14.28	9	27.27	2	66.66	9	90	7	16.27	21	36.84
أبدا	3	100	3	100	8	88.88	8	72.72	24	85.71	24	72.72	1	33.33	1	10	36	83.72	36	63.15
المجموع	3	100	3	100	9	100	11	100	28	100	33	100	3	100	10	100	43	100	57	100

جدول رقم (38) يوضح درجات جهاز الحاسوب حسب المنصب

المستوى التعليمي / درجات استخدام الحاسوب	فئة المسئولين				موظف مكلف بالدراسات				عون إداري				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	9	64.28	45	71.42	5	55.55	25	65.78	6	30	30	37.97	20	46.51	100	55.55
غالبا	4	28.57	16	25.39	2	22.22	8	21.05	8	40	32	40.50	14	32.55	56	31.33
أحيانا	-	-	-	-	1	11.11	3	7.89	5	25	15	18.98	6	13.95	18	10
نادرا	1	7.14	2	3.17	1	11.11	2	5.26	1	5	2	2.53	3	6.97	6	3.33
المجموع الجزئي	14	100	63	100	9	100	38	100	20	100	79	100	43	100	180	100
أبدا	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
المجموع	14	100	63	100	9	100	38	100	20	100	79	100	43	100	180	100

جدول رقم (39) يوضح درجات استخدام شبكة الانترانت intranet حسب المنصب:

المستوى التعليمي / درجات استخدام الإنترانت	فئة المسؤولين				موظف مكلف بالدراسات				عون إداري				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	10	71.42	50	78.12	1	11.11	5	15.62	-	-	-	-	11	25.58	55	42.30
غالبا	3	21.42	12	18.75	3	33.33	12	37.5	-	-	-	-	6	13.95	24	18.46
أحيانا	-	-	-	-	5	55.55	15	46.87	5	25	15	44.11	10	23.25	30	23.07
نادرا	1	7.14	2	3.12	-	-	-	-	4	20	8	23.52	5	11.62	10	7.69
المجموع الجزئي	14	100	64	100	9	100	32	100	9	45	23	67.64	32	74.41	119	91.53
أبدا	-	-	-	-	-	-	-	-	11	55	11	32.35	11	25.58	11	8.46
المجموع	14	100	64	100	9	100	32	100	20	100	34	100	43	100	130	100

جدول رقم (40) يوضح درجات استخدام شبكة الإنترنت internet حسب المنصب

المستوى التعليمي / درجات استخدام الإنترنيت	فئة المسؤولين				موظف مكلف بالدراسات				عون إداري				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	1	7.14	5	11.11	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2.32	5	5.55
غالبا	3	21.42	12	26.66	-	-	-	-	-	-	-	-	3	6.97	12	13.33
أحيانا	8	57.14	24	53.33	4	44.44	12	63.15	2	10	6	23.07	14	32.55	42	46.66
نادرا	2	14.28	4	8.88	2	22.22	4	21.05	2	10	4	15.38	6	13.95	12	13.33
المجموع الجزئي	14	100	45	100	6	66.66	16	84.21	4	20	10	38.46	24	55.81	71	78.88
أبدا	-	-	-	-	3	33.33	3	15.78	16	80	16	61.53	19	44.18	19	21.11
المجموع	14	100	45	100	9	100	19	100	20	100	26	100	43	100	90	100

جدول رقم (41) يوضح درجات استخدام شبكة الإكسترانت حسب المنصب

المستوى التعليمي / درجات استخدام الاكسترانت	فئة المسؤولين				موظف مكلف				عون إداري				المجموع			
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت م	%
دائما	1	7.14	5	17.85	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2.32	5	8.77
غالبا	1	7.14	4	14.28	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2.32	4	7.01
أحيانا	2	14.28	6	21.42	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4.65	6	10.52
نادرا	3	21.42	6	21.42	-	-	-	-	-	-	-	-	3	6.97	6	10.52
المجموع الجزئي	7	50	21	75	-	-	-	-	-	-	-	-	7	16.27	21	36.84
أبدا	7	50	7	25	9	100	9	100	20	100	-	-	36	83.72	36	63.15
المجموع	14	100	28	100	9	100	100	100	20	100	20	100	43	100	57	100

جدول رقم (43) يوضح درجات استخدام الحاسوب حسب الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية

الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال / استخدام الحاسوب	نعم				لا				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	12	38.70	60	47.61	8	66.66	40	74.07	20	46.51	100	55.55
غالبا	11	35.48	44	34.92	3	25	12	22.22	14	32.55	56	31.11
أحيانا	6	19.35	18	14.28	-	-	-	-	6	13.95	18	10
نادرا	2	6.45	4	3.17	1	8.33	2	3.70	3	6.97	6	3.33
المجموع الجزئي	31	100	126	100	12	100	54	100	43	100	180	100
أبدا	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
المجموع	31	100	126	100	12	100	54	100	43	100	180	100

جدول رقم (44) يوضح درجات استخدام شبكة الإنترانت حسب الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية

الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال / استخدام الانترانت	نعم				لا				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت	%
دائما	7	22.58	35	42.16	4	33.33	20	42.55	11	25.58	55	42.30
غالبا	2	6.45	8	9.63	4	33.33	16	34.04	6	13.95	24	18.46
أحيانا	7	22.58	21	25.3	3	25	9	19.14	10	23.25	30	23.07
نادرا	4	12.9	8	9.63	1	8.33	2	4.25	5	11.62	10	7.69
المجموع الجزئي	20	64.51	72	86.74	12	100	47	100	32	74.41	119	91.53
أبدا	11	35.48	11	13.25	-	-	-	-	11	25.58	11	8.46
المجموع	31	100	83	100	12	100	47	100	43	100	130	100

جدول رقم (45) يوضح درجات استخدام شبكة الإنترنيت حسب الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية

الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال / استخدام الانترنت	نعم				لا				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	-	-	-	-	1	8.33	5	13.51	1	2.32	5	5.55
غالبا	2	6.45	8	15.09	1	8.33	4	10.81	3	6.97	12	13.33
أحيانا	6	19.35	18	33.96	8	66.66	24	64.86	14	32.55	42	46.66
نادرا	4	12.90	8	15.09	2	16.66	4	10.81	6	13.95	12	13.33
المجموع الجزئي	12	38.70	34	64.15	12	100	37	100	24	55.81	71	78.88
أبدا	19	61.29	19	35.84	-	-	-	-	19	44.19	19	21.11
المجموع	31	100	53	100	12	100	37	100	43	100	90	100

جدول رقم (46) يوضح درجات استخدام الإكسترانت حسب الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية

الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال / استخدام الاكسترانت	نعم				لا				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	-	-	-	-	1	8.33	5	22.72	1	2.32	5	8.77
غالبا	1	3.22	4	11.42	-	-	-	-	1	2.32	4	7.01
أحيانا	-	-	-	-	2	16.66	6	27.27	2	4.65	6	10.52
نادرا	1	3.22	2	5.71	2	16.66	4	18.18	3	6.97	6	10.52
المجموع الجزئي	2	6.45	6	17.14	5	41.66	15	68.18	7	16.27	21	36.84
أبدا	29	93.54	29	82.85	7	58.33	7	31.81	36	83.72	36	63.15
المجموع	31	100	35	100	12	100	22	100	43	100	57	100

جدول رقم (48) يوضح درجات استخدام جهاز الحاسوب حسب الاستفادة من التدريب الحالي:

الاستفادة من التدريب / استخدام الحاسوب	نعم				لا				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	18	64.28	90	70.31	2	13.33	10	19.23	20	46.51	100	55.55
غالبا	9	32.14	36	28.12	5	33.33	20	38.46	14	32.55	56	31.11
أحيانا	-	-	-	-	6	40	18	34.61	6	13.95	18	10
نادرا	1	3.57	2	1.56	2	13.33	4	7.69	3	6.97	6	3.33
المجموع الجزئي	28	100	128	100	15	100	52	100	43	100	180	100
أبدا	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
المجموع	28	100	128	100	15	100	52	100	43	100	180	100

جدول رقم (49) يوضح درجات استخدام الإنترانت حسب الاستفادة من التدريب الحالي:

الاستفادة من التدريب / استخدام الانترانت	نعم				لا				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	10	35.71	50	50.50	1	6.66	5	16.12	11	25.58	55	42.30
غالبا	4	14.28	16	16.16	2	13.33	8	25.80	6	13.95	24	18.46
أحيانا	7	25	21	21.21	3	20	9	29.03	10	23.25	30	23.07
نادرا	5	17.85	10	10.10	-	-	-	-	5	11.62	10	7.69
المجموع الجزئي	26	92.85	97	97.97	6	40	22	70.96	32	74.41	119	91.53
أبدا	2	7.14	2	2.02	9	60	9	29.03	11	25.58	11	8.46
المجموع	28	100	99	100	15	100	31	100	43	100	130	100

جدول رقم (50) يوضح درجات استخدام شبكة الإنترنيت حسب الاستفادة من التدريب الحالي:

