

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

القسم : علوم الإعلام والاتصال

التخصص: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

من إعداد الطلبة:

عبد الحكيم السايح لمبارك

عبد الحكيم شبوب

بعنوان:

استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة
العمومية

"دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة "

بورقلة

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ : 26 / 5 / 2015.

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الأستاذ / بن بوزيان عبد الرحيم... (الدرجة العلمية. رئيسا .)

الأستاذ / صانع رابح..... (الدرجة العلمية. مشرفا ومقررا.)

الأستاذ / قندوز عبد القادر.... (الدرجة العلمية. مناقشا.)

السنة الجامعية 2015/2014

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين خاتم الأنبياء أجمعين:

" رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي

بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ " سورة النمل الآية 19

وافر الشكر و العرفان للأستاذ صانع رابع

الذي تفضل على الإشراف على هذه المذكرة

و كان لنصائحه و توجيهاته و عونه الأثر البالغ في إنجازها

أسأل الله أن يجزيه خير الجزاء

و بالمثل أيضا كل من ساعدني في إتمام هذه الدراسة و على ما قدموه

لي من تعاون صادق

جزاهم الله خير الجزاء

كما لا يفوتني أن أتوجه بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة

الذين جهدوا في قراءة هذه المذكرة من اجل

تقويمها و تثمينها

خطة الدراسة

I. الإطار المنهجي:

1. تحديد إشكالية
2. تساؤلات فرعية
3. الفرضيات
4. أهمية الدراسة
5. أسباب إختيار موضوع الدراسة
6. أهداف الدراسة
7. منهج الدراسة
8. أدوات جمع البيانات
9. مجتمع البحث
10. الدراسات السابقة
11. مفاهيم الدراسة
12. العينة
13. مجالات الدراسة
14. صعوبات الدراسة

II. الإطار النظري:

الفصل الأول: إتصال المؤسسة

1. مفهوم إتصال المؤسسة
2. أهداف إتصال المؤسسة
3. خصائص إتصال المؤسسة
4. أنواع إتصال المؤسسة
5. عوامل تطور إتصال المؤسسة
6. إتصال المؤسسات الجزائرية

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال الحديثة والمؤسسة

أولاً :تكنولوجيا الإتصال الحديثة

1. مراحل تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة
2. مفهوم تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة
3. سمات تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة
4. مزايا ومخاطر تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة

ثانياً :أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة للمؤسسة

1.جهاز الهاتف

2. جهاز الحاسوب

3. الشبكات

ثالثاً : تكنولوجيا الإتصال الحديثة وعلاقتها بأداء وفعالية المؤسسة

1. تعريف الأداء
2. مؤشرات الأداء وعلاقته بالفعالية
3. العلاقة بين الأداء والفعالية
4. حاجة المؤسسة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة يحقق فعالية الإتصال

