

وسائل الاتصال الحديثة ودورها في تفعيل الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بشركة طبية فود بالروبية

أم الخير السوفي (طالبة دكتوراه.)

أ.د. مقراني الهاشمي جامعة الجزائر -2-

ملخص:

يعتبر الاتصال ظاهرة إنسانية قديمة صاحبت كل مراحل الحياة البشرية باعتباره ضرورة ملحة لمختلف التفاعلات والعلاقات التي تربط الإنسان بغيره. لقد أصبح الاتصال عنصراً أساسياً في التخطيط الاستراتيجي لنجاح أي منظمة، خاصة وأن العالم يعيش تحديات جديدة من خلال توظيف تكنولوجيات حديثة للاتصال. وبالرغم من إقبال المؤسسة الجزائرية في اقتصاد السوق والمنافسة المحلية والدولية إلا أن استعمالها للتكنولوجيات الحديثة لا يزال محدود وبشكل ملحوظ، وهو ما دفعنا لطرح التساؤل الآتي: ما هي وسائل الاتصال الأكثر توظيفاً بالمؤسسة الجزائرية؟ وإلى ما يرجع ذلك؟
الكلمات المفتاحية: الاتصال، تكنولوجيا الاتصال، المؤسسة، الوعي، ثقافة المؤسسة.

Résumé:

La communication est un ancien phénomène humain qui a accompagné toutes les étapes de la vie humaine. Elle était nécessaire pour les différentes interactions et les relations entre les hommes. La communication est devenue un élément essentiel de la planification stratégique pour le succès de toute organisation, puisqu'il existe de nouveaux challenges en utilisant des technologies modernes de communication. Malgré la participation de l'entreprise algérienne dans l'économie de marché et de la concurrence nationale et internationale, mais l'utilisation des technologies modernes est encore limitée, et de manière remarquable, ce qui nous conduit à poser la question suivante: Quels sont les outils les plus employés dans l'organisation algérienne ? Et auxquels raisons?

Mots clés: Communication, Technologie de communication, organisation, conscience, culture d'organisation.

Abstract:

Communication is an ancient human phenomenon which has accompanied every stage of human life as an urgent need for the various interactions and relations with other human. Communication has become an essential element of strategic planning for the success of any organization, especially with new challenges by employing modern technologies of communication. Although involving the Algerian enterprise in the market economy and national and international competition, but the use of modern technologies is still limited, and significantly, which led us to ask the following question: What are the means of communication most used in the Algerian organization? And what were reasons?

Key words: Communication, communication technology, organization, consciousness, culture of the institution.

مقدمة

سنحاول في هذا المقال أن نبرز أهمية الاتصال باعتباره ظاهرة إنسانية قديمة، صاحبت مختلف مراحل الحياة البشرية، ذلك أنها ضرورة ملحة في مختلف التفاعلات التي تربط الإنسان بغيره من خلال عيشه ضمن جماعات ديناميكية وقد انعكس تطور هذه الظاهرة على تفكير الإنسان الذي أصبح قادراً على استخدام أنظمة اتصال مختلفة وسريعة خلال السنوات الأخيرة.

ويعد الاتصال وجهاً لوجه -مرسل، مستقبل- هو أول أشكال الاتصال، وظل هذا الشكل الأكثر استخداماً وشيوعاً عبر العصور، بل ساهم هذا الأخير في استمرار الحياة الإنسانية، إلى أن عرف مجال الاتصال عهداً جديداً يدعى:

عصر مجتمع المعلوماتية والذي أحدث تغييرا جذريا في حياة الناس نظرا للارتباط العضوي لطبيعة أنظمة الاتصال في المجتمع بكل الأوجه الأخرى لحياة الفرد من علاقات التأثير والتكامل.

إن لكل وسيلة اتصال قدرا من الإقناع تزيد أو تقل من وسيلة لأخرى، وقد أحدثت الكتابة كأداة اتصالية أثناء ظهورها نقلة كبيرة في مجال أدوات الاتصال ليحقق بعدها الإنسان انجازات أخرى فتحت آفاقاً كبيرة في هذا المجال، تمثلت في اختراع الطباعة مع بداية عصر النهضة على يد الألماني يوحنا جوتنبرغ سنة 1436 والتي أدت إلى انتشار المعلومات والمعرفة، وتوالى التطورات لتظهر الكتابة اللاسلكية، والصحف والمجلات... لتظهر بعد ذلك تقنيات ووسائل حديثة أضافت السهولة والمرونة والسرعة باستخدام الصوت والصورة وإذا كانت مجتمعات القرن العشرين ارتكزت في بنائها على الطاقة فإن مجتمعات القرن الواحد والعشرين ارتكزت وسوف ترتكز في بنائها على التحكم في الاتصال وتكنولوجياه.

إن التكنولوجيا الحديثة لوسائل الاتصال لا تمنحنا أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترفيه فقط بل نجدها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة، تعكس بعض المعايير التي تساعد على توجيه سلوك وتصرفات الأفراد، وعليه فإن وسائل الاتصال وتقنياته تلعب دورا هاما في عملية الاتصالات على مختلف مستويات المؤسسة بتسهيلها الاتصال وجعله أكثر سرعة بغية التكيف مع كل مستجدات العمل.

وعليه سنعالج هذا المقال انطلاقا من العناصر الموالية:

أولا: الإطار المنهجي للدراسة:

1/ إشكالية الدراسة: يقوم المجتمع الإنساني على مجموعة من العلاقات قوامها الاتصال والذي يعد بمثابة المحرك الذي يمد العمليات الاجتماعية بالقوة والاستمرار، والمتمثلة في التوافق، التنافس، الصراع، التخصص...، وبهذا أصبح الاتصال من بين الظواهر الاجتماعية المعاصرة والتي تناولها علماء الاجتماع بالدراسة والتحليل لما له من دور في تماسك المجتمع وبناء علاقات طيبة بين الأفراد، كما أصبح محل اهتمام مختلف العلوم من: علم النفس، السياسة، الإدارة، الاقتصاد....

ففي الوقت الراهن شغل الاتصال الداخلي (داخل المنظمة) اهتمام جل المؤسسات والمنظمات المختلفة باعتباره ضرورة حيوية ويساعد على تجاوز العراقيل والصعوبات التي تواجه نجاحها، فنجده يوفر المعطيات الصحيحة والبيانات اللازمة لاتخاذ القرارات وأداء المهام على أكمل وجه، وعليه تجرى عملية الاتصال في إطار العلاقات الإنسانية خاصة بعدما أصبحت المنظمات ذات طابع اجتماعي أي عبارة عن مجتمعات صغيرة ضمن المجتمع الكلي.