الاستفادة من التدريب / استخدام الانترنيت	نعم				لا				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	1	3.57	5	6.94	-	-	-	-	1	2.32	5	5.55
غالبا	3	10.71	12	16.66	-	-	-	-	3	6.97	12	13.33
أحيانا	13	46.42	39	54.16	1	6.66	3	16.66	14	32.55	42	46.66
نادرا	5	17.85	10	13.88	1	6.66	2	11.11	6	13.95	12	13.33
المجموع الجزئي	22	78.57	66	91.66	2	13.33	5	27.77	24	55.81	71	78.88
أبدا	6	21.42	6	8.33	13	86.66	13	72.22	19	44.18	19	21.11
المجموع	28	100	72	100	15	100	18	100	43	100	90	100

جدول رقم (51) يوضح درجات استخدام شبكة الاكسترانت حسب الاستفادة من التدريب الحالي:

الاستفادة من التدريب / درجات استخدام الإكسترانت	نعم				لا				المجموع			
	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%	ت	%	ت م	%
دائما	1	3.57	5	12.19	-	-	-	-	1	2.32	5	8.77
غالبا	1	3.57	4	9.75	-	-	-	-	1	2.32	4	7.01
أحيانا	2	7.14	6	14.63	-	-	-	-	2	4.65	6	10.52
نادرا	2	7.14	4	9.75	1	6.66	2	12.5	3	6.97	6	10.52
المجموع الجزئي	6	21.42	19	46.34	1	6.66	2	12.5	7	16.27	21	36.84
أبدا	22	78.57	22	53.65	14	93.33	14	87.5	36	83.72	36	63.15
المجموع	28	100	41	100	15	100	16	100	43	100	57	100

Portail
Une page d'accueil permet d'avoir un aperçu de tous les éléments concernant l'utilisateur, y compris les e-mails, calendrier et contacts et un accès direct à toutes les informations personnelles comme les tâches, les réunions, les projets en cours. Les nouveaux éléments sont mis en gras pour une meilleure visibilité.

Agenda
Coordonner les rendez-vous personnels et de groupes avec les informations de disponibilité de chaque utilisateur et chaque ressource.

Contacts
Un module pour compléter la gestion de contact peut être personnalisé avec des catégories optionnelles, le carnet d'adresse global de la société, les contacts relatifs aux projets internes et externes. Les contacts personnels sont confidentiels, vous pouvez noter vos contacts professionnels.

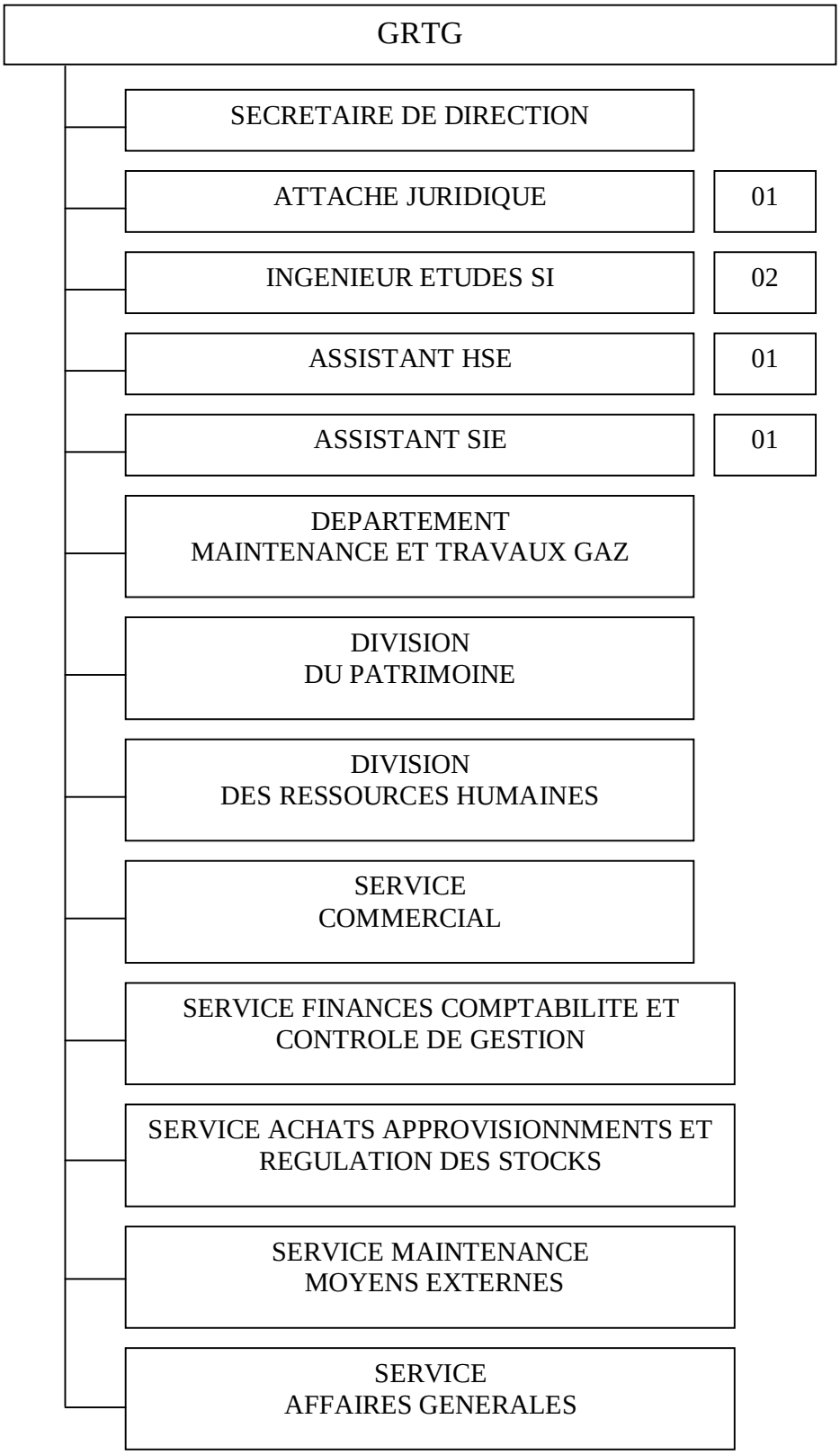
Tâches
La gestion et l'administration des tâches individuelles. Des listes sont personnalisées et l'utilisateur peut attacher des documents à une tâche.

Projets
Conçu pour organiser les équipes qui travaillent sur des projets en planifiant les réunions, les tâches, et en gérant les documents rattachés au projet.

Gestion de documents
La gestion de documents inclut des fonctionnalités de gestion de version, de verrouillage pendant l'édition des documents.

Web mail
Lire, filtrer, envoyer et gérer les e-mails et les dossiers de messagerie en utilisant le carnet d'adresse global ou personnel.

Base de connaissances, Signets, Forums et Annonces
Il existe d'autres modules pour la gestion des connaissances entre les employés: l'utilisateur peut construire une base de connaissance centralisée, gérer les signets et discuter dans les forums.


GRTG
SECRETAIRE DE DIRECTION
ATTACHE JURIDIQUE
01
INGENIEUR ETUDES SI
02
ASSISTANT HSE
01
ASSISTANT SIE
01
DEPARTEMENT MAINTENANCE ET TRAVAUX GAZ
DIVISION DU PATRIMOINE
DIVISION DES RESSOURCES HUMAINES
SERVICE COMMERCIAL
SERVICE FINANCES COMPTABILITE ET CONTROLE DE GESTION
SERVICE ACHATS APPROVISIONNMENTS ET REGULATION DES STOCKS
SERVICE MAINTENANCE MOYENS EXTERNES
SERVICE AFFAIRES GENERALES

الجمهوريـــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة

وزارة التعليـــم العالـــي والبحـــث العلمـــي

جامعة منتوري – قسنطينة –

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

ماجستير: فرع اتصال وعلاقات عامة

استمارة بحث حول:

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG– قسنطينة -

إعداد الطالبة: حورية بولعويدات

إشراف الأستاذ: د. حسين خريف

ملاحظة:

- إن معلومات هذه الاستمارة سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجو الإجابة بكل موضوعية.
- ضع علامة (×) في خانات الإجابة الصحيحة.
- يمكن الإجابة على أكثر من احتمال.

السنة الجامعية 2007-2008

أولا/ البيانات الشخصية:

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن:

3- المستوي التعليمي:

4- الأقدمية بالعمل في المؤسسة:

5- ما هي الوظيفة التي تشغل بالمؤسسة؟

رئيس قسم ☐ رئيس دائرة ☐ رئيس مصلحة ☐ عون إداري ☐

ثانيا. محور خاص بمدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

6- هل أنت مهتم بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية؟

نعم ☐ لا ☐

7- ما هي طبيعة الاتصالات التي تقوم بها؟

داخلية ☐ خارجية ☐ معا ☐

8- ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك؟

- الاتصال المباشر ☐ - الفاكس Fax ☐
- لوحة الإعلانات ☐ - جهاز الحاسوب Computer ☐
- التقرير ☐ - شبكة الإنترنيت Internet ☐
- الاجتماعات ☐ - شبكة الإنترانت Intranet ☐
- الهاتف ☐ - شبكة الإكسترانت Extranet ☐

أخرى تذكر.....

9- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

10- ما هو جيل الحاسوب الذي تستخدمه؟

- الجيل الأول P_1 ☐
- الجيل الثاني P_2 ☐
- الجيل الثالث P_3 ☐
- الجيل الرابع P_4 ☐

11- هل تتحكم في الحاسوب بدرجة:

جيدة؟ ☐ متوسطة؟ ☐ ضعيفة؟ ☐

12- إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك فيما تستخدمه؟

- كتابة التقارير ☐
- حفظ المعلومات ☐
- تدوين جديد المؤسسة ☐
- القيام بإحصاءات ☐

أخرى تذكر.....

13- بالإضافة إلى استخدام الحاسوب في عملك هل تستعين بالأسلوب اليدوي؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

في حالة الإيجاب "استعانتك بالأسلوب اليدوي" هل يرجع ذلك إلى:

- طبيعة العمل تتطلب ذلك ☐
- توقف الحاسوب عن العمل ☐
- عدم اقتناعك بجدوى العمل بالحاسوب ☐

أخرى تذكر.....

14- هل تستخدم شبكة الانترانت Intranet في عملك؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

إذا كنت تستخدم الإنترانت فيم تستخدمها؟

- الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة ☐ - عملية التسيير ☐
- الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة ☐ - مراقبة العمل ☐
- الحصول على معلومات ☐ - توفير فضاء جماعي ☐

أخرى تذكر.....

إذا لم يسبق لك أن استخدمت شبكة الإنترانت لماذا؟

- لأنك لا تجيد استخدامها ☐
- تفضل الطريقة اليدوية ☐
- لأنك تظن أنها غير أمينة ☐

أخرى تذكر.....

15- هل تستخدم شبكة الإنترنيت Internet؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

في حالة استخدامك لشبكة الانترنيت فيم تستخدمها؟

- الحصول على المعلومات ☐ - المحادثة chatting ☐
- نقل الملفات ☐ - الترفيه ☐
- تبادل المعلومات مع الآخرين ☐

أخرى تذكر.....

إذا لم يسبق لك وأن استخدمتها لماذا؟

- لأنك تظن أنها غير مفيدة ☐
- استخدامها مضيعة للوقت ☐
- غير متاحة لك ☐
- لا تحسن استخدامها ☐

16- هل تستخدم شبكة الإكسترانت Extranet؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

إذا لم يسبق لك وأن استخدمت الإكسترانت لماذا؟

- لأنك تظن أنك لا تحتاجها ☐
- لا تجيد استخدامها ☐
- ليست لديك معلومات عن دورها ☐

17- هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة " بنعم " ما نوع هذه الصعوبات

لغوية ☐ تقنية ☐

أخرى تذكر.....

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

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة "بنعم" كيف حصلت على ذلك؟

- عن طريق المؤسسة ☐
- من خارج المؤسسة ☐

أخرى تذكر.....

19-هل تضمن المؤسسة حاليا حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة " بنعم " كيف يتم ذلك

- اجتماعات ☐
- تربصات ☐
- ملتقيات ☐

أخرى تذكر.....

20- ما هي درجة تحكمك في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب؟

جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

ثالثا. أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة:

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

كثيرا ☐ قليلا ☐ لا ☐

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

- التجهيزات ☐
- معارف الأفراد ☐
- أساليب العمل ☐

أخرى تذكر.....

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

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحسن ☐

إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسّنت الاتصال داخل المؤسسة هل يرجع ذلك إلى:

- سرعة تداول المعلومة ☐ - سهولة الاتصال بين الموظفين ☐
- سرعة وصول المعلومة ☐ - قضت على عوائد الاتصال ☐
- القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة ☐

أخرى تذكر.....

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

- لأنك لا تستخدمها كثيرا ☐
- لأنك ترى الوسائل الأخرى أنجع منها ☐

أخرى تذكر.....

24- هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة زاد في فعالية الاتصال الخارجي؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم يفعل ☐

إذا كنت تظن أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعّلت الاتصال الخارجي لماذا؟ لأنها تتيح:

- التعريف بالمؤسسة لدى متعامليها بصورة أكبر ☐
- تحسين صورة المؤسسة ☐
- ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي ☐
- تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى ☐

أخرى تذكر.....

25- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين إنتاجية العمل؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحسن ☐

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

- زيادة الدقة في الأداء ☐ - الرفع من كفاءة العمل ☐
- السرعة في الأداء ☐ - سهولة الوصول إلى الزبون ☐

أخرى تذكر.....

26- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسّنت من محيط العمل؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحسن ☐

إذا كنت ترى أنها حسنت محيط العمل فهل كان ذلك من خلال:

- رفع الروح المعنوية ☐
- توفير بيئة أفضل ☐
- المحافظة على صحة العاملين ☐

أخرى تذكر.....

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

كثيرة ☐ قليلة ☐ منعدمة ☐

إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تتمثل؟ في:

- تقليص الوظائف ☐
- تهديد حماية المعلومات ☐
- مخاطر التلوث بفيروسات ☐
- المخاطر الصحية للعاملين ☐
- تقليص العلاقات الشخصية ☐

أخرى تذكر.....

28- هل تريد إدخال تكنولوجيات اتصالية حديثة أخرى إلى مؤسستكم؟ ولماذا؟

.....

.....

.....

29-ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسستكم؟

.....

.....

.....

Société algérienne de l'électricité et du gaz
Direction Générale des Systèmes d'Information - DGSI

Manuel utilisateur Tensik

Messagerie &Travail collaborative
OpenXchange

دليل المقابلات:

المحور الأول: وضعية الاتصال والوسائل المستخدمة.

1-ماهي أهم أهداف الاتصال في مؤسستكم.

2-ماهي أنواع الاتصال الموجودة بمؤسستكم.

3-ماهي أهم وسائل الاتصال المستخدمة في مؤسستكم.

4-هل قامت المؤسسة بالتجديد في وسائلها الاتصالية.

5-من هو المشرف على إدارة الشبكات الاتصالية.

المحور الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

1-متى أدخل جهاز الحاسوب إلى مؤسستكم.

2-ماهي أجيال الحاسوب الموجودة بمؤسستكم.

3-متى بدأ التطبيق الفعلي لمشروع الإنترانت intranet في مؤسستكم.

4-ماهي خدمات شبكة الإنترانت في المؤسسة.

5-متى بدأ التطبيق الفعلي لمشروع الإنترنيت Internet .

6-ماهو دور الإنترنيت في مؤسستكم.

7-متى بدأ استخدام شبكة الإكسترانت extranet في مؤسستكم.

8-ماهي أهم الشركات التي تتعاملين معها الإكسترانت.

9-ماهي احتياطات حماية الشبكات الاتصالية في مؤسستكم.

10-ماهي طرق التدريب المعتمدة في مؤسستكم.

11-ماهي الآفاق المستقبلية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستكم.

الملخص:

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

إن التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية لابد منها تعبر عنها عملية التبني، وقد كانت المؤسسات الغربية السباقة في ميدان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والمؤسسات الجزائرية أيضا لم تكن بمنأى عن هذا التطور إذ دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى صلب نشاطاتها اليومية، ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى التعمق في واقع الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا في مؤسساتنا، على خلفية نظرية الأنساق ومنها الأنساق المفتوحة ونظرية انتشار الأفكار المستحدثة، وقد تم ذلك من خلال دراسة ميدانية بمقر تسير نقل الغاز بالشرق قسنطينة.

ولمعالجة الإشكال المطروح، افترضنا أن هناك تباينا في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة المدروسة (جهاز الحاسوب،شبكة الانترانت، شبكة الانترنيت، شبكة الإكسترانت..) على توفر هذه الوسائل، بحيث يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، وتحتل شبكة الإنترانت المرتبة الثانية، بينما تحتل شبكة الإنترنيت المرتبة الثالثة ،في حين تعود المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام إلى شبكة الإكسترانت.

كما افترضنا أن للعوامل الذاتية للمبحوثين تأثير على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ،وحددت العوامل الذاتية في هذه الدراسة بـــ: المستوى التعليمي، المنصب، الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (الصحافة المكتوبة،الإذاعة،التلفزيون)، الاستفادة من التدريب الحالي.

وافترضنا في الأخير أن هذا الاستخدام ساهم في تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة من خلال اختبار ثلاث مؤشرات رئيسية والمتمثلة في: تفعيل الاتصال المؤسساتي، تحسين الإنتاجية وتحسين محيط العمل.

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل نتيجة لعدة **أسباب** أهمها: **أهمية الموضوع**: الذي تنبع من أهمية اتصال المؤسسة وكذا دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيله، كما أن **حداثة الموضوع** تعد سببا رئيسيا في اختياره،هذه الحداثة تنطلق من جدة التكنولوجيا الاتصالية الحديثة حيث تعد من أبرز المبتكرات المعاصرة.