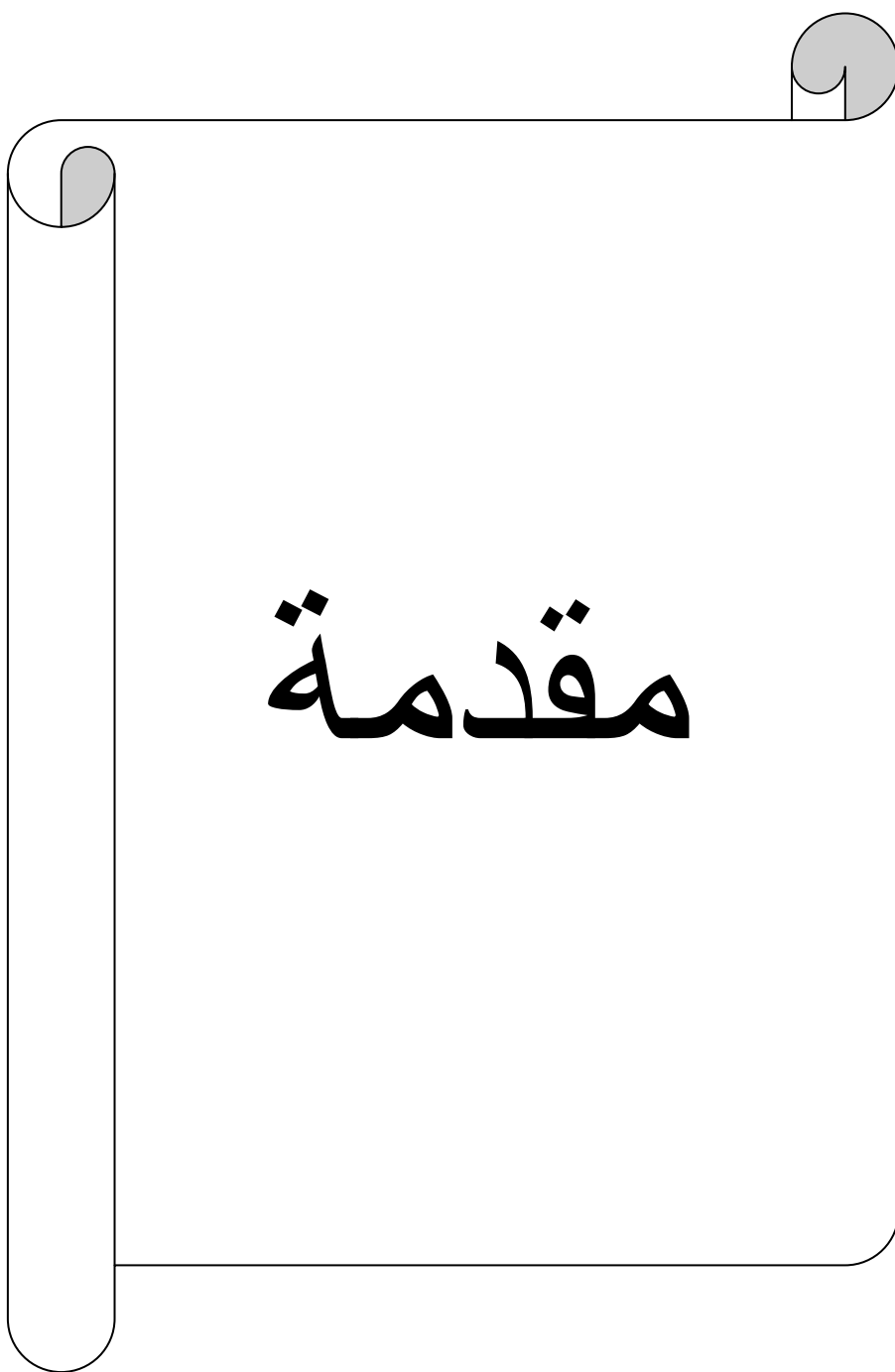
III. الإطار التطبيقي:

تمهيد

1. تقديم المؤسسة محل الدراسة

تحليل البيانات الميدانية

2. عرض وتفسير الجداول
3. عرض ومناقشة فرضيات الدراسة
4. نتائج الدراسة



مقدمة

مقدمة

شكلت التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا الإتصال إحدى أهم سمات العصر أهم سمات العصر الحالي، بل وغدت درجة الإعتماد على مخرجات التقنيات الحديثة أبرز المحركات الفاصلة بين دول العالم تقدما وتأخرا، ولم يشهد الإنسان عبر تاريخه الحديث، انفجارا مشابها للمعلومات و البيانات وطرق التواصل بين بني جلدته كالذي يعاصره حاليا، الأمر الذي فرض توجهها عالميا لدمج التكنولوجيا الإتصالية الحديثة ضمن جميع أساليب الحياة اليومية.

ولقد أصبح عصرنا اليوم يتصف بأنه عصر تقني متسارع التطور والتغيير يشهد ثورة تطورات مذهلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى صارت إلى ما هي عليه الآن فتزايد بذلك تسابق المؤسسات على اختلافها من أجل مسايرة واقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال حيث أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات والتغيرات الحاصلة السريعة إعادة النظر في أسلوب الاتصال والوسائل المستخدمة له على حد سواء، بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة و أهدافها المنشودة، وعليه تعمل المؤسسات على تحسين استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، كما وكيفا تعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة، ولا تستغني عنها أي مؤسسة سواء كانت تنتمي للقطاع العام أو الخاص، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على التدفق المعلوماتي خصوصا بعد اتساع دائرة المعرفة والبحث في شتى الميادين وظهور الأجهزة الالكترونية المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات، و أصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المرتكزة على الشبكات المعلوماتية.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة دراسة الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة كميدان للدراسة، بحيث نركز فيها على معرفة تأثير هذه

التكنولوجيا الحديثة على فعالية و أداء المؤسسة، وبهذا الصدد تطرقنا في مذكرتنا إلى الإطار المنهجي حيث يتضمن مشكلة الدراسة إضافة إلى التساؤلات الفرعية ثم الفرضيات، وكذلك عرض أهمية الدراسة و أسباب اختيار موضوع الدراسة وأهداف الدراسة ثم المنهج وأدوات جمع البيانات ثم مجتمع البحث ثم الدراسات السابقة ثم مفاهيم الدراسة ثم العينة ثم مجالات الدراسة أما الإطار النظري فيتكون من فصلين الفصل الأول فيتناول اتصال المؤسسة وفيه تعريفه وأهدافه وخصائصه وعوامل تطوره ، ثم اتصال المؤسسات الجزائرية أما الفصل الثاني فيعرض تطور لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومفهومها و سماتها والمزايا والمخاطر، ثم جهاز الحاسوب والهاتف ثم الشبكات ، أما الإطار التطبيقي ففيه تعريف بالمؤسسة ثم عرض وتفسير الجداول ثم النتائج المتوصل إليها .