ولقد شهدت تقنيات الاتصال تغييرات كبيرة وبأسلوب معقد ومثير على مدار التاريخ البشري وهذا ما أدى إلى تعدد الخيارات نتيجة التقدم المطرد الذي طرأ على أجهزة الحاسب الآلي وتقنيات الاتصال السلكي واللاسلكي ومنها: الانترنت، الانترانت، الاكسترانت، التلكس الفاكس.... فأصبح بإمكان الشخص إرسال المعلومات واستقبالها وهو في منزله. لقد انعكس أثر تقنيات الاتصال الحديثة على مختلف النشاطات الشخصية والوظيفية وحتى الاجتماعية وهو ما استوجب تغيير في سلوكيات الأفراد بالمنظمة إلا أن هذا لم يبلغ نهائيا دور وأهمية وسائل الاتصال الكلاسيكية والتي من بينها: المذكرات المصلحية، التعليمات الإدارية، لوحات الإعلانات وغيرها. لقد حمل التغيير في أشكال تقنيات الاتصال مجموعة من المدلولات والتي أثرت في سلوك الفرد في المجتمع عامة وفي المنظمة خاصة، وكي تتم عملية الاتصال على أكمل وجه وجب توفر العناصر الأساسية المكونة لها من مرسل ومستقبل ورسالة ووسيلة اتصال....، هذه الأخيرة التي تعد القناة الموصلة بين طرفي الاتصال وهذا وفق ما جاء به "هارولد لاسوال" حول عناصر العملية الاتصالية، فكان لاسوال ممن أشاروا إلى أهمية الوسيلة وهذا من خلال عبارته المشهورة: "الوسيلة هي الرسالة".

وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسة الجزائرية بدأت تتحسن أوضاعها في العشرية الأخيرة بعد إقحام المؤسسات في اقتصاد السوق والمنافسة المحلية والدولية، حيث طورت بعض المؤسسات تقنيات اتصالها الداخلي والخارجي. وعلى الرغم من التقدم العلمي في مجال تكنولوجيا الاتصال إلا أن معظم المؤسسات الجزائرية لا تزال نسبة استعمال هذه التكنولوجيات بها ضعيفة، وهو ما خلصت إليه بعض الدراسات كالتي قام بها فريق من مركز الأبحاث في الاقتصاد التطبيقي والتنمية (CREAD) هذه الدراسة التي مست 536 مؤسسة عبر التراب الوطني¹ حيث تؤكد ميدانيا أن نسبة استعمال هذه التكنولوجيات لم تتعد 31,89% في المؤسسة الجزائرية (الاقتصادية)، كما يشير ناصر دادي عدون¹ في دراسة نظرية وتطبيقية حول الاتصال في المؤسسة الجزائرية الاقتصادية أن 55% من المؤسسات من العينة تشتمل من عدم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب، بينما هناك 44% منها تواجه مشكلة احتكار المعلومة في المستويات.

بعد كل ما سبق فإن التساؤل الذي يشغلنا هو: ما هي وسائل الاتصال الأكثر توظيفا بالمؤسسة الجزائرية؟ وإلى ما يرجع ذلك؟

2/ فرضيات الدراسة: اعتمدنا في بحثنا هذا على فرضية عامة مفادها:

"بالرغم من انتشار التكنولوجيات الحديثة لوسائل الاتصال من جهة، وتواجد هذه التكنولوجيات في أغلب المؤسسات الجزائرية من جهة أخرى، إلا أن اعتماد المؤسسة على الوسائل التقليدية للاتصال نجده أكثر من الوسائل الحديثة والسريعة في أداء مهامها".

ولتشخيص هذه الوضعية واكتشاف الأسباب التي أدت إلى ذلك، اعتمدنا على الطرح الآتي:

الفرضية الجزئية الأولى: يعود الاستعمال الواسع لوسائل الاتصال التقليدية بالمؤسسة الجزائرية إلى نقص الوعي بأهمية ودور الوسائل الحديثة لدى الأفراد.

الفرضية الجزئية الثانية: تساهم ثقافة المؤسسة في توظيف وسائل الاتصال التقليدية أكثر من الوسائل الحديثة.

3/ أسباب اختيار الموضوع: إن اختيارنا لدراسة هذا الموضوع لم يكن خيط عشوائي، بل استجابة لعدة عوامل وأسباب والتي من بينها الرغبة في الغوص في المشكلات الاجتماعية واكتساب قدرة التعامل معها بتبصر بغية الوقوف إن أمكن عند الأسباب الحقيقية لها، إلا أن أهم الأسباب ترجع إلى محاولة التوسع والتعمق في الموضوع من الناحية السوسيولوجية، هذا من جهة ومحاولة التعرف على العملية الاتصالية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية باعتبارها نظام اجتماعي من جهة أخرى.

ويعد هذا البحث محاولة لدراسة سيرورة الاتصال الداخلي للمؤسسة ووسائل الاتصال الأكثر اعتمادا بهذه الأخيرة والتي تتنوع بين وسائل قديمة وأخرى حديثة، ومدى استعمالها في تحقيق الفعالية داخل المؤسسة و المساهمة في أداء العمل بكفاءة عالية.

4/ أهداف الدراسة: من خلال هذه الدراسة نحاول الوصول إلى تحقيق بعض الأهداف من بينها :

* محاولة الإطلاع على واقع وسائل الاتصال بالمؤسسة الجزائرية بطريقة علمية موجهة.

* تشخيص مدى مواكبة المؤسسة الجزائرية للتطور التكنولوجي واعتمادها على التكنولوجيا الحديثة في تحسين تسييرها وتحقيق أهدافها.

* التنويه إلى الدور الهام لوسائل الاتصال الحديثة بالمؤسسة ولفت انتباه المسؤولين إلى ضرورة استعمالها ووضع استراتيجيات لذلك.

* محاولة التدريب على معالجة المواضيع الاجتماعية بمنهج علمية، والتمرن أكثر على تحليل المعطيات والبيانات الواقعية بواسطة أدوات منهجية معينة.

5/ المنهج المتبع: إن الأسئلة التي تطرح في أي بحث من البحوث تفرض علينا إتباع مراحل منهجية سليمة تتلاءم وطبيعة الموضوع المدروس، هذا الأخير الذي يفرض على الباحث المنهج الواجب إتباعه وكذا التقنيات التي ينبغي الاستعانة بها للوصول إلى نتائج موضوعية.

فالمنهج هو: " الأساليب والمداخل المتعددة للباحث التي يستخدمها في جمع البيانات اللازمة في بحثه والتي يصل من خلالها إلى نتائج أو تفسيرات أو تنبؤات"¹، ووفقا لما سبق ذكره حول المنهج الذي يستخدم لدراسة الإشكالية المطروحة وفرضيات الدراسة ارتأينا أن انسب منهج لموضوعنا هو **المنهج الوصفي** فهو من أكثر المناهج استخداما في البحوث الاجتماعية لأنه يدرس الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كفيماً أو تعبيراً كميّاً، فهو يساعد على معرفة عناصر الظاهرة سواء في وصفها الفيزيقي أو خصائصها المادية والمعنوية، فيعطي الظاهرة وصفا رقمياً يوضح مقدارها أو حجمها أو درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى¹.

16 عينة البحث وأدوات جمع البيانات:

6-1/ عينة البحث: إن دراسة أي ظاهرة أو مشكلة تتطلب توفر المعلومات والبيانات الضرورية حولها ليتمكن الباحث من الوصول إلى استنتاجات تتفق وواقع الظاهرة، لهذا فإن تحديد مجتمع الدراسة والذي يقصد به جميع العناصر أو المفردات التي سيدرسها الباحث من الأمور الضرورية جداً لأن ذلك يساعد على تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع.