وأملا منا في التعمق أكثر في الموضوع كانت **أهداف** دراستنا كالآتي:

- دراسة الاتصال والاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة وآثار هذا الاستخدام على الاتصال المؤسساتي وعلى مستوى أداء المؤسسة.

-محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحداثة الموضوع، ويتماشى مع هذين الهدفين هدف عملي تلخص في التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا في إجراء هذه **الدراسة الوصفية** على منهج **المسح**، وضمن منهج المسح استخدمنا "**المسح التحليلي**" الذي يفيد تحليل النتائج الكمية، حيث لا يكتفي بالتكميم بل يضيف له التفسير الكيفي، ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث، فقد فضلنا أن يكون **المسح شاملا** لجميع الموظفين العاملين في المكاتب والمزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة المدروسة (جهاز الحاسوب والشبكات الاتصالية)، مستعينين في جمع المعلومات بأداتين ثانويتين هما: **الملاحظة في عين المكان** وذلك لكشف بعض الحقائق كظروف الاستخدام وعاداته، وكذا **المقابلة** حيث اعتمدنا في بداية الدراسة "المرحلة الاستكشافية" على المقابلة نصف المهيكلة، بهدف جمع معلومات عن تاريخ المؤسسة نشاطاتها، وكذا التكنولوجيات

المستخدمة والأفراد المستخدمين لها، وقد ساعدتنا هذه المعلومات على بناء أداة البحث الأساسية"**استمارة الاستبيان**" ،كما استخدمنا **المقابلة المهيكلة** في مراحل متقدمة من الدراسة، للتعرف على بعض المعلومات التي توفرها هذه التقنية والتي أفادتنا كثيرا في عملية التحليل.

كما استعنا بأداة رئيسية، وهي **استمارة الاستبيان**، والتي قسمناها إلى ثلاثة محاور أساسية.

المحور الأول يضم بعض البيانات الشخصية، ويجيب المحور الثاني عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، بينما يشتمل المحور الثالث على آثار هذا الاستخدام على المؤسسة.

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

-أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الأربع المدروسة بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، بينما احتلت شبكة الإنترانت intranet المرتبة الثانية في الاستخدام، واحتلت شبكة الإنترنيت internet المرتبة الثالثة، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الإكسترانت extranet .

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

-أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.

دليل المقابلات:

المحور الأول: وضعية الاتصال والوسائل المستخدمة.

1- ما هي أهم أهداف الاتصال في مؤسستكم.

2- ما هي أنواع الاتصال الموجودة بمؤسستكم.

3- ما هي أهم وسائل الاتصال المستخدمة في مؤسستكم.

4- هل قامت المؤسسة بالتجديد في وسائلها الاتصالية.

5- من هو المشرف على إدارة الشبكات الاتصالية.

المحور الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

1- متى أدخل جهاز الحاسوب إلى مؤسستكم.

2- ما هي أجيال الحاسوب الموجودة بمؤسستكم.

3- متى بدأ التطبيق الفعلي لمشروع الإنترانت intranet في مؤسستكم.

4- ما هي خدمات شبكة الإنترانت في المؤسسة.

5- متى بدأ التطبيق الفعلي لمشروع الإنترنيت Internet .

6- ما هو دور الإنترنيت في مؤسستكم.

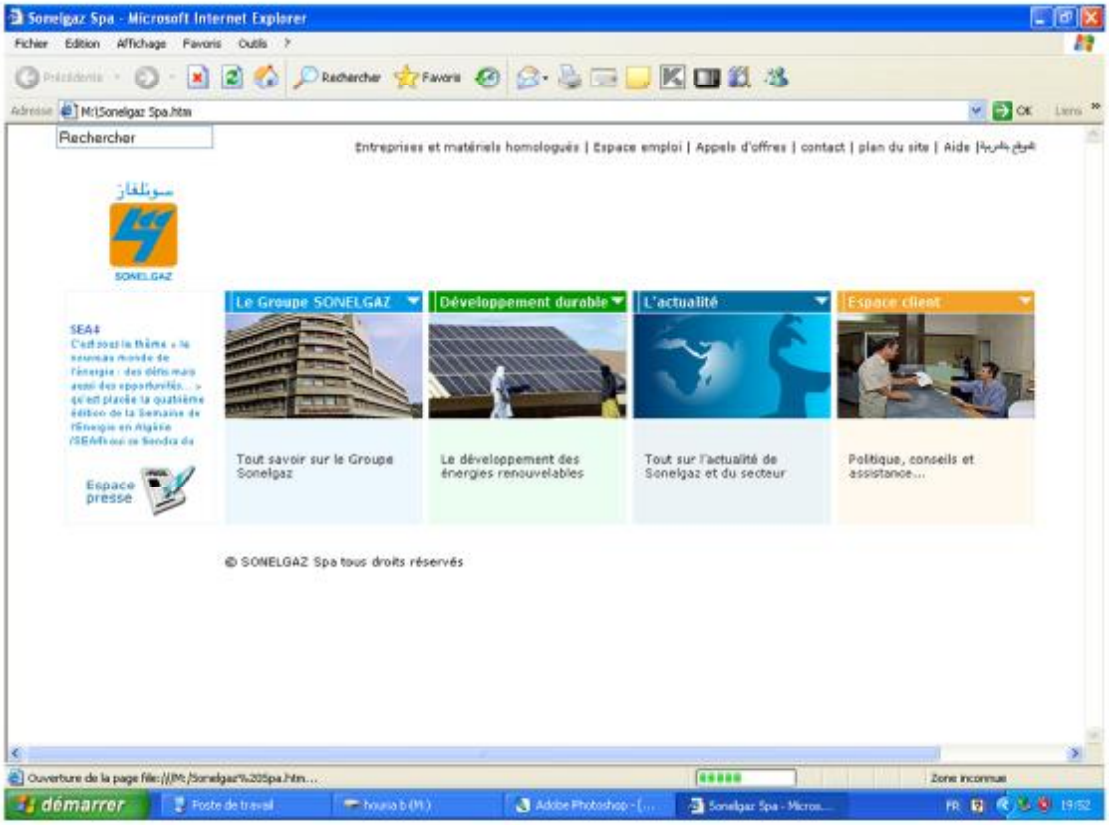
7- متى بدأ استخدام شبكة الإكسترانت extranet في مؤسستكم.

8- ما هي أهم الشركات التي تتعاملين معها الإكسترانت.

9- ما هي احتياطات حماية الشبكات الاتصالية في مؤسستكم.

10- ما هي طرق التدريب المعتمدة في مؤسستكم.

11- ما هي الآفاق المستقبلية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستكم.


Sonelgaz Spa - Microsoft Internet Explorer
Fichier Edition Affichage Favoris Outils
Rechercher
Favoris
Adresse M:\Sonelgaz Spa.htm
OK
Liens
Rechercher
Entreprises et matériels homologués | Espace emploi | Appels d'offres | contact | plan du site | Aide
SONELGAZ
Le Groupe SONELGAZ
Développement durable
L'actualité
Espace client
Tout savoir sur le Groupe Sonelgaz
Le développement des énergies renouvelables
Tout sur l'actualité de Sonelgaz et du secteur
Politique, conseils et assistance...
Espace presse
© SONELGAZ Spa tous droits réservés
Ouverture de la page file:///M:/Sonelgaz%20Spa.htm...
Zone inconnue
démarrer
Poste de travail
housia b (M:)
Adobe Photoshop - [...
Sonelgaz Spa - Micros...
FR
19:52

الجداول المرجحة:

جدول رقم (55) يوضح رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

الآراء	ت	%
كثيرا	90	83.33
قليلا	10	9.25
المجموع الجزئي	100	92.58
لم تحسن	8	7.4
المجموع	108	100

جدول رقم (57) يوضح رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد فعلت الاتصال الخارجي:

الآراء	ت	%
كثيرا	30	38.96
قليلا	28	36.36
المجموع الجزئي	58	75.32
لم تحسن	19	24.67
المجموع	77	100

جدول رقم (59) يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الإنتاجية:

الآراء	ت	%
كثيرا	69	68.31
قليلا	24	23.76
المجموع الجزئي	93	92.07
لم تحسن	8	7.92
المجموع	101	100

جدول رقم (61) يوضح آراء المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمحيط العمل:

الآراء	ت	%
كثيرا	57	60.63
قليلا	26	27.65
المجموع الجزئي	83	88.28
لم تحسن	11	11.70
المجموع	94	100