الإطار

المنهجي

1 - إشكالية الدراسة :

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة ، صاحبة الإنسان منذ ظهوره على الأرض، ذلك على اعتبار أن الإنسان كائن إجتماعي يحتاج إلى الإتصال ، إذ لايمكنه العيش مع مجتمعه دون عملية الإتصال ، لأن أي تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام .

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للإتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية ، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي، بإعتباره (الإتصال) العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات إتصالية،تقرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي ترتبط مختلف أعضاء المؤسسة و ذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد أو الجماعات و التغيير أو التعديل فيها، وكذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة.

وبناء على ذلك تتشكل قنوات إتصالية عديدة ، تعمل على ضمان السير الحسن للموارد المادية و البشرية للمؤسسة في إطارها الداخلي ، وكسب رضا الجمهور وفعالية العملية الإدارية للمؤسسة، ولا يمكن للإتصال المؤسسي أن يؤدي دوره إلا إذا كان فعالا بحيث يضم إدراك المعاني والمعلومات من قبل المتصل به بالشكل نفسه الذي قصده المرسل، رغم أن هذا الإتصال المثالي من النادر حدوثه في الحياة الواقعية بفعل كثرة المتغيرات التي تحرف بشكل أو بآخر مضمون عملية الإتصال، وكذلك المحافظة على المنافسة بين المؤسسات الأخرى، مما أدى إلى ظهور تكنولوجيات إتصالية حديثة ساهمة في فتح أفاق جديدة .

إذ يعيش العالم اليوم تقدما كبيرا في التكنولوجيات، خاصة في قطاع المعلومات و الاتصالات والذي أصبح يحتل الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حتى أن الدول المتقدمة تولي إهتماما كبيرا بهذا القطاع، حيث أصبحت المعلومات مصدرا أساسيا واضح وقوي ومؤثر في جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المنظمات التي تتوقف على امتلاكها لأكثر قدر من المعلومات ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها، وقد تم إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من خلال قدرتها الكبيرة على التخزين، والسرعة الفائقة في الإسترجاع، ومن خلال التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية ظهرت العديد من الأنظمة الإتصالية الحديثة، ساهمت على توفير كافة الظروف الملائمة لنقل المعلومات داخل المؤسسة.

وبذلك أصبحت تكنولوجيا الإتصال الحديثة المختلفة كالهاتف، والتليكس، الفاكس، التلكتكست

والانترانت، والإكسترانت مبتكر جديد في البنية التحتية للمؤسسة، ولم يتوقف آخر تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الإتصال داخل الجهاز الإداري فقط، بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة فهي ساهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط وتنظيم ورقابة و إتخاذ القرارات، وكذلك تعمل على زيادة الفعالية والأداء في المؤسسة.

والمؤسسات الجزائرية ليست بعيدة عن هذا التطور، فلو تتبعنا هذه المؤسسات لوجدنا، تأثير هذه التكنولوجيات ظاهرا بشكل جلي في الإقتصاد الشبكي أو الرقمي، حيث أصبحت المؤسسات الجزائرية تعتمد على المنظومة المعلوماتية في عملية التسيير، متمثلة في الهاتف، الأنترنت، الأنترانت و الفاكس لآكن هذا التطور لا يمكن تعميمه على كل المؤسسات الجزائرية.

ومن ضمن المؤسسات التي أدركت أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة، الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة وذلك لمعرفة تأثير إستخدام هذه التكنولوجيا على فعالية وأداء هذه المؤسسة العمومية ومنه نطرح هذا التسائل التالي:

ما مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة العمومية الجزائرية؟

ومنه طرحت التساؤلات الفرعية كالاتي :

1 - هل يؤدي إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى زيادة فعالية العمل الإداري؟

2- هل التنوع في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة يزيد من الأداء الجيد للمؤسسة العمومية الجزائرية؟

3- ما هي معايير إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة العمومية؟

2 - الفرضيات:

1- يؤدي إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلي زيادة فاعلية العمل الإداري .

2- التنوع في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة يزيد من الأداء الجيد للمؤسسة العمومية الجزائرية.

3 - توجد معايير في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة العمومية .