وتبعاً لمتطلبات البحث العلمي من جهة وطبيعة موضوعنا من جهة أخرى، لجأنا إلى جمع المعطيات من الميدان أي أفراد مجتمع البحث والذين هم عمال "شركة طيبة فود" والبالغ عددهم 929 عامل لكن وبعد استبعاد فئة عمال التنفيذ أصبح مجتمع البحث مكون من 157 عامل موزعين حسب الفئات السوسيو مهنية كما يلي:

جدول رقم 01: يبين توزيع عمال المؤسسة حسب الفئات السوسيو مهنية المعنية بالدراسة:

النسبة %	العدد	الفئات
3.18	05	المسيرين
36.3	57	الإطارات
9.55	15	الإطارات السامية
14.65	23	إطارات تحكم
36.3	57	عمال تحكم
100	157	المجموع

6-2/ أدوات جمع البيانات (تقنيات الدراسة): تمثل تقنيات الدراسة مجموع الوسائل والأساليب التي يعتمد عليها الباحث للحصول على المعلومات اللازمة لإنجاز بحثه، وبحسب طبيعة موضوع دراستنا كانت تقنية الاستمارة أهم الأدوات المستخدمة لجمع البيانات من مجتمع البحث، وكانت المقابلة كتقنية مكملة أثناء قيامنا بالبحث الاستطلاعي كونها من بين أهم وسائل جمع المعلومات والحقائق مباشرة من المبحوثين.

1/ أدوات جمع المادة العلمية النظرية: والتمثلة في: الكتب، الدوريات، الرسائل الجامعية،....

2/ أدوات جمع المادة العلمية الميدانية: وهي التقنيات التي سمحت لنا بالحصول على المعطيات من مجتمع الدراسة وهي:

أ/ الاستمارة: والتي تعد التقنية الرئيسية للبحث، باعتبارها إحدى التقنيات المباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية¹، والحصول على بيانات معينة من خلال إجابات المبحوثين، مع مراعاة التسلسل المنطقي للأسئلة وسهولة طرحها.

وتبعاً لأسس وقواعد البحث العلمي قمنا بوضع الاستمارة وبنائها بشكل مبدئي خلال شهر مارس (استمارة أولية)، ثم قمنا بإخضاعها للتجريب والاختبار في الميدان بغية معرفة مدى فعاليتها ووضوح أسئلتها لدى المبحوثين، هذه العملية التي كانت في الفترة من: 2013/03/19 إلى 2013/04/08، وبعد إطلاع الأستاذ المشرف عليها وإبداء ملاحظاته اتضح أنها تحتاج إلى بعض التعديل والتغيير، لتتوصل إلى وضع استمارة بشكل نهائي بموافقة الأستاذ وبدأ توزيعها على المبحوثين وهي العملية التي انطلقنا فيها بتاريخ 2013/04/16، وكان استرجاعها في 2013/04/30. بعد الاطلاع على كل الاستمارات اضطررنا إلى استبعاد فئة "عمال التحكم" من المعاينة ليصبح مجتمع الدراسة الذي تمت معاينته هو 81 عامل ويرجع ذلك إلى أن:

_ 11 استمارة أرجعت فارغة.

_ 08 استمارات ألغيت.

وقد تم بناء الاستمارة وفقاً لفرضيات الدراسة بتقسيمها إلى ثلاث محاور تضمنت 42 سؤالاً، تتنوع بين أسئلة مغلقة ومفتوحة وأخرى ذات اختيارات موزعة على ثلاث محاور، كان المحور الأول حول الاطلاع على البيانات الشخصية للمبحوث من خلال الإجابة على الأسئلة من 01 إلى 07، أما المحور الثاني يتعلق بوعي المبحوث بأهمية الوسيلة في مكان العمل من السؤال 08 إلى السؤال 32، بينما المحور الثالث والذي يحتوي على الأسئلة من 33 إلى 42 تدور حول ثقافة المؤسسة.

ب/ المقابلة: تم استعمال هذه التقنية أثناء قيامنا بالبحث الاستطلاعي كونها تعد من بين أهم وسائل جمع المعلومات والحقائق مباشرة من المبحوثين، فكانت تقنية مكملة لجمع البيانات المتعلقة بالمشكلة المدروسة، فكانت بشكل مقابلات حرة مع محاسب المؤسسة لإطلاع على تنوع وسائل الاتصال بالمؤسسة وإطلاعنا على اتجاه المؤسسة نحو الاهتمام بهذه التقنيات، حيث صرح لنا بمدى أهمية هذه الأخيرة من أجهزة وبرامج والرغبة في المضي قدماً بالعمل نحو استعمال هذه التقنيات بشكل واسع بمؤسساتنا، بالإضافة إلى مقابلة مدير الموارد البشرية والذي أفادنا بمعلومات حول المورد البشري لدى الشركة وشكل توزيعه وكذا التنظيم الإداري والهيكل الذي تملكه الشركة.

ثانياً: الجانب النظري للدراسة:

1/ الاتصال داخل المؤسسة وأهميته

أ/ تعريف الاتصال داخل المؤسسة: تتميز عملية الاتصال في أي مؤسسة باستمراريته، ويمكن وصفها بأنها عملية معقدة إلى حد بعيد، وليس من السهل إخضاعها للدراسة العلمية لأنها تتخذ أشكالاً عديدة، ويمكن أن تحدث بين أعضاء أي جماعة.

يقصد بعملية الاتصالات داخل المنظمة تنظيم تدفق المعلومات بين أجزاء المشروع المختلفة ويمكن تعريف الاتصال بأنه: "العملية التي يتم بها نقل المعلومات بين مرسل ومرسل إليه سواء كان نقل المعلومات شفويًا أو تحريرياً"¹.

في حين نجد أن هذا التعريف للاتصالات أكثر شمولاً من سابقه والذي يشير إلى أن الاتصال: "هو عملية نقل المعلومات من شخص إلى آخر، أو من مجموعة إلى أخرى وتأخذ هذه العملية عدة أشكال في مواقع العمل، وذلك مثل الأوامر الشفوية أو المكتوبة والمحادثات غير الرسمية والتقارير المطبوعة وكتيبات طرق العمل، أو أخبار في لوحة الإعلانات أو معطيات وبيانات عن طريق الشبكات أي أن هذه العملية المستمرة والحيوية للمؤسسة قد تحدث من خلال الكلمة المكتوبة أو المنطوقة أو الإيماءات ونبرة الصوت أو من خلال الصورة والرسوم التوضيحية"¹.

ومن بين التعاريف التي تؤكد على المنظور السلوكي للاتصال، التعريف الذي قدمه هاوكينز **Hawkins** ويريسن **Prestion** فيقولان: "الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل المنظمات وبوساطة تبادل المعلومات لتحقيق الأهداف التنظيمية"¹.

ب/ **أهمية عملية الاتصال داخل المؤسسة:** لا يوجد خلاف حول أهمية الاتصال الجيد داخل أي مؤسسة، لمساهمته في تنمية وبناء علاقات إنسانية طيبة، والرفع من روح الجماعة وتماسكهم داخل المؤسسة، كما يحسن العمال بأهميتهم ودورهم ومشاركتهم في بلوغ الأهداف المسطرة، بالإضافة إلى تماسك أفراد الجماعة وعدم إحساسهم بالإغتراب، لذلك تعتبر الاتصالات الفعالة بمثابة حياة أي مؤسسة والتي تسعى من ورائها لتحقيق عدة أهداف من جملتها النقاط التالية:

1- تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات: يقوم الاتصال بالتنسيق بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة، وبدونه تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين دون تنسيق ويؤدون مهامهم مستقلة عن بعضها البعض، وبالتالي تفقد هذه المهام فعاليتها، وتميل المؤسسة إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافها العامة¹.