فهـــرس المحتـــويـــات

مقدمة.....أ- ب

الفصل الأول:إشكالية الدراسة ،مداخلها النظرية ومنهجيتها

أولا/إشكالية الدراسة 02

1- تحديد المشكلة 02

2- أسباب اختيار الموضوع.....05

3- أهداف الدراسة.....06

4- الدراسات السابقة والمشابهة.....06

5- تحديد المفاهيم 10

6- فروض الدراسة 17

ثانيا/المداخل النظرية للدراسة 19

1- المدخل النسقي 19

2- نظرية انتشار الأفكار المستحدثة 21

ثالثا/الإجراءات المنهجية للدراسة 25

1- مجالا الدراسة 25

1-1- المجال المكاني 25

1-2- المجال الزمني 26

2-مجتمع البحث والعينة 26

3- منهج الدراسة 28

4- أدوات جمع البيانات 29

الفصل الثاني: اتصال المؤسسة

أولا/اتصال المؤسسة:مفهومه،أهميته،أهدافه وأنواعه 34

1- تعريف اتصال المؤسسة 34

2- أهمية اتصال المؤسسة 36

3- أهداف اتصال المؤسسة 37

4- أنواعه 38

4-1- الاتصال الداخلي 38

4-2- الاتصال الخارجي 45

ثانيا/هيكلة الاتصال ووسائله في المؤسسة 49

1- هيكلة الاتصال 49

1-1- أنماط الاتصال 49
1-2- شبكات الاتصال 52
2- وسائل اتصال المؤسسة 55
2-1- ماهية وسائل الاتصال 55
2-2- أنواع الوسائل الاتصالية المؤسساتية 55
2-3- معايير اختيار الوسيلة المناسبة 60
ثالثا/مهام اتصال المؤسسة ومعوقاته 61
1- مهام اتصال المؤسسة 61
2- معوقاته 63
رابعا/ اتصال المؤسسة وسيرورة التغيير.....66
1- عوامل التغير في المؤسسة.....66
2- أسباب مقاومة التغيير..... 68
3- اتصال المؤسسة ودوره في عملية التغيير.....70
الفصل الثالث.استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية
أولا/تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....73
1- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....74
2- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الوسائل ،الجمهور والمجتمع 77
2-1- التأثيرات على وسائل الاتصال.....77
2-2- التأثيرات على الجمهور 78
2-3- التأثيرات على المجتمع.....78
3- مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....79
3-1- المزايا.....79
3-2- العيوب.....80
ثانيا/أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات.....81
1- جهاز الحاسوب.....81
1-1- مفهومه ومكوناته.....82
1-2- أنواعه.....83
2- الشبكات.....84
2-1- شبكة الإنترنت 85
2-2- شبكة الإنترانت.....89

2-3- شبكة الإكسترانت.....98
ثالثا/إستراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية.....102
1- أثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية.....102
1-1- التحولات في مجال التوظيف وتنظيم العمل 102
1-2- عملية اتخاذ القرارات.....104
1-3- الزبون.....105
1-4-عملية الإنتاج.....105
1-5- عملية الاتصال.....105
2- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومرونة المؤسسة الاقتصادية.....108
2-1-إستراتيجية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ونظام المعلومات 108
2-2- الأثر الاستراتيجي لتكنولوجيا الاتصال على مرونة المؤسسة الاقتصادية 108
رابعا/ تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية 109
1- الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاط المؤسسة الاقتصادية.....109
1-1- إستراتيجية الجزائر في تبني التكنولوجيات 110
1-2- المبادرات 110
2- وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.....112
الفصل الرابع: تحليل البيانات الميدانية
أولا/تفريغ وتحليل البيانات الميدانية 116
1- البيانات الشخصية.....116
2- مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة.....121
3- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة.....156
ثانيا/ النتائج العامة للدراسة.....171
خاتمة.....178
قائمة المراجع.....180
الملاحق
1- الجداول.....190
2- استمارة الاستبيان.....208
3- دليل المقابلات.....217
4- الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....218

5- خدمات شبكة الإنترانت في المؤسسة المدروسة.....219
6- برنامج الإنترانت الذي تحضر المؤسسة لتبنيه بعد برنامج Lotus note.....220
7- موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت.....221
الملخصات
1- الملخص باللغة العربية.....223
2- الملخص باللغة الفرنسية.....227
3- الملخص باللغة الإنجليزية.....231

الملخص باللغة الإنجليزية

Abstract

A cause of development of modern means of communication and a cause of the revolution of technology and information, which produces knowledge and information has become the controller mechanism and the investor of its results and therefore it controls the means of information (media) and the nature of letters distributed media, which has caused the deflection of these modern media in the various fields of social life and they have become a part of its daily details and characteristics and also a requirement for developed societies. All this was reflected primarily on language media used to wait for the meaning of various letters media, affected by the nature of media means and all that characterize, especially television, which has benefited from the image, sound, and movement to produce words and phrases responsive to the needs of the time.

Generally, through it all, language television media has grown in its functions, its qualities, and its levels and is regarded as a language of environment n'attient not the level of literary language in its rules, judgements, language and dialect in its abstractions. Also, it does not diminish the level of dialect in society.

Regarding the local level (of Algeria), language media has also benefited the characteristics of television, manifested through the various television programmes and its diversity, linking all the different social, where Algerian spectator is a matter varied language media information influenced by the type of television programmes presented.

Our study focuses on language media used in the Algerian television through an analytical study of the program "SABAH EL KAIR" distributed by a national chain, starting from the main question:

What are the most important characteristics of the language used media to present programs on television Algerian according to the form and content? and has determined the following terms: the media, audio-visual media, language, language media, and language audio-visual media (television).

According to the study practice, it was concluded that the characteristics of the language media in the Algerian television programs through an analytical study of the program "SABAH EL KAIR" laying the period between November 02, 2007 up to 29 January 2008, gave think the secondary issue:

-- How does represent the most important characteristic of language media used to present programs on television after the Algerian form?

-- How does represent the most important characteristic of the language used media to present programmes in the Algerian television after the content?

-- The rethink on its two secondary issues is to prove or disprove the two following assumptions:

• **The first assumption**: simple characteristics of the language used media to present programs on television after the Algerian form. This assumption has been achieved:

The divisions of programmes SABAH EL KAIR, "his order, temporary period of language media in the case of divisions and then the period of temporary language media in the part concerning the presenter junction, mussels dialogue in the case of divisions, the mould of direct conversation in the part concerning the presenter junction, the level of language media.

• **The second assumption**: simple characteristics of the language used media to present programs on television Algerian according to the content. This assumption has been achieved:

The types of matter in the part concerning divisions. The functions lange the media agenda, the characteristics of the language media and its agenda.

• **The phrases (terms) of the statement**: the terms of our presentation of the program are "SABAH EL KAIR" in the Algerian television where you have chosen the pace Algerian television that represents the sector of the audio - visual which is the only one to feature the public because it represented the heavy media service.

Regarding the "SABAH EL KAIR" is that it is a programme of dialogue and animation that brings together a group division of different subjects.

• **The study sample**: and they chose the three (03) months time dissemination of programmes and that during the period of 02 November 2007 up to 29 janviers 2008 relying on a model randomly , Organized under the types of information targeted by seeking the programme level where they used the style for rotation missed number 12 program that reflect everyday, the role of bias in choosing the term of the model and give a equal opportunity for all day on the study leaves us build artificial periods organized in order to analyse the language media programme.

• **The method of study**: it was the method used descriptive, analytical from determined overall goal for this presentation is to know the characteristic of the language used media to present programs on television or Algerian our study does limit not to subpoena acquired data, but surpasses it in the description to an analysis of how and achievements of the explanation.

• **Tools of data collection**: there were in the topic of the media lange program SABAH EL KAIR "in the Algerian television on tools collection inventories following: recording on videotape, 'Observation.

• **The subject of analysis**: we have chosen to study the subject matter any media concerning the language media in the part concerning the programme divisions, and the part concerning the presenter junction.

• **The tool data analysis**: it adopted the analysis tool content through constant groups which is based on an analysis of the program "SABAH EL KAIR" in the Algerian television by focusing on the analysis lange of the media used for presentation during the study period from its form, its definition, and its content, and determine its repetition, its period and its percentage. And therefore, we can say that the tool content analysis has fulfilled the conditions for achieving the results expected of him as a tool and the results arrived objectives, it is considered as one of the tools used in the studies of media content of letters written and audio and audio-visual, putting an organized plan that starts with choosing a model of the substance to analyze and then analyze it on quantity and so on.

• **The nature of data**:

SUMMARY

The great role that new communication technology plays in societies and economics as well as in people's life makes it among the basis for many enterprises which are in favour of modern development namely the economic enterprises which recognizes modernization and the effectiveness of new discoveries in changing all classical sorts of communication and management.

It is inevitable to adopt such new concepts, the so called "process of adoption" In fact, the western enterprises are first pioneers in the field of brining the new communication technology, and the Algerian enterprises are not far from this development witch touches every aspect of its everyday activities.

Departing from this point, we focus our study on the real verbal use of these technologies in our enterprises on the light of "the spread of new, concept Theory" through our study on "gaz transfer center" in Constantine.

We hypothesized, to get a voled solution, that there is a difference at the level of using these four communication technologies with the available tools so as the computer comes first, the intranet the second, the internet the third and the extranet the last, according to the use of each one.

As we hypothesized that personal factors of researchers have a great impact on the use of the new communication technologies, however, they are limited in our study as such; educational level, status, the tendency of following the popular means of communication (press, radio and TV) and the benefit frome the curent training.