3 - أهمية الدراسة :

- 1- تعتبر تكنولوجيايات الإتصال الحديثة موضوع جدير بالبحث، خاصة بعد التطورات التكنولوجية الحاصلة في هذا الميدان، والتي هي مستمرة بشكل متسارع وكبير.
- 2- معرفة الأهمية التي تكتسيها وسائل الإتصال الحديثة من خلال زيادة الفعالية داخل المؤسسة الجزائرية.
- 3- التحولات التي عرفتها وسائل الإتصال في جميع أنحاء العالم وظهور تكنولوجيايات إتصالية حديثة صاحبها تحول في مجال استخدامها في المؤسسة العمومية الجزائرية.
- 4- معرفة مدى تأقلم العمال الإداريين مع تكنولوجيايات الإتصال الحديثة.

4 - أسباب إختيارموضوع الدراسة:

إن إختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل كان لعدة أسباب ذاتية وأخرى موضوعية.

4-1- الأسباب الذاتية:

الميل الشخصي لموضوع التكنولوجيايات الحديثة و استخدامها في المؤسسة. الإهتمام المتزايد بجانب تكنولوجيايات الإتصال و جانب الإدارة داخل المؤسسة الجزائرية مما له أثر في زيادة الفعالية للعمل الإداري و ذلك من خلال استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة.

4 - 2- الأسباب الموضوعية :

نقص الدراسات العلمية التي تهتم باستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الجزائرية داخل المؤسسة العمومية.

التركيز على أهم وسائل الإتصال الحديثة التي تقود الإدارة الجزائرية في المؤسسة العمومية.

5 - أهداف الدراسة :

من خلال هذه الدراسة والتي جاءت لفرض دراسة التكنولوجيا الحديثة للإتصال في المؤسسة العمومية الجزائرية تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف التي نوردتها فيمايلي :

التعرف على الوسائل الإتصالية الحديثة الأكثر إستخداما في إدارة المؤسسة العمومية

معرفة مدى مسايرة المؤسسة الجزائرية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة .

الكشف عن الفعالية للعمل الإداري من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة داخل المؤسسة.

محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع.

معرفة تأثير إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من الأداء الجيد للمؤسسة محل الدراسة.

6 - المنهج المستخدم للدراسة :

نظرا لتنوع المواضيع المدروسة و اختلافها ،أدى إلى تنوع مناهج البحث العلمي ، وبالتالي لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة.

المنهج لغة: هو الطريق الواضح والسليم ،باللغة الفرنسية كلمة (Méthode) وأصل هذه الكلمة يرجع

إلى كلمة (METHODOS) اليونانية التي تعني المتابعة، والمشتقة من كلمة (ODES) التي تعني الطريق.

فالمنهج يعرف على أنه: الطريق المؤدي إلى كشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة، تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة¹.

كما يعرف بأنه: فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن الحقيقة حيث نكون بها جاهلين، وإما من أجل البرهنة عليها للأخريين حيث نكون بها عارفين².

ففي دراستنا المنهجية تحت عنوان إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة العمومية الجزائرية (الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة) ،اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وهو الذي يهدف إلى دراسة الظاهرة بخصائصها و إبعادها في إطار معين ، ويقوم تحليله وتصنيفه إستنادا للبيانات المجمع حولها، ثم محاولة الوصول إلى أسبابها و العوامل التي تتحكم فيها وبالتالي الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم على أحداث الظاهرة محل الدراسة .

¹- رشيد شميم مناهج العلوم القانونية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع الجزائر ، 2006 ص 128 .

²- عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1995 ص 29 .

7- أدوات جمع البيانات :

يتوقف صدق البحوث العلمية وقيمتها العلمية على الاختيار السليم والدقيق لأدوات الدراسة التي تمتلك الشروط العامة من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة، ومنه فإن أدوات الدراسة هي السند الرئيسي لجمع المعلومات حول الدراسة ، وذلك للتأكد من إثبات أو نفي صحة الفرضيات المطروحة ، ولالإلمام بالموضوع اعتمدنا على الأدوات المنهجية التالية :

7-1- الملاحظة : تعتبر الملاحظة أداة من أدوات البحث العلمي الشائعة في العديد من الدراسات و

البحوث الإجتماعية خاصة تلك المتعلقة بالدراسات الإستطلاعية و الوصفية .

وهي المراقبة المقصودة لرصد ما يحدث وتسجيله كما هو من خلال مجموعة من المراحل التي يقوم بها فهو يجمع الحقائق المتعلقة التي تساعد في تحديد المشكلة وذلك عن طريق ما يراه بعينه أو يسمعه بأذنه وكافة حواسه الأخرى¹. و الملاحظة تتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث ،حيث إن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة و الفحص،لذا يكون تصرفهم طبيعيا وتكون علاقاتهم وتفاعلاتهم سليمة وبعيدة عن التصنع و التكلفة².