2- المشاركة في المعلومات: يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف المؤسسة، والتي تعمل بدورها على:

- توجيه سلوك الأفراد نحو تحقيق أهداف المؤسسة.
- توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.
- إعلام الأفراد بنتائج أداؤهم.

3- اتخاذ القرارات: يلعب الاتصال دورا كبيرا في اتخاذ القرارات، حيث يتطلب اتخاذ قرار معين معلومات معينة لتحديد المشكل وكذا البدائل وتنفيذ القرارات المناسبة وتقييم النتائج.

4- التعبير عن المشاعر الوجدانية: يساعد الاتصال الموظفين والعاملين على التعبير على سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم ونقتهم بالآخرين¹، مما يسمح للموظف إبداء رأيه وفي أي موقف دون تردد.

5- الحد من انتشار الشائعات: يعمل الاتصال الفعال على الحد والتقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي، فكلما انتشرت أكثر كلما أصبح مفعولها أكثر تأثيرا على السير الحسن للعمل.

وبهذا نجد أن الاتصال يتغلغل في جميع وظائف وأنشطة المؤسسة حيث يعمل على تفعيل عملية التخطيط والتنظيم والتنسيق والإشراف والمتابعة والرقابة والتقييم، وتوصيل الإرشادات والتوجيهات إلى المرؤوسين من قبل الرؤساء¹، ومنه فالالاتصال مهم لكل وظائف المؤسسة.

2/ تاريخ وسائل الاتصال وخصائص الوسيلة الفعالة:

أ- **نبذة تاريخية عن وسائل الاتصال:** يتميز الإنسان بقدراته على صناعة الآلات والوسائل التي تساعده على التكيف مع بيئته وإيجاد طرق أفضل لتوفير حاجاته ومتطلباته الحياتية في الاتصال ونقل المعلومات، فبعدما كانت مجرد رموز على الجدران والكهوف ظهرت أنظمة الكتابة والتي جعلت من البيانات الرمزية ثابتة وقابلة للنقل، وقد تم اختراع الورق في حوالي عام 100 للميلاد لتظهر فيما بعد الطباعة في أول الأمر في ألمانيا في منتصف القرن 15، وتحدث ثورة في عمليات الاتصال من خلال ارتفاع معدل إنتاج المطبوعات والوثائق والصحف، فظهرت المراسلات البريدية ما بين القرن 17 و18 لترتبط معظم المدن الكبرى في أوروبا، أما في القرن 19 تم اكتشاف الاتصال البرقي عن طريق استخدام شفرة "مورس **Morse**" والتي ساهمت في ظهور التقنية الالكترونية، كما سجلت براءات اختراع كل من الآلة الكاتبة وجهاز الهاتف، وفي أواخر السبعينيات وبداية الثمانينات ظهرت عدة اختراعات مثل: الحاسب الآلي المنزلي، التلفزيون السلبي، استخدام قواعد معلومات الحاسب الآلي ومعالجة الكلمات وأنظمة الهاتف

المتقدمة وأخيراً تقنية الاتصالات عن بعد، كل هذه الوسائل ساعدت على زيادة قدرة الأشخاص على تكوين المعلومات السمعية والبصرية ونقلها من المصدر الأصلي إلى الهدف (المستقبل) مخترقاً حواجز الزمان والمكان. شكلت الاختراعات والاكتشافات ثورة اتصالية ونقلية نوعية كبيرة في وسائل الاتصال الإنساني من خلال ظهور التلغراف والهاتف، ثم التصوير الفوتوغرافي والفيلم السينمائي، ثم التلفزيون وصولاً إلى الأقمار الصناعية والفاكس والفيديو والانترنت والهاتف النقال وغير ذلك من وسائل الاتصال والإعلام، ثم جاءت مرحلة الاتصال التفاعلي أو ما تسمى بمرحلة الوسائط المتعددة التي تركز في عملها على الحاسبات الالكترونية والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية هذه الأخيرة التي تزاوجت فيما بينها لتنتج نظام الاتصال الرقمي الذي أنجب عصرًا جديدًا أطلق عليه عصر أو مجتمع المعلومات.

إن لوسائل الاتصال أهمية في تطور المجتمعات ورفيها، وهذا من حيث أنها تعتبر أداة لنشر المعلومات والتعليم والتنمية وتوجيه الرأي العام...¹ بالإضافة إلى كونها جزء لا يتجزأ من سلسلة التطور التكنولوجي المستمر، مما أدى إلى الاهتمام بمضمونها وبطريقة استخدامها وكذا درجة تأثيرها على مستعملها.

يرى مارشال ماكلوهان أن التكنولوجيا المستعملة في وسائل الاتصال لها دور في تطور المجتمعات، فمن خلالها يمكننا التعرف على كيفية تفكير أي مجتمع، وطريقة تنظيمه للمعلومات في النظام الاتصالي الذي يتبعه¹.
ب- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة: لوسيلة الاتصال دوراً هاماً في نجاح العملية الاتصالية، فإذا ما تم استخدام وسيلة غير مناسبة حتماً ستؤدي إلى إحداث خلل في الاتصال كإتخاذ قرارات اعتماداً على معلومات غير صحيحة ولهذا فاختيار وسيلة الاتصال مهمة في نجاح الاتصال باعتبارها عنصراً حاسماً، وهذا وفقاً لما ذهب إليه مارشال ماكلوهان من خلال عبارته الشهيرة: "الوسيلة هي الرسالة"¹.

تتنوع وسائل الاتصال بالمنظمات فمنها : الاتصال المباشر (وجها لوجه)، الهاتف، الاجتماعات الحواسيب، المذكرات، المنشورات ولوحات الاعلانات...، ولكل واحدة مزاياها وسلبياتها. ولاختيار الوسيلة المناسبة تؤخذ بعين الاعتبار عدة نقاط منها: طبيعة الرسالة للهدف منها...

ت - خصائص الوسيلة التي تؤثر في فعالية الاتصال : تختلف وسائل الاتصال وتتعدد ولكل وسيلة خصائص تجعلها أكثر تأثيراً في فعالية الاتصال من غيرها، ومن بين هذه الخصائص ما يلي:

(1) الأبعاد الحسية للوسيلة: تؤثر وسيلة الاتصال في مستقبل الرسالة حسب نوعية الحواس التي نتلقاها، فالمعلومات التي تكون مرئية تكون أكثر فعالية من المعلومات المسموعة وإذا كانت مرئية مسموعة تكون أكثر فعالية، وعليه إذا تعددت الحواس التي تتلقى المعلومات تكون للرسالة فعالية أكبر لدى المستقبل.

(2) قدرة الوسيلة على توفير ردود فعل: تعتبر ردود فعل المستقبل عاملاً مهماً ومساهمياً في فاعلية الاتصال، حيث من خلالها يتمكن من التعرف على مدى استيعاب ومتابعة مستقبل الرسالة ودرجة تأثيرها.