At the end, we hypothesized that this use contributes in the improvement of the level of performance in the targeted in the enterprise throught the examination of three essential signs witch are: making the communication enterprise effective improving the production as well as the working environment.

Our selection of this subject was not at randon but as a result of many reasons **most importantly**.

The importance of the subject that derives from the importance of communication for enterprises as well as the role of new communication technology in mailing it effective. Thus, the modernity of the subject regarded as the most important reason and this modernity departs from the new communication technology which considered asnong it new discoveries.

After going a bit deeper in the subject, the objectives of our study are:

The study of communication and he verbalize of communication technology and its impact on the communication in enterprises at the level of performance in it.

The trial of enriching the scientific researches in this field especially for the modernity of the subject and behind it, there are two gols, a practical one which is the training and being used to practical researches as well as sticking to the application of metrological procedures and research techniques in social sciences.

To realize these objectives, we rely on "the descriptive method" in which we use "**analytical description**" that used in the analyses of the quantitative results which need a qualitative explanation, however, we prefer that the description should be used to all workers in offices and those who have the ability to use the new communication technology (computer, communication nets), as we get helped during information collection by two secondary tools which are: observation in the targeted place in order to know some of the circonstances of its use, in addition to the interview which we use it in order to gather some information about the enterprise, its history and its activities as well as the technologies used there by workers.

These information, in turn, helps us to select another important tool witch's "**questionnaire**" in "the analysis process" hence, we divide the questionnaire into three main chapters:

1st Chapter: it includes some personal informations.

2sd Chapter: it answers the questions "to what extent is the new communication technology used in the enterprise?

3rd Chapter: the effects of this use on the enterprise.

After gathering the information and after analyzing it, we arrived at the following results:

There is a difference in the use of the four communication technologies being studied so …… the computer comes first, intranet the second then the internet the third and the extranet, comes the lost according to the use of each one.

The personal factors have a significant impact on the use of the new communication technology concerning the educational level, status, and the

benefit from the training, while the use of popular communication tools (press, radio and TV) do not have similar impact.

The use of new communication technology, lead to the improvement at the level of performance in the enterprise being studied as it males the communication effective, either internal or external as well as in the productivity and the environmental work.

A cause of development of modern means of communication and a cause of the revolution of technology and information, which produces knowledge and information has become the controller mechanism and the investor of its results and therefore it controls the means of information (media) and the nature of letters distributed media, which has caused the deflection of these modern media in the various fields of social life and they have become a part of its daily details and characteristics and also a requirement for developed societies. All this was reflected primarily on language media used to wait for the meaning of various letters media, affected by the nature of media means and all that characterize, especially television, which has benefited from the image, sound, and movement to produce words and phrases responsive to the needs of the time.

Generally, through it all, language television media has grown in its functions, its qualities, and its levels and is regarded as a language of environment n'attient not the level of literary language in its rules, judgements, language and dialect in its abstractions. Also, it does not diminish the level of dialect in society.

Regarding the local level (of Algeria), language media has also benefited the characteristics of television, manifested through the various television programmes and its diversity, linking all the different social, where Algerian spectator is a matter varied language media information influenced by the type of television programmes presented.

Our study focuses on language media used in the Algerian television through an analytical study of the program "SABAH EL KAIR" distributed by a national chain, starting from the main question:

What are the most important characteristics of the language used media to present programs on television Algerian according to the form and content? and has determined the following terms: the media, audio-visual media, language, language media, and language audio-visual media (television).

According to the study practice, it was concluded that the characteristics of the language media in the Algerian television programs through an analytical study of the program "SABAH EL KAIR" laying the period between November 02, 2007 up to January 29 2008, gave think the secondary issue:

-- How does represent the most important characteristic of language media used to present programs on television after the Algerian form?

-- How does represent the most important characteristic of the language used media to present programmes in the Algerian television after the content?

-- The rethink on its two secondary issues is to prove or disprove the two following assumptions:

• The first assumption: simple characteristics of the language used media to present programs on television after the Algerian form. This assumption has been achieved:

The divisions of programmes SABAH EL KAIR "agenda, the period of temporary language media in the case of divisions and then the period of temporary language media in the part concerning the presenter junction, mussels dialogue in Concerning the party divisions, the mould of direct conversation in the part concerning the presenter junction, the level of language media.

• The second assumption: simple characteristics of the language used media to present programs on television Algerian according to the content. This assumption has been achieved:

The types of matter in the part concerning divisions. The functions lange the media agenda, the characteristics of the language media and its agenda.

• The phrases (terms) of the statement: the terms of our presentation of the program are "SABAH EL KAIR" in the Algerian television where you have chosen the pace Algerian television that represents the sector of the audio-visual which is the only one to feature the public because it represented the heavy media service.
Regarding the "SABAH EL KAIR" is that it is a programme of dialogue and animation that brings together a group division of different subjects.
• The study sample: and they chose the three (03) months time dissemination of programmes and that during the period of 02 November 2007 up to 29 janviers 2008 relying on a model randomly , Organized under the types of information targeted by seeking the programme level where they used the style for rotation missed number 12 program that reflect everyday, the role of bias in choosing the term of the model and give a equal opportunity for all day on the study leaves us build artificial periods organized in order to analyse the language media programme.
• The method of study: it was the method used descriptive, analytical from determined overall goal for this presentation is to know the characteristic of the language used media to present programs on television or Algerian our study does limit not to subpoena acquired data, but surpasses it in the description to an analysis of how and achievements of the explanation.
• Tools of data collection: there were in the topic of the media lange program SABAH EL KAIR "in the Algerian television on tools collection inventories following: recording on videocassettes, the observation.
• The subject of analysis: we have chosen to study the subject matter any media concerning the language media in the part concerning the programme divisions, and the part concerning the presenter junction.
• The tool data analysis: it adopted the analysis tool content through constant groups which is based on an analysis of the program "SABAH EL KAIR" in the Algerian television by focusing on the analysis of lange the media used for presentation during the study period from its form, its definition, and its content, and determine its repetition, its period and its percentage. And therefore, we can say that the tool content analysis has fulfilled the conditions for achieving the results expected of him as a tool and the results arrived objectives, it is considered as one of the tools used in the studies of media content of letters written and audio and audio-visual, putting an organized plan that starts with choosing a model of the substance to analyze and then analyze it on quantity and so on.
• The nature of data: all matter media on the language used media to present the programme divisions "SABAH EL KAIR" during the period of 02 November 2007 up to January 29 2008 and reported on the contents fit to be counted and he accepts the position quantity by placing the program on November 12.
• The category of analysis: they are represented in the following
-- The categories of the form (how he has said) is the category of programme divisions on the study (the part concerning divisions) and its order, the category of temporary period in the section on Presenting the junction and its order, the category of type molds dialogue in the part concerning the programme divisions (the mould dialog opinion, dialogue personality, dialogue information, dialogue discussions and meetings, dialogue telephone dialogue table makes) category divisions, category-level language media in part on divisions: literary dialect, Tamazight, mixed, then his order, category language media in part on the presenter junction with his rank.
-- The category of content (what does he said): is the category of type of subjects in the

part concerning language media divisions and program are: cultural, sporting, economic , Legal, general, mixed with his order, the category of functions language media in part on the language media in divisions between east and media, persuasive, expressive, the category of functions language media used d According to the presenter junction and recall its order. The category of characteristics of the language in the section on language media in the programme and divisions are: the characteristic of arrivals, the characteristic of identity between word and image, the hallmark of repetition of words and numerals, the characteristic style of the report, with its agenda, the category 'feature language media in part on the presenter of the junction and its agenda.

• The units of analysis: on and used the temporary unit: hour, minute and second, microsecond, and unity of the general idea in part on divisions, and the part concerning the presenter of the junction.

• The results of the study:

-- The diversity of divisions that make up the program "SABAH EL KAIR" on the study and its diversity where his number was 20 divisions that have an appointment constant and organized dissemination, periodic daily or weekly.

-- The largest of these divisions during the study period (01-12) and is as follows: religious conversation, the weather station visitors, artistic map of a wilaya, the division of visitor traffic safety , Sport each year, the division green signs in the morning, instructions agronomic, legal consultations, your doctor and the consumer, traditional crafts, environment, food sanitation, and tourism and travel, art and creativity, morning… ..

• The temporary period language media in the section on the divisions of the programme was less time to distribute 12 overall numbers in the program, it has come close time in the overall aim of these divisions, while it has come close in the level of divisions themselves and it has moved away in others.

-- The period of temporary language media in part on the presenter of the junction seemed a very poor by contributing to the overall schedule for disseminating 12 numbers. This period was closer to the level of the day on the study.

The divisions of the programme on the study appeared in moulds determined for dialogue, organized temporarily, the mould of dialogue between the information the mold of dialogue personality, the mould of dialogue discussions, the mould of dialogue of view, the mold of the roundtable dialogue, the mould of dialogue phone.

-- The mold of direct conversation was published in divisions determined and
Has inescisté in others.