وقد أفادتنا الملاحظة في معرفة وجمع بعض المعلومات عن كيفية الإستخدام التكنولوجي، والوسائل المتوفرة بالمؤسسة ،وطبيعة الإتصال المتواجد لدى موظفي المؤسسة.

¹- عامر مصباح، منهجية البحث في علوم السياسة والإعلام ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2008، ص ص 124-125 .

²- حسن محمد الحسن ، الأسس العلمية لمناهج البحث الإجتماعي ،ط2، دار الطليعة ، بيروت ، 1996، ص107.

7-2- المقابلة : هي محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو شخصين آخرين بهدف الوصول إلى

حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليها¹.

7-3- الاستبيان : استخدمنا استمارة الاستبيان كأحد أهم أدوات جمع البيانات إذ تعتبر من أكثر

الأدوات إستخداما في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الإعلام و الإتصال حيث يستطيع الباحث

معرفة كل التفاصيل للمبحوث ولهذا"هي نموذج يضم مجموعة من أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل

الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ،ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة

الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد"² كما أن الاستبيان " يعمل على عدم تدخل

الذاتية للمبحوثين أثناء الاستقصاء ،ويوفر كثير من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها

،مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج"³.

بما أن الهدف من الاستمارة هو الوصول إلى بعض الحقائق و التعرف على واقع الإستخدام لتكنولوجيا

الإتصال الحديثة داخل المؤسسة العمومية ،وهم الوسائل الإتصالية الأكثر إستخداما ومدى تحقيق

التكنولوجيا بالمؤسسة العمومية "الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة" تم صياغة الاستبيان إلى محاور

من خلال فرضيات الدراسة وكذا من الدراسة النظرية، حيث تمت صياغة مجموعة من الأسئلة المغلقة

و أخرى مفتوحة لتقصي المبحوثين أكثر و الإلمام بالمعلومات.

¹ - رشيد زواتي ، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2008 ، ص 107.

² - صلاح مصطفى الغول ، منهجية العلوم الإجتماعية ، دار الهناء للطباعة القاهرة مصر، 1982 ، ص 182.

³ - محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، عالم الكتب القاهرة ، 2000 ، ص 106 .

وتضمن استمارة الاستبيان على أربع محاور تشمل فرضيات الدراسة وهي كآآآي:

المحور الأول: وتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين.

المحور الثاني : يجيب عن فعالية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية العمل الإداري

للمؤسسة. المحور الثالث : يجيب عن التنوع في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة يؤدي إلى الأداء

الجيد في المؤسسة العمومية الجزائرية.

المحور الرابع : يجيب عن معيقات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة داخل المؤسسة العمومية.

8- مجتمع البحث: يعرف مجتمع البحث على أنه مجموعة عناصر له خاصية أعدة خصائص

مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي¹.

وقد كانت دراستنا تهدف إلى معرفة الإستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة (الهاتف، الفاكس

الأنترنت ،الهاتف) ومعرفة تأثير هذه التكنولوجيات في تحقيق الأداء والفعالية في إدارة هذه المؤسسة فإن

مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين في الإدارة والمزودين بتكنولوجيات الإتصال الحديثة

المدروسة(الأنترنت، الأنترنت، الفاكس،الهاتف).

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

مجتمع البحث يشمل 25 موظفا.

¹- مورييس انجرس،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية،ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون،ط2الجزائر،دار القصبه 2006 ص62 .

جدول رقم (1) يوضح توزيع مفردات مجتمع البحث حسب المصالح والأقسام التي يعملون بها :

العدد	الأقسام والمصالح	
1	المدير	
2	خلية الإعلام الألي	
3	مصلحة المنازعات	
5	مصلحة المالية	قسم المالية والمحاسبة
3	مصلحة المحاسبة	
2	مصلحة الإحصاء	قسم الأدوات
3	مصلحة الاداءات	
3	مصلحة المستخدمين	قسم المستخدمين والوسائل
3	مصلحة الوسائل	
25	المجموع	

9 - الدراسات السابقة :

الدراسات السابقة في مجال البحث العلمي هي المجال الواسع الذي يمكننا من فهم الموضوع و الإستفادة مما توصل إليه الباحثون من قبل ، ويكون الاقتراب من الدراسات السابقة إما نظريا أو منهجيا أو الاثنين معا ، ويشترط في هذه الدراسات التي يتناولها الباحث أن تكون ذات علاقة مباشرة بموضوع الدراسة فيؤكد الباحث أو يضيف أو يلغي ما توصل إليه الباحثون الذين إستعان ببحوثهم .

9-1- الدراسة الأولى : عنوان هذه الدراسة أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية ، دراسة

ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة للباحثة "طراد خوجة سميرة" من جامعة قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، سنة 2004.