(3) تقديم الوسيلة لتسهيلات الاتصال الجيد: كتوفير ظروف ومتطلبات مادية، باستخدام وسائل توضيح صوتية ومعلومات مرئية في ظروف معينة أثناء التواصل مع مجموعة كبيرة.

3/ مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الداخلي : اتجهت المؤسسات الحديثة إلى الاهتمام باستعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة للاتصال من أجل تبادل المعلومات بهدف خلق سيولة في المعلومات وسرعة في ذلك كالشبكة الالكترونية الداخلية - الانترنت - والشبكة العنكبوتية - الانترنت - بالإضافة إلى الهاتف، التلكس الفاكس وغيرها والتي تدرج ضمن وسائل الاتصال الرسمية بالمؤسسة.

ويمكن القول أن التطور التكنولوجي للانترنت هو الذي أدى إلى ميلاد الانترنت كشبكة معلوماتية داخلية خاصة ومحمية، تستعملها بعض المؤسسات لمعالجة معلومات توصلها الداخلي بصورة أسهل وأسرع، ومن أهم وظائف

الانترنت: المراقبة والصيانة، تسيير الفهارس فهارس المعلومات، تبادل الملفات داخل المؤسسة، إنشاء صفحات إلكترونية خاصة بكل مصلحة¹.

ويعد الفاكس والتلكس أكثر الوسائل استخدامًا لنقل المعلومات وتبادلها والاتصال بشكل أسرع وبأقل تكلفة خاصة عندما يكون للمؤسسة عدة وحدات وفروع تبعد عن بعضها البعض، أما الهاتف فيستعمل بشكل واسع بغية خلق التنسيق في الأعمال بين مختلف المصالح والفروع، كما يعد وسيلة جيدة وسريعة لحل بعض المشاكل تقادياً للحل الكتابي أو التنقل الشخصي.

إن لوسائل وتقنيات الاتصال الحديثة دوراً مهماً في تفعيل الاتصال من خلال الأنظمة الحديثة والتي دفعت عجلة التطور بالمؤسسة بشكل سريع وساعدت متخذي القرارات على استغلال الوقت بالطريقة المثلى من دقة وكفاءة في ميدان العمل، وهو ما جعلها-الوسائل الحديثة- تتميز عن الوسائل التقليدية وتفوقها تأثيراً بإحداثها تغييراً إيجابياً في سير المؤسسة ككل.

يمكننا القول أن التكنولوجيا هي نوع من التنظيم العلمي الرسمي الذي يهدف إلى تسخير المعرفة العلمية لتطوير معدات وآلات ووسائل اتصال يستخدمها الإنسان بواسطة جميع الإمكانيات المتاحة¹ أما تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي مجموع الوسائل والآلات التي تسمح بجمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات، وكذا الشبكات المستخدمة لذلك بين المرسل والمستقبل في عملية الاتصال داخل أي مؤسسة، وقد انعكس أثر هذه التكنولوجيا على مختلف الميادين والوظائف داخل المؤسسة بإحداث تغيير يتصف بالإيجابية من رفع الانتاج والصيانة استخدام البرامج لجمع وتخزين ومعالجة المعطيات والمعلومات التي تؤدي إلى اتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب.

إن التكنولوجيا وما توصلت إليه من تطور في جميع المجالات عامة وفي مجال الاتصال خاصة جعلها تحتل مكانة هامة، فأصبحت ضرورة ملحة لنجاح المؤسسات الحديثة وبالتالي نجدها-المؤسسات- في تنافس وتسارع لإقتناء آخر المبتكرات والاستفادة منها قدر الإمكان بغية تفعيل الاتصال الداخلي بها وحتى الخارجي ورفع أداء العاملين وتحفيزهم على الأداء، وكذا التقليل من تكاليف الاتصال التقليدي. إن استخدام تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة يساعد العاملين على أداء أعمالهم بأقل تكلفة وجهد، وكذا التخلص من ضغوطات العمل التي كانوا يعانون منها بسبب بيروقراطية المؤسسة في توفير المعلومات بالوسائل التقليدية.

ثالثاً : الجانب الميداني للدراسة:

1/ عرض ومناقشة البيانات:

عرض نتائج الفرضية الأولى والمتعلقة بالوعي بأهمية وسيلة الاتصال الحديثة من خلال ما يلي:

جدول رقم 02: يوضح أهمية شبكة الانترنت في سير العمل وعلاقتها بالإدومية:

أهمية شبكة الانترنت	نعم	لا	دون إجابة	المجموع
أكثر من سنة	74,19%	22,58%	3,23%	100%
أكثر من سنتين	40%	30%	30%	100%
أكثر من ثلاث سنوات	62,5%	30%	7,5%	100%
المجموع	64,2%	27,16%	8,64%	100%
	23	07	01	31
	04	03	03	10
	25	12	03	40
	52	22	07	81

من خلال بيانات الجدول أعلاه نجد الاتجاه العام للمبحوثين يؤكد أن الانترنت ضرورية من خلال النسبة %64,2، تليها نسبة 27,16% ممن يرون أن لا ضرورة لها في العمل، لتأتي نسبة 8,64% في الأخير للمبحوثين الذين اكتفوا بـ"دون إجابة".

أما على مستوى البيانات الجزئية نجد نسبة 74,19% ممن لهم أقدمية "أكثر من سنة" يؤكدون على ضرورة توفر هذه الوسيلة كتنقية حديثة، حيث تشير هذه النسبة إلى اطلاع هذه الفئة المبتدئة في ميدان العمل على إيجابيات هذه الشبكة وامتيازاتها ومحاولة منهم توظيف ما لديهم من معارف حولها، في المقابل نجد 62,5% ممن يملكون خبرة "أكثر من ثلاث سنوات" بالمؤسسة يعترفون بضرورة هذه الشبكة على مستوى العمل، إلا أن 30% من العمال صرحوا بعدم ضرورتها بالرغم من أن مدة تواجدهم بالمؤسسة تفوق السنتين وهي مدة معتبرة ويفسرون إجابتهم هذه من خلال السؤال 19 من الاستمارة، فمنهم من يرى أنها غير متوفرة لدى الجميع ومنهم من يجيب بأنها غير مهمة على مستوى منصبه.

جدول رقم 03: يبين أهم وسيلة لتبادل المعلومات لدى الأفراد :

الوسائل	التكرار	النسبة %
لوحة الإعلانات	04	4,94
الانترانت	18	22,22
وثائق مكتوبة	16	19,75
الهاتف	21	25,93
الاجتماعات	18	22,22
تعليمات شفوية	04	4,94
المجموع	81	100

إن بيانات الجدول أعلاه جاءت لتدعم نتائج الجدول السابق حيث بالرغم من أن الأفراد يضعون شبكة الانترنت الوسيلة ذات الأهمية الأولى من بين وسائل الاتصال الحديثة، إلا أنهم لا يعترفون بضرورة توفرها مهما كان منصب العمل، وهذا ما يشير إليه الاتجاه العام للجدول أعلاه بنسبة 25,93% للهاتف، تليه شبكة الانترنت والاجتماعات بنسبة 22,22%، ومنه تشير هذه النتائج إلى الاختلاف بين آراء وأفكار الأفراد وبين تصرفاتهم وسلوكياتهم من جهة، كما نلفت الانتباه هنا إلى دور المؤسسة في بناء ثقافة توجه سلوك الأفراد نحو استخدام هذه الوسائل وتوفيرها في مختلف المستويات، كي تتفادى تنقلهم شخصياً أو حتى اتصالهم هاتفياً، وهو ما لاحظناه على مستوى إحدى المصالح حين اتصلت إحدى الوظائف للحصول على بعض الإحصائيات بالرغم من تواجد الحاسوب على مستوى منصبها.