-- The level of language media in part on its divisions and
Order after the temporary period was miscte (literary dialect, french) language
Arabic literary dialect, french,
The use of the Amazigh language is non-existent.

-- The temporary level language media in part on
Presenter junction is that the Arabic language literary mixed dialect,
While the use of the french Amazigh is non-existent.

-- The type of subjects and its agenda in the media concerning the language used to present programme divisions: cultural (historical, literary, educational, and instinctive, health, media) economic issues subjects general subjects mixed subjects of security , Prone athletes.

-- The functions of language media and its order in the party divisions on the program were as follows:

The media function, the function persuasive, expressive function.
-- The order of depending on the language used in media after the presenter of the junction of the programme "SABAH EL KAIR" was published as follows:
-- The media function, the function persuasive, expressive function.
-- The characteristic of the language media in part on the programme divisions are organized from its repetition as follows: the hallmark of repetition (repetition of words and numbers), the hallmark of entertainment (ideas are normal); characteristic style of the report, the hallmark of the abstract (short sentences), characteristic of identity between word and image.
-- The characteristic of the language media in part on the presenter of the junction in the programme "SABAH EL KAIR" and its agenda in a way repetitive were as follows: the characteristic of entertainment, the hallmark of repetition, the hallmark of brevity, the characteristic style of the report, the characteristic of identity between word and image.

-

الملخص باللغة الفرنسية

Résumé

A cause du développement des moyens modernes de communication et a cause de la révolution de la technologie et des information, celui qui produit connaissances et les informations est devenu le contrôleur des mécanisme et l'investisseur de ses résultats et donc il contrôle les moyens d'information (de media) et la nature des lettres médiatiques distribuées, ce qui a causé l'enfoncement de ces moyens médiatiques modernes dans les différents domaines de la vie sociale et ils sont devenus une parties de ses détails quotidiens et aussi une caractéristiques et obligation pour les sociétés développées. Tout ça s'est reflété d'abord sur la langue médiatique utilisée pour faire attendre le sens des différentes lettres médiatiques, affectée par la nature de moyen médiatique et tous ce que le caractérisent, surtout la télévision qui a bénéficié de l'image, du son, et du mouvement pour produire des mots et des locutions aptes à répondre aux besoins de l'époque.

Généralement, à travers tous ça, la langue médiatique télévisuelle s'est développée dans ses fonctions, ses qualités, et ses niveaux et elle est considérée comme une langue de milieu qui n'attient pas le niveau de la langue littéraire dans ses règles, ses jugements, et la langue dialectale dans ses abstractions. Aussi, elle ne diminue pas au niveau du dialecte dans la société.

En ce qui concerne le niveau local ('l'Algerie), la langue médiatique a bénéficié elle aussi des caractéristiques du télévision, se manifestant à travers les différents programmes télévisuels et sa diversité, se reliant à tous les différents domaines social, où spectateur algériens trouve une matière médiatique variée une langue d'information influencée par le type des programmes télévisuels présentés.

Notre étude se concentre sur la langue médiatique utilisée dans la télévision algérienne à travers une étude analytique du programme « SABAH EL KAIR » diffusé par la chaine nationale une, en commencent par la question principale suivante :

Quelles sont les plus importantes caractéristiques de la langue médiatique utilisée pour présenter les programmes dans la télévision algérienne d'après la forme et le contenu ? et en a déterminé les notions suivantes : le media, le media audio-visuel, la langue, la langue médiatique, et la langue médiatique audio-visuel (télévisuelle).

D'après l'étude pratique, on a conclu que les caractéristiques de la langue médiatique dans les programmes du télévision algérienne à travers une étude analytique du programme « SABAH EL KAIR » pondant la période entre le 02 novembre 2007 jusqu' à le 29 janvier 2008, ont donné la repense aux question secondaire suivante :

- En quoi se représentent les plus importantes caractéristique de la langue médiatique utilisée pour présenter les programmes dans la télévision algérienne d'après la forme?
- En quoi se représentent les plus importantes caractéristique de la langue médiatique utilisée pour présenter les programmes dans la télévision algérienne d'après le contenu ?
- La repense sur ses deux questions secondaires, c'est de prouver ou réfuter les deux hypothèses suivantes :

- **La première hypothèse** : Des simples caractéristiques de la langue médiatique utilisée pour présenter les programmes dans la télévision algérienne d'après la forme. Cette hypothèse a été réalisée d'après :

Les divisions du programmes « SABAH EL KAIR », son ordre, la période temporaire de la langue médiatique dans la partie qui concerne les divisions puis la période temporaire de la langue médiatique dans la partie qui concerne le présentateur de jonction, les moules de dialogue dans la partie qui concerne les divisions, le moule de conversation directe dans la partie qui concerne le présentateur de jonction, le niveau de la lange médiatique.

- **La deuxième hypothèse** : Des simples caractéristiques de la langue médiatique utilisée pour présenter les programmes dans la télévision algérienne d'après le contenu. Cette hypothèse a été réalisée d'après :
  Les types des sujet dans la partie qui concerne les divisions. Les fonctions la lange médiatique, son ordre, les caractéristiques de la lange médiatique et son ordre.
- **Les locutions (les termes) de l'exposé** : les termes de notre exposé sont le programme de « SABAH EL KAIR » dans la télévision algérienne où on a choisi la télévision algérienne pace qu'elle représente le secteur de l' audio-visuel qui est le seul à avoir la caractéristique publique parce qu'il représenté la service médiatique lourde.
  En ce qui concerne le programme « SABAH EL KAIR » c'est qu'il s'agit d'un programme de dialogue et d'animation qui rassemble un groupe de division de différents sujets.
- **L'échantillon d'étude :** et on a choisi la période de trois (03) mois des temps de la diffusion des programmes et ça pendant la période de 02 novembre 2007 jusqu' à le 29 janviers 2008 en comptant sur un modèle au hasard, organisé dans le cadre des types des informations ciblés en cherchant le niveau de programme où on a utilisé le style de rotation pour manquer 12 nombre de programme qui reflètent tous les jours, le rôle du partialité dans le choix des terme du modèle et donner une occasion égale pour tous les jours concernant l'étude qui nous laisse bâtir les périodes artificielles organisées dans le but d'analyser la lange médiatique du programme.
- **La méthode d'étude :** on a utilisé la méthode descriptive, analytique à partir du but global déterminé pour cette exposé qui est celui de connaitre les caractéristique de la lange médiatique utilisée pour présenter les programmes dans la télévision algérienne ou notre étude ne se limite pas à l'assignation acquise des donnés, mais elle la dépasse dans le domaine de la description jusqu'à l'analyse des acquis du manière et l'explication.
- **Outils de rassemblement des données :** on a compté dans l'étude du sujet de la lange médiatique du programme « SABAH EL KAIR » dans la télévision algérienne sur les outils de rassemblement des inventaires suivants : l'enregistrement sur les cassettes vidéo, l'observation.
- **La matière d'analyse :** on a choisi pour étudier le sujet toute la matière médiatique concernant la lange médiatique dans la partie qui concerne les divisions du programme, et la partie qui concerne le présentateur de jonction.
- **Les outil d'analyse des données :** on a adopté l'outil d'analyse du contenu à travers des groupes constants qui se base sur l'analyse du programme « SABAH EL KAIR » dans la télévision algérienne en concentrant sur l'analyse de la lange médiatique utilisée pour la présentation pendant la période d'étude à partir de sa forme, sa définition, et son contenu, et déterminer sa répétition, sa période et son pourcentage. Et donc, on peut dire que l'outil d'analyse de contenu a rempli les

conditions pour réaliser les résultats attendus de lui comme outil et l'arrivée aux résultats objectifs, on le considère aussi comme l'un des outils utilisés dans l'études des contenus des lettres médiatiques écrites et audio et audio-visuel, en mettant un plan organisé qui commence par choisir un modèle de la matière à analyser et puis l'analyser on quantité et on manière.

- **La nature des données:** toute la matière médiatique qui concerne la langue médiatique utilisée pour présenter les divisions du programme " SABAH EL KAIR" pendant la période de 02 novembre 2007 jusqu' à 29 janvier 2008 et on a rendu le contenu apte a être compté et il accepte le mesure de quantité en inscrivant 12 novembre du programme.
- **Les catégorie d'analyse:** ils sont représentés dans le suivant

- **Les catégories de la forme (comment il s'est-dit):** on trouve la catégorie des divisions du programme qui concerne l'étude (la partie concernant les divisions) et son ordre, la catégorie de la période temporaire dans la partie concernant le présentateur de jonction et son ordre, la catégorie de type des moules de dialogue dans la partie concernant les divisions du programme (le moule de dialogue d'opinion, dialogue de personnalité, dialogue d'information, dialogue des discussions et des réunions, dialogue de téléphone, dialogue de la table rende) catégorie divisions, catégorie du niveau de la langue médiatique dans la partie concernant les divisions: littéraire, dialecte, tamazight, mixte, puis son ordre, catégorie de la langue médiatique dans la partie concernant le présentateur du jonction avec son rang.
- **Les catégorie du contenu (qu'est-ce-qu'il s'est dit):** on trouve la catégorie de type des sujets dans la partie qui concerne la langue médiatique des divisions du programme et on trouve: culturels, sportifs, économiques, juridiques, général, mixtes, avec son ordre, la catégorie des fonctions de la langue médiatique dans la partie qui concerne la langue médiatique dans les divisions et elle est entre médiatique, persuasive, expressive, la catégorie des fonctions de la langue médiatique utilisée d'après le présentateur de jonction et rappeler son ordre. La catégorie des caractéristiques de la langue, dans la partie concernant la langue médiatique dans les divisions du programme et on trouve: la caractéristique de location, la caractéristique d'identité entre le mot et l'image, la caractéristique du répétition des termes et des chiffres, la caractéristique du style du rapport, avec son ordre, la catégorie des caractéristique de la langue médiatique dans la partie concernant le présentateur du jonction et son ordre.