إشكالية هذه الدراسة تتمحور حول الحاسوب ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات بإعتباره مبتكر تكنولوجي حديث ، وكذا مدى وقوفه ومساهمته في تبسيط الأعمال و الإجراءات الإدارية ، إضافة إلى إستراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر والتركيز على تكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان .

وعلى ضوء ما سبق ذكره قامت الباحثة بصياغة إشكالياتها في التساؤل الآتي :

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

ما هي آثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري ؟

ماهي العوائق التي تعترض الإستخدام الفعال للمعلوماتية بإعتبارها أداء لتطوير الأداء الإداري ؟

ماهي 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 ، وبريد

الجزائر ، والتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء CNAS وتهدف هذه الدراسة إلى :

الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري .

الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها.

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

وقد إستعانت الباحثة في دراستها بالمنهجين الوصفي والمقارن ، بهدف مقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاثة المدروسة .

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

أدوات البحث: استعملت صاحبة هذه الدراسة باستمرار استبيان ، والملاحظة وتضمن الإستبيان أربعة وعشرون سؤالاً موزعة على أربعة محاور المحور .

وأخيرا نتائج هذه الدراسة:

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم وتحسين العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة ن ولكن تبقى مساهمته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل .

وتعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا ، حيث تناولت أثر الحاسوب على العمل الإداري، بينما ندرس موضوعا أشمل وهو استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإدارة الجزائرية والتي يعتبر الحاسوب تقنية

من تقنياتها ، كما نتناول هذه الدراسة أثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة ككل وليس على العمل الإداري فحسب ، والذي يعد الحاسوب من بينها¹.

9-2- الدراسة الثانية:

دراسة شادلي شوقي سنة 2008 تحت عنوان أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال علي أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر- بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة ورقلة.

وقد كان طرح التسائل الرئيسي لهذه الدراسة هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع المعلومات؟

وقد طرح الباحث بعض التساؤلات الفرعية التي تساعد في الإجابة علي التسائل الرئيسي للدراسة

- ماهو واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ودورها إقتصاديا؟
- إلي أي مدي يتم إعتقاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية؟

¹ - طراد خوجة سميرة ، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية جامعة قسنطينة سنة 2004

- هل لتطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال للدولة دور في تبني المؤسسات الصغيرة

والمتوسطة لهذه التكنولوجيات ؟

وهنا تم إستخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لأنه مناسب لتقرير الحقائق - أما في الجانب التطبيقي

فقد إستخدم أسلوب دراسة الحالة

أدوات البحث إستعمل صاحب هذه الدراسة إستمارة الإستبيان، والملاحظة وتضمن هذا الاستبيان

(23) سؤالاً.

وأخيراً نتائج هذه الدراسة :

- تشييد وتطوير البنية التحتية، لأن وجود بنية تحتية قوية وتدعيم نظم الإتصالات يساهم في تسريع

إنتشار إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في أوساط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- تعزيز موقع المؤسسة الإلكتروني بلغات متعددة إلي جانب اللغة العربية لجلب شركاء للموقع¹

وتختلف دراستنا عن هذه الدراسة من حيث المشكلة والهدف حيث أن مشكلة دراستنا تتمثل في التعرف

عن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة العمومية والهدف منها معرفة تأثير هذه

التكنولوجيات داخل المؤسسة.

¹ -شادلي شوقي ، اثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة ورقلة سنة 2008.

10- مفاهيم الدراسة :

الإستخدام :

إن مفهوم الإستخدام يؤدي إلى معنى ، ماذا يفعل الناس حقيقة بالأدوات أو الأشياء التقنية و عليه فإستخدام وسيلة إعلامية أو مضمون إعلامي ما يتحدد بالخلفيات الديموغرافية و السوسيو- تقنية و الإقتصادية و الثقافية للأفراد ، فالعوامل الإقتصادية والتكنولوجية هي مصدر صيرورة الإستخدام ذلك ان الغرض هو الذي يقف وراء الإستخدام.

حيث يرى الباحث " عبد الوهاب بوخنوفة" على أن مفهوم الإستخدام يقتضي أولاً الوصول إلى

التقنية أو الوسيلة¹.

ومنه نستنتج أن مفهوم الإستخدام : هو نشاط يقتضي بالضرورة وجود المادة لدى المجتمع ، ويتم هذا بفضل التكرار والتقدم الحاصل ليتمكن من خلاله المجتمع الوصول إلى وسائل و تقنيات فاعلة لديه.