جدول رقم 04: يوضح الوسيلة المستعملة لاتصال المبحوث برئيسه وعلاقتها بالمنصب:

الوسيلة	الذهاب شخصياً	الهاتف	كتابياً	المجموع
المنصب				
مسير	02	01	00	03
إطار سامي	05	07	00	12
إطار	22	24	03	49
إطار تحكم	10	07	00	17
المجموع	39	39	03	81

تبين المعطيات الإحصائية للجدول الآتي أن فئة "المسيرين" يتصلون شخصياً بنسبة 66,67% مقابل 58,82% من "إطارات التحكم" والذين يتصلون بمسؤوليهم بنفس الطريقة، تليها فئتي "إطار" و "إطار سامي" بنسب متقاربة على التوالي 44,9% و 41,67%، بينما نجد "الإطارات السامية" يحتلون الصدارة في استخدامهم الهاتف بنسبة 58,33% بالمقابل 48,98% من "الإطارات"، أما الاتصال الكتابي فمثلته نسبة 6,12% لدى فئة "الإطارات" فقط، فما هي القراءة السوسولوجية لهذه الإحصائيات؟

من خلال بيانات الجدول يتضح لنا أن أفراد العينة يولون نفس الاهتمام لاستعمال الهاتف والاتصال الشخصي في العمل، وهذا من خلال الاتجاه العام للجدول والممثل بنسبة 48,15% لكننا الوصيلتين، إلا أن هذا الاستعمال يختلف من فئة لأخرى، فبالرغم من أن المؤسسة توفر هواتف محمولة للجميع كوسيلة سهلة التداول، مرنة وسريعة إلى جانب الخط الهاتفي الداخلي إلا أن فئة "المسيرين" يلجؤون إلى هذه الوسيلة بنسبة 33,66% فقط، ولهذا نجدها لا تؤدي الدور الذي وجدت من أجله تماماً (عدم تنقل الأفراد، توفير الوقت،...)

جدول رقم 05: يوضح استعمال تقنيات الاتصال الحديثة ونوع مساهمتها:

المجموع	خلق نظام فعال للاتصال	تحسين أداء العمل	تسهيل العمل واستغلال الوقت	مساهمة استعمال الوسيلة الوسيلة
100%	15,38%	30,77%	53,85%	ضروري
13	02	04	07	
100%	19,44%	19,44%	61,11%	ضروري جداً
36	07	07	22	
100%	18,75%	31,25%	50%	حسب طبيعة العمل
32	06	10	16	
100%	18,52%	25,93%	55,55%	المجموع
81	15	21	45	

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 55,55% أعلى نسبة وتمثل الاتجاه العام لهذا الجدول، والذي يعبر عن مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في تسهيل العمل واستغلال الوقت بشكل جيد، تليها نسبة 25,93% تشير إلى اعتراف الباحثين بدور هذه التقنيات في تحسين أداء العمل، وآخر نسبة هي 18,52% والتي تمثل نظرتهم لها كوسائل تخلق نظام اتصال فعال.

أما على مستوى الخانات الصدرية فقد سجلت 61,11% كأعلى نسبة لأفراد العينة الذين يرون أن هذه التقنيات "ضرورية جداً" من حيث دورها في تسهيل العمل وتوظيف الوقت بشكل عقلائي، وهو ما يؤكد لنا شعورهم بأهمية استغلال الوقت، بالمقابل نجد نسبتي 53,85% و 50% ممن يرون أنها "ضرورية" والبعض الآخر يشير إلى طبيعة العمل وأثره على اللجوء لاستعمال تقنيات الاتصال الحديثة.

أما الأفراد الذين يهتمون بنوعية العمل وتحسين الأداء جاءت بنسب متقاربة جداً لمن يرون أن استعمالها يكون بحسب طبيعة منصب العمل بـ 31,25، أما 30,77% لمن اعترفوا بضرورة استعمالها عمومًا، لترقى نظرة الباحثين نحو ضرورة هذه التقنيات لخلق نظام اتصال فعال بالمؤسسة بنسب متقاربة جداً لكل الفئات، فما هو تفسير هذه النسب سوسولوجياً؟

تشير نتائج الجدول إلى أن نسبة الأفراد الذين يدركون أن استعمال وسائل الاتصال الحديثة "ضروري جداً" بنسبة لا يستهان بها وذات مدلول بـ 44,44% من مجمل أفراد العينة، وهو ما يشير إلى المستوى العلمي والثقافي لهم علماً أن نسبة 82,72% منهم ذوي شهادات جامعية وهي فئة شابة تكونت في زمن يشهد ثورة في تقنيات الاتصال والمعلومات، وهو ما يدفعنا إلى الأخذ بهذه الظروف لتفسير قدرة الأفراد على تمييز مساهمتها بدقة، بين تسهيل العمل أو تحقيق الكفاءة في الأداء أو خلق نظام فعال للاتصال، باعتبار هذا الأخير أحد الأنساق الفرعية المهمة بالمؤسسة، وبالرغم من أن الأغلبية تسعى إلى تسهيل العمل إلا أن فئة مهمة منهم يدرك مبدأ تحسين الأداء من جهة، واستخدام هذه الوسائل بغية تحقيق نظام فعال يمتاز بالكفاءة والفعالية من جهة أخرى.

إن هذه النتائج تعطينا صورة عن مستوى الوعي الذي يملكه الأفراد اتجاه ضرورة استعمال تقنيات الاتصال الحديثة في أداء العمل ببسر وفعالية واعتبارها وسيلة لا غاية، ومنه فإن وعي الأفراد بهذه الأهمية عامل مهم لتوجيه سلوكهم. عرض نتائج الفرضية الثانية والمتعلقة بثقافة المؤسسة فيما يلي:

جدول رقم 06: يوضح صعوبات عملية الاتصال بالمؤسسة وعلاقتها بالأقدمية:

الصعوبات الأقدمية	مشاكل تنظيمية	مشاكل تتعلق بالتكوين والخبرة	احتكار الوسيلة والمعلومة	المجموع
أكثر من سنة	53,33%	26,67%	20%	100%
أكثر من سنتين	72,73%	9,09%	18,18%	100%
أكثر من ثلاث سنوات	55%	27,5%	17,5%	100%
المجموع	56,79%	24,69%	18,52%	100%

من خلال بيانات هذا الجدول نلاحظ أن الاتجاه العام له يتمثل في إلقاء المبحوثين بأن أكثر الصعوبات التي تواجه عملية الاتصال بمؤسستهم هي المشاكل التنظيمية بنسبة 56,79%، تليها المشاكل المتعلقة بالخبرة والتكوين بـ 24,69%، أما الأفراد الذين تواجههم صعوبة الحصول على المعلومة واحتكار الوسيلة على مستوى منصب معين كانت بنسبة 18,52%.