- **Les unités d'analyse:** et on a utilisé l'unité temporaire: heure, minute, seconde, microseconde, et l'unité de l'idée générale dans la partie concernant les divisions, et la partie concernant le présentateur du jonction.
- **Les résultats de l'étude générale:**

- La diversité des divisions qui constituent le programme "SABAH EL KAIR" concernant l'étude et sa diversité où son nombre était 20 divisions qui ont un rendez-vous constant et organisé de diffusion, périodique, quotidienne ou hebdomadaire.
- Le rang de ces divisions pendant la période d'étude (01-12) et il est comme suit: le conversation religieuse, la météo, la station des visiteurs, carte artistique d'une wilaya, la division du visiteur, la sécurité routière, le sport annuelle, la division vert, les signes du matin, les instructions agronomiques, les consultations juridiques, ton

médecin et le consommateur, les métiers traditionnels, l'environnement, l'alimentation sanitaire, et tourisme et voyage, art et création, matin…..

- La période temporaire la langue médiatique dans la partie concernant les divisions du programme était moin du temps global pour diffuser 12 nombres du programme, elle s'est rapprochée du temps global dans le but de ces divisions, tandis qu'elle s'est rapprochée dans le niveau des divisions elles mêmes et elle s'est éloignée dans d'autres.
- La période temporaire de la langue médiatique dans la partie concernant le présentateur du jonction paraissait d'un pourcentage très démunie par apport à l'horaire global pour diffuser 12 nombres inscrits. Cette periode s'est rapprocher sur le niveau des jours concernant l'étude.

  Les divisions du programme concernant l'étude se sont apparues dans des moules déterminés pour le dialogue,organisé temporairement,le moule du dialogue de l'information,le moule du dialogue de la personnalité,le moule du dialogue des discussions,le moule du dialogue de l'opinion,le moule du dialogue du table ronde,le moule du dialogue de téléphone.
- Le moule du conversation directe s'est apparu dans des divisions déterminés et il S'est inescisté dans des autres.
- Le niveau de la langue médiatique dans la partie concernant les divisions et son Ordre d'après la période temporaire était miscte (litteraire,dialecte,français)la langue Arabe littéraire, dialecte, français,

  L'utilisation de la langue amazighe est inexistante.
- L'ordre temporaire du niveau de la langue médiatique dans la partie concernant le Présentateur de jonction est le suivant: la langue arabe littéraire, mixte, dialectale, Tandis que l'utilisation du français l'amazighe est inexistante.
- Le type des sujets et son ordre dans la partie concernant la langue médiatique utilisée pour présenter des divisions du programme: culturel (historique, littéraire, éducatif, et instinctif, sanitaire, médiatique) des sujets économiques sujets général, sujets mixtes, sujets du sécurité, sujets sportifs.
- Les fonctions de la langue médiatique et son ordre dans la partie concernant les divisions du programme étaient comme suit:

  La fonction médiatique, la fonction persuasive, la fonction expressive.
- L'ordre des fonction de la langue médiatique utilisée d'après le présentateur des jonction du programme "SABAH EL KAIR" s'est apparu comme suit:
- La fonction médiatique, la fonction persuasive, la fonction expressive.
- Les caractéristique de la langue médiatique dans la partie concernant les divisions du programme sont organisées à partir de sa répétition comme suit: la caractéristique du répétition (répétition des termes et des chiffres), la caractéristique du divertissement (les idées sont habituelles), la caractéristique du style du rapport, la caractéristique du résumé (brièveté des phrases), la caractéristique d'identité entre le mot et l'image.
- Les caractéristique de la langue médiatique dans la partie concernant le présentateur du jonction dans le programme "SABAH EL KAIR" et son ordre d'une manière répétitive étaient comme suit: la caractéristique du divertissement, la caractéristique du répétition, la caractéristique du brièveté, la caractéristique du style du rapport, la caractéristique d'identité entre le mot et l'image.

الملخص باللغة العربية

الملخص:

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

إن التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية لابد منها تعبر عنها عملية التبني، وقد كانت المؤسسات الغربية السباقة في ميدان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والمؤسسات الجزائرية أيضا لم تكن بمنأى عن هذا التطور إذ دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى صلب نشاطاتها اليومية، ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى التعمق في واقع الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا في مؤسساتنا، على خلفية نظرية الأنساق ومنها الأنساق المفتوحة ونظرية انتشار الأفكار المستحدثة، وقد تم ذلك من خلال دراسة ميدانية بمقر تسير نقل الغاز بالشرق قسنطينة.

ولمعالجة الإشكال المطروح، افترضنا أن هناك تباينا في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة المدروسة (جهاز الحاسوب،شبكة الانترانت، شبكة الانترنيت، شبكة الإكسترانت..) على توفر هذه الوسائل، بحيث يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، وتحتل شبكة الإنترانت المرتبة الثانية، بينما تحتل شبكة الإنترنيت المرتبة الثالثة ،في حين تعود المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام إلى شبكة الإكسترانت.

كما افترضنا أن للعوامل الذاتية للمبحوثين تأثير على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ،وحددت العوامل الذاتية في هذه الدراسة بـ: المستوى التعليمي، المنصب، الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (الصحافة المكتوبة،الإذاعة،التلفزيون)، الاستفادة من التدريب الحالي.

وافترضنا في الأخير أن هذا الاستخدام ساهم في تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة من خلال اختبار ثلاث مؤشرات رئيسية والمتمثلة في: تفعيل الاتصال المؤسساتي، تحسين الإنتاجية وتحسين محيط العمل.

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل نتيجة لعدة **أسباب** أهمها: **أهمية الموضوع**: الذي تنبع من أهمية اتصال المؤسسة وكذا دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيله، كما أن **حداثة**

الموضوع تعد سببا رئيسيا في اختياره،هذه الحداثة تنطلق من جدة التكنولوجيا الاتصالية الحديثة حيث تعد من أبرز المبتكرات المعاصرة.

وأملا منا في التعمق أكثر في الموضوع كانت **أهداف** دراستنا كالآتي:

- دراسة الاتصال والاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة وآثار هذا الاستخدام على الاتصال المؤسساتي وعلى مستوى أداء المؤسسة.

- محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحداثة الموضوع، ويتماشى مع هذين الهدفين هدف عملي تلخص في التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا في إجراء هذه **الدراسة الوصفية** على منهج **المسح**، وضمن منهج المسح استخدمنا "**المسح التحليلي**" الذي يفيد تحليل النتائج الكمية، حيث لا يكتفي بالتكميم بل يضيف له التفسير الكيفي، ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث، فقد فضلنا أن يكون **المسح شاملا** لجميع الموظفين العاملين في المكاتب والمزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة المدروسة (جهاز الحاسوب والشبكات الاتصالية)، مستعينين في جمع المعلومات بأداتين ثانويتين هما: **الملاحظة في عين المكان** وذلك لكشف بعض الحقائق كظروف الاستخدام وعاداته، وكذا **المقابلة** حيث اعتمدنا في بداية الدراسة "المرحلة الاستكشافية" على المقابلة نصف المهيكلة، بهدف جمع معلومات عن تاريخ المؤسسة نشاطاتها، وكذا التكنولوجيات المستخدمة والأفراد المستخدمين لها، وقد ساعدتنا هذه المعلومات على بناء أداة البحث الأساسية"**استمارة الاستبيان**" ،كما استخدمنا **المقابلة المهيكلة** في مراحل متقدمة من الدراسة، للتعرف على بعض المعلومات التي توفرها هذه التقنية والتي أفادتنا كثيرا في عملية التحليل.

كما استعنا بأداة رئيسية، وهي **استمارة الاستبيان**، والتي قسمناها إلى ثلاثة محاور أساسية.

المحور الأول يضم بعض البيانات الشخصية، ويجيب المحور الثاني عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، بينما يشتمل المحور الثالث على آثار هذا الاستخدام على المؤسسة.

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

- أن هناك استخداما متباينا لتكنولوجيا الاتصال الأربع المدروسة بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، بينما احتلت شبكة الإنترانت intranet المرتبة الثانية في الاستخدام، واحتلت شبكة الإنترنيت internet المرتبة الثالثة، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الإكسترانت extranet .

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

- أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.