التكنولوجيا :

لغة: كلمة تكنولوجيا مركبة من مقطعين (techno) وتعني في اللغة اليونانية الفن أو صناعة يدوية و Logy وتعني علم أو نظرية، ونتج عن تركيب المقطعين معنى علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي، وليس لديها مقابل أصيل في اللغة العربية بل عريت بنسخ لفظها حرفياً تكنولوجيا².

¹ - عبد الوهاب بوخنوفة ، الأطفال والثورة المعلوماتية ، التمثل والاستخدامات إتحاد إذاعات الدوال العربية ، العدد الثاني تونس 2007 ص73.

² - بومهرة نور الدين، التكنولوجيا وعلاقات العمل في الجزائر ، رسالة دكتوراه دولة، القاهرة 1989 ص20.

إصطلاحاً: ميثاق ثقافي رئيسي في حياة الناس كالفلسفة والدين والتنظيم الاجتماعي والنظم السياسية، وبالمعنى الواسع جميع هذه الأشياء هي نواحي تكنولوجياية¹.

التعريف الإجرائي للتكنولوجيا:

التكنولوجيا: هي الجهد المنظم الهادف الإستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير وتغيير الأداء و الممارسة للتطبيق العلمي بغية التواصل إلى وسائل جديدة أرقى وأجدى للمجتمع.

تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

قبل الإشارة إلى هذا المفهوم نعرج على تكنولوجيا الإتصال والتي يحددها "بأفليك" انها تلك الأدوات و المعدات أو الأجهزة التي تختص بجمع وتخزين واسترجاع وإرسال المعلومات و البيانات سواء كانت مرئية او مصورة أو بيانية أو مكتوبة أو مسموعة.

تعريف "عبد المجيد شكري" " حيث يرى أنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية و التنظيمية و الإدارية المستخدمة في معالجة المعلومات و إنتاجها وتخزينها ونشرها وتبادلها².

¹- يعقوب فهد العبيد، التنمية التكنولوجية، الدار الدولية، القاهرة 1989 ص20.

²- فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال (المفهوم ، الاستعمالات الأفاق) ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الجزائر 2010 ص26

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة : هي مجمل المعارف والخبرات و الأدوات

والوسائل الإتصالية للحصول على جميع المعلومات وإنتاجها و تخزينها و استرجاعها ضمن تقنيات

حديثة

الإتصال:

لغة: لقد عرفت الكثير من الدراسات موضوع باعتباره أهم مصطلح في حياتنا، و هنا سنحاول الآن تقديم

أهم التعاريف الغوية للإتصال.

كلمة إتصال باللغة الإنجليزية communication مشتقة من الكلمة اللاتينية communarde التي تعني

جعل الشيء عاما ومشاركا¹.

أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب على أنها مشتقة من " وصل "

يعني الصلة وبلوغ الغاية ، فوصل الشيء وصولا وتوصل إليه أي انتهى و بلغه ويعني أيضا "المواصلات

والبلاغ"².

¹- أحمد زاهر ، تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري وتقنياته الحديثة، ط1 دار أسامة للنشر ، الأردن، 2004 ص 22.

²- فضيل دلبو ، مقدمة في وسائل الإتصال الجماهيري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1989 ص09 .

إصطلاحاً:

يرى "مريهيو": أن الإتصال هو أي سلوك مقصود من جانب المرسل بنقل المعنى المطلوب إلى المستقبل و يؤدي إلى الإستجابة بالسلوك المطلوب منه¹.

ويرى الباحث "تشارلز موريس" إلى أن الإتصال : يتناول أي الظروف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين².

وقد عرّف "أحمد ماهر" الإتصال بأنه: عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة إتصال إلى الطرف الآخر³.

ويرى علماء النفس والاجتماع أن الإتصال: بصفة إجمالية هو عملية تبادل للمعاني فيها طرفين مرسل ومستقبل، والتبادل لا يتم إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر، فإن وقع فإنهم يسمونه بالإتصال الشخصي وهو إتصال بدائي، وإن وقع بين مرسل وعدد كبير من الأشخاص فإنهم يسمونه بالإتصال الجماعي أو الجمعي أو الجماهيري وهو الإتصال المتطور⁴.

¹- صلاح الدين محمد عبد الباقي ، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي ، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية ، 2003 ص27.

²-حسن مكايي ليلي حسين ، الإتصال ونظرياته المعاصرة ط4 الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 2003 ص 23.

³-أحمد ماهر كيف ترفع مهارتك الإدارية في الإتصال ، الدار الجامعية الإسكندرية 2000 ص ص 24-25.

⁴- زهير إحدادن ، مدخل لعلوم الإعلام والإتصال ،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1993 ص 09.

التعريف الإجرائي للإتصال : هو عملية نقل و تبادل المعلومات و الأفكار والآراء و التأثيرات من

طرف شخصين أو أكثر قصد تحقيق الهدف المنشود إليه.