وعليه تحتل المشاكل التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية أعلى النسب وهو ما تعبر عنه تصريحات الأفراد ذوي أقدمية تفوق السنتين إلى الأكثر من ثلاث سنوات على التوالي: 72,73% و 55% وحتى الأفراد الجدد لاحظوا تواجد هذه المشاكل، هذه الأخيرة التي نجدها في معظم المؤسسات كعدم وضوح خطوط السلطة وتحديد المسؤوليات، عدم وجود قنوات اتصال متنوعة لتدفق المعلومات كما يجب، بالإضافة إلى عدم التطابق بين الهيكل المخطط والهيكل المطبق واقعياً.

أما المشاكل المتعلقة بالتكوين والخبرة فقد اتفق حولها المبحوثين الذين لهم أقدمية تتزامن مع عمر المؤسسة (أكثر من 3 سنوات) وكذا الجدد بنسب متقاربة جداً هي: 27,69% و 26,67%، وهو ما نفسره بعدم اهتمام المؤسسة بوضع برامج تكوينية بغية الرفع من مستوى العمال خاصة حول التكنولوجيات الجديدة، وقد أرجع البعض هذا التقصير في هذا الجانب إلى اهتمام المؤسسة بجانب الإنتاج أكثر.

بينما نجد الأفراد الجدد بالمؤسسة أكثر من تواجههم مشاكل احتكار الوسيلة وكذا المعلومة وهو ما تعبر عنه النسبة 20%، حيث غالباً ما نجد العمال الجدد يعانون صعوبات في الاندماج بالمؤسسة وكذا النظر إليهم كغرباء في

بادئ الأمر، فلا يتحصلون على المعلومة بسهولة ولا يكون استعمالهم للوسائل والتقنيات المتوفرة كما يجب، وهو ما سمعناه تدلي به إحدى الموظفين حول ما واجهها في بداية عملها حول الحصول على معلومات تطبيق أحد البرامج (Logiciel) من طرف مسؤولها والذي كلفها بتطبيق جزء منه ليحتكر طريقة تطبيق باقي البرنامج بنفسه.

إن ما نستنتجه من هذا الجدول أن أغلب أفراد العينة يتفقون حول نوع الصعوبات التي تواجه عملية الاتصال بالمؤسسة في المشاكل التنظيمية وهو ما نلاحظه في أغلب المؤسسات بالرغم من توفر الوسائل وتنوعها، ومنه يبقى المشكل المطروح هو كيفية استخدامها واستغلالها بالشكل السليم، إلى جانب غياب الدورات التكوينية المدعمة لذلك وما زاد الأمر تعقيداً ذهنية الفرد الجزائري التي والتي تقوم على احتكار المعلومة كأنها ملكية خاصة، وكذا الوسيلة في مستوى دون المستويات الأخرى، ومنه لم تصل المؤسسة الجزائرية بعد إلى خلق ثقافة اتصالية مبنية على خطة إستراتيجية ونظم اتصالية مدروسة لطرق استعمال تقنياته للتخلص من هذه المشاكل والتي تعيق عمل المؤسسة بأكملها.

جدول رقم 07: يبين انتهاج المؤسسة لسياسة تكوين في مجال تقنيات الاتصال:

إتباع سياسة تكوين	التكرار	النسبة %
نعم	12	15,19
لا	67	84,81
المجموع	*79	100

* يرجع تقلص المجموع إلى عدم إجابة المبحوثين على هذا السؤال.

يتضح لنا جليا من خلال بيانات الجدول أعلاه والخاص بإتباع المؤسسة لسياسة تكوين في مجال تقنيات الاتصال ووسائله، أن الاتجاه العام لإجابات المبحوثين بعدم تبني المؤسسة لهذه السياسة بنسبة 84,81% مقابل 15,19% لمن أجابوا بانتهاج المؤسسة لسياسة تكوين عمالها، فما هي دلالة هذه النسب؟

من الوهلة الأولى لملاحظة الجدول نستنتج أن المؤسسة لا تولي اهتماماً كبيراً لتكوين عاملها في مجال تكنولوجيات الاتصال الحديثة وخاصة نظام الشبكات وبرامج التسيير الآلية وغيرها والتي أصبحت ضرورية في أي مؤسسة تسعى للتميز ورفع كفاءة الأداء. ويرى بعض المبحوثين أن ذلك يرجع إلى عدة أسباب كعدم اهتمام المؤسسة بهذا الجانب وهو ما صرح به أحد المبحوثين بقوله: "يرجع ذلك إلى طريقة التفكير وعدم إعطائها الأهمية الكافية لمجال الاتصال"، ويقول آخر: "لأنه لا يوجد مكلف بالاتصال في المؤسسة"، ويرى آخر أن ذلك بسبب "نقص الإمكانيات"، وهذا من خلال إجاباتهم عن السؤال رقم 39 من الاستمارة.

جدول رقم 08: يوضح استخدام البريد الإلكتروني في العمل وعلاقته بالمنصب:

الاستخدام المنصب	نعم	لا	المجموع
مسير	00	01	01
إطار سامي	11	01	12
إطار	14	32	46
إطار تحكم	01	11	12
المجموع	26	45	*71

* يمثل المجموع الأفراد الذين يملكون بريد إلكتروني فقط.

يشير الاتجاه العام للجدول إلى عدم استخدام المبحوثين البريد الإلكتروني في أداء عملهم وهذا بنسبة 63,38%، بينما نجد نسبة 36,62% فقط ممن يملكون بريد إلكتروني ويستخدمونه في العمل، هذه النسبة التي تصدرها فئة "الإطارات السامية" بنسبة 91,67% تليها نسبة 30,43% من "الإطارات" بينما يفضل المسيريون وسائل الاتصال الأخرى عن البريد الإلكتروني، بحيث نجد شخص واحد فقط من بين ثلاث "مسيرين" له بريد إلكتروني ومع ذلك لا يستخدمه.

فالملاحظة التي نستشفها من هذا الجدول أن البريد الإلكتروني كتقنية اتصال حديثة جد هامة ومتوفرة لدى الأغلبية، تأخذ مكانة شبه مهمشة في المؤسسة، والتي يمكنها أن تحل محل الاتصال الشخصي، حيث تسمح هذه الوسيلة بإرسال كمّ هائلاً من الرسائل في زمن قياسي ونحو عدد كبير من الأشخاص حتى في حالة غيابهم، فهي تغني الأفراد عن الاتصال الهاتفي أو الذهاب شخصياً من جهة، وتحقق الاقتصاد في الورق والتقليل للملفات من جهة أخرى، كما يحمل البريد الإلكتروني معلومات تفصيلية كعنوان المرسل، زمن الإرسال التاريخ....

ومنه مازال اعتماد المؤسسة الجزئية على الاتصال الشفهي والكتابي يسيطر على معظم الاتصالات بها، في حين نجد المؤسسات الأخرى تبني اتصالاتها على ما يسمى: "الاتصالات الإدارية الرقمية" والتي يقصد بها استخدام تقنية المعلومات ومختلف التكنولوجيات العصرية في الاتصال بين مصالحها ومديرياتها بهدف تحسين وزيادة مردودية الإدارة وتطويرها.