المؤسسة العمومية :

هناك تعاريف عديدة للمؤسسة:

لغويا: مؤسسة في اللغة العربية مشتقة من فعل أسس وهو يدل علي بناء حدود الشيء وإقامته ورفع قواعده، ويقابلها في اللغات الأجنبية لفظ institution وهو لفظ مشتق من فعل لاتيني الأصل instituer بمعنى établir يدل معنى هذا الفعل على البناء تماما كما يبدو الأمر في اللغة العربية، وبالتالي فإن المؤسسة في هذه اللغات كلها إنما تدل علي معنى التأسيس والبناء و التشييد...الخ¹.

اصطلاحا: لقد تعددت التعريفات حول المؤسسة والتي سوف نتطرق لبعضها كما يلي:

نجد عبد الرزاق بن حبيب يعرف المؤسسة بأنها: منظمة إجتماعية واقتصادية نوعاما، تأخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية ، والمادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني ومكاني².

¹- منير أحمد بن دريدي ، إستراتيجية إدارة المورد البشرية في المؤسسة العمومية ، دار الإبتكار ، الأردن 2013 ص33.

²- سهيلة محمد عباس ، إدارة المورد البشرية ، مدخل إستراتيجي ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان الأردن 2003 ص 199.

وأما يونس إبراهيم حيدر يعرف المؤسسة بأنها كينونة منظمة تسعى من خلال سلوكها إلى القيام بمهام اجتماعية معينة، وتحقيق أهداف محددة وهي تنظيمات معقدة ذات وظائف متعددة وذات أهداف معينة وواضحة¹.

ونجد عمر صخري يعرف المؤسسة فيقول هي: هي القوالب التي ينظم الناس فيها شؤونهم في علاقاتهم ببعضهم مع بعض والمؤسسة جهاز عمل، وأجهزة العمل تشتمل على تركيبات ونظم وأدوات وتجهيز وتوزيع².

المؤسسة العمومية:

أسلوب من أساليب إدارة المرافق العامة من خلال هيئة يمنحها القانون الشخصية المعنوية، وتكون مستقلة عن السلطة التي أنشأتها إدارياً، ومالياً، وفنياً ولكنها تعمل تحت إشراف السلطة المركزية³.

لقد بقي مفهوم المؤسسة العمومية حتى منتصف القرن التاسع عشر ميلادي 19م يمتاز بالغموض بنقصه الوضوح، وغالبا ما كان يتأثر باختلاف الأطر العقائدية، وظل رهين جهات رسمية لها أطرافها القانونية، وأدواتها العملية التي تحول لها تنفيذ مهام التي غالبا ما تكون تصورات لصيقة بالسياسة، ومفهوم الدولة عموماً.

¹- فؤاد سالم وآخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، المستقبل للنشر والتوزيع، عمان الأردن 1989 ص 53.

²- طارق الحاج وآخرون، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، ط1 1990 ص 105.

³- محمد العزاوي وأحمد أبو إدريس، العلاقات العامة المعاصرة وفعالية الإدارة، ط1 المكتبة العلمية الزقازيق مصر 1998 ص 68.

ففي الإطار الإشتراكي تعتبر المؤسسة العمومية وسيلة لتحقيق أهداف معينة ومحددة في مخططات التنمية الوطنية الشاملة، ووفق ظروف معينة وشروط اقتصادية محددة، معتمدة في ذلك على المبادئ الأساسية لهذا النظام¹.

أي أن المؤسسة العمومية في المجتمع الإشتراكي، تكون خاضعة للجهات الوصية التي تعمل بدورها تحت تأثيرات سياسات التنمية للدولة.

وفي هذا السياق يعرف أندريا بوم B.Andria المؤسسة العمومية، بأنها مؤسسة تملكها السلطات العامة المركزية أو المحلية، بنسبة 50% أو تزيد.²

وتعرف أيضا بأنها إرادة الدولة الإقتصادية لرؤوس أموال تملكها، وتتحكم في إدارتها الغاية منها إشباع حاجات المجتمع ومصالحهم.³

كما يرى فريد مان - Friedman المؤسسة العمومية ، أنها مؤسسة ذات شخصية مستقلة تنشأها الدولة، وتمتلكها من غير مساهمين تكون مسؤولة أمام السلطة التشريعية ممثلة بالوزير

¹- محمود الجوهري ، العلاقات العامة بين الإدارة والإعلام ، المكتبة الأنجلو مصرية القاهرة مصر، 1968 ص73.

²- محمد مسلم ، مدخل الى علم النفس العمل ، ط1 دار قرطبة ، الجزائر ، 2007 ص 114.

³- محمد