وعموماً نجد أن هناك فجوة بين الجانب المادي والمعنوي بالمؤسسة، فبالرغم من توفر تقنيات اتصال حديثة إلا أن سلوكيات الأفراد وتصرفاتهم لا تنتج نحو استخدام هذه الأخيرة وهو ما يعبر عنه ارتفاع نسبة عدول المبحوثين عن استخدام البريد الإلكتروني كتقنية حديثة وسريعة، ومنه للمؤسسة ثقافة لا تدعم استخدام البريد الإلكتروني في العمل بالرغم من امتيازاته العديدة.

2/ نتائج الدراسة : *من خلال ما سبق من عرض وتحليل لنتائج الفرضية الأولى نلاحظ أن وعي الأفراد بالمؤسسة مجال الدراسة ليس له تأثير على استعمالهم الواسع لوسائل الاتصال التقليدية وهذا ما توصلنا إليه من تحليل النتائج الإحصائية المدونة في الجداول السابقة.

فحسب النظرية الماركسية أن المادة أو الوجود هما الأساس أو القاعدة الرئيسية لظهور الوعي أو الفكر، فالوجود يعتبر الشيء الأساسي أو الأول والذي يسبق بالطبع الوعي، فمن خلال هذا الاتجاه نجد أن لأفراد العينة وعي لا بأس به انطلاقاً من ما هو متوفر بالمؤسسة من وسائل وأساليب اتصال سواء كانت تقليدية أو حديثة، والذي -الوعي- قد نستشفه من إدراكهم لأهمية هذه الوسائل في سير العمل، حيث نجدهم يعتبرون شبكة الانترنت ذات أهمية كبيرة في مكان العمل بالإضافة إلى الهاتف (النقال)، فمن خلال إجابات المبحوثين تبين أن لديهم اتجاهًا إيجابيًا نحو تقنيات الاتصال الحديثة وذلك وفق تصريهم بضرورة توفرها وكذا دورها في تسهيل العمل والتمكن من استغلال الوقت بشكل جيد وتحسين الأداء، بالإضافة إلى مساهمتها في خلق نظام اتصال فعال بالمؤسسة، إلى جانب ذلك يرى أغلب أفراد العينة ضرورة أن يطور كل عامل قدراته في مجال تقنيات الاتصال وتكنولوجياته، ويشير أحد المبحوثين إلى أن "مستقبل العلاقات في إطار العمل أو المجالات الأخرى مرهون بمدى التحكم في تكنولوجيات الاتصال الحديثة".

*يشير تحليل نتائج الفرضية الثانية إلى دور ثقافة المؤسسة في توظيف وسائل الاتصال التقليدية في أداء العمل أكثر من الوسائل الحديثة، فمن خلال إجابات أفراد العينة تبين أن المؤسسة بها وسائل اتصال تقليدية كاجتماعات، التعليمات الإدارية، لوحة الإعلانات...، وأخرى حديثة كشبكة الانترنت، الانترنت، الفاكس...، هذه الأخيرة التي تمثل محور بحثنا حيث صرح بعض أفراد العينة بأنها حكرّافي مستويات دون الأخرى وهنا يظهر دور المؤسسة من حيث توفيرها بالشكل الذي يسمح للجميع استعمالها دون اللجوء إلى الوسائل التقليدية.

ومن خلال الهيكل التنظيمي للمؤسسة نجده يخلو من مصلحة مكلفة بالاتصالات، والتي يعتبرها أغلب أفراد العينة من بين الأمور الضرورية بالمؤسسة حيث كانت إجاباتهم مدعمة لفكرة تنصيب مصلحة مكلفة بالاتصالات تهتم بخلق نظام اتصال فعال وفق خطط إستراتيجية تعمل على تنسيق الاتصالات بين مختلف المصالح والمديريات. ويعد البريد الإلكتروني من بين التقنيات التي أنتجت الانترنت كقنية سريعة وهامة إلا أن استعماله في المؤسسة لا يمثل سوى نسبة 36,62% فقط وفي مستويات محددة، بينما كانت نسبة 50% تمثل الاتصالات الشفوية من مجمل اتصالات الأفراد في العمل، وهو ما يشير إلى أن المؤسسة لا تدعم توظيف الاتصالات الرقمية لا من خلال توفير هذه التقنيات في مختلف المناصب، ولا من خلال وضع إجراءات إدارية تشجع استخدامها، ومن زاوية أخرى كانت إجابات المبحوثين حول الصعوبات التي تواجه عملية الاتصال تنصب معظمها في المشاكل التنظيمية والتي تعكس الثقافة السائدة بالمؤسسة.

خاتمة: بعد كل ما سبق نستنتج أن المؤسسة الجزائرية فعلاً توظف وسائل الاتصال التقليدية أكثر من الوسائل الحديثة، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها ثقافة المؤسسة باعتبارها مجموعة القيم والاتجاهات التي تربط الأفراد بداخلها، فلم تتكون بعد ثقافة مؤسسة لدى الأفراد اتجاه وسائل الاتصال الحديثة لتجعل من تصرفاتهم وسلوكياتهم تعكس كل آرائهم واتجاهاتهم حول هذه التكنولوجية الحديثة، فبالنظر إلى المؤسسات العالمية والتي تمكنت من خلق إدارة رقمية بتوظيفها تكنولوجيات الاتصال الحديثة بشكل كبير حيث أصبحت الاجتماعات تعقد بين أطراف متواجدة في مواقع جغرافية مختلفة وتخلصت من المكتب الورقي وأصبح الاتصال يتم في وقت قياسي، لا تزال المؤسسة الجزائرية ورقية شفوية بيروقراطية.

قائمة المراجع:

أ/ الكتب:

- 1- أنجرس موريس، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصب للنشر، الجزائر، 2004.
 - 2- بوحوش عمار، الذنبيات محمود: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
 - 3- بن نوار صالح: فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، قسنطينة، الجزائر، 2006.
 - 4- حريم حسين: السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات العمل، دار ومكتبة الحامد، عمان الأردن، 2004.
 - 5- حريم حسين: مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد وإدارة الأعمال، دار الحامد، عمان، الأردن، 2009.
 - 6- دادي عدون ناصر: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004.
 - 7- دليو فضيل وآخرون: الاتصال في المؤسسة، مؤسسة الفنون المطبعية الخروب، قسنطينة، الجزائر، 2003.
 - 8- دليو فضيل: مدخل إلى الاتصال الجماهيري، مخبر علم الاجتماع، قسنطينة، الجزائر 2003.
 - 9- دليو فضيل: تاريخ وسائل الاتصال، مطبعة Cirta copy، قسنطينة، الجزائر، 2006.
 - 10- ريجيو رونالد، ترجمة د/فارس حلمي: المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الشروق، عمان، الأردن، 1999.
 - 11- عطوي جودت عزت: الإدارة التعليمية والإشراف التربوي أصولها وتطبيقاتها، الدار العلمية الدولية، عمان، الأردن، 2001.
 - 12- طلعت ابراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
 - 13- كوهين لويس، ترجمة: حسين كوجك كوثر: مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية، دار العربية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 1990.
- ب/ الأطروحات الجامعية:
- 14- مسرحد بلال: الاتصال الداخلي في المؤسسة وأثره في تفعيل أداء العنصر البشري، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 01، 2008-2009.
- ج/المجلات العلمية :

15_ Les cahiers du CREAD, Revue publiée par le recherche en Economie appliquée pour le développement, N° 91, Alger, 2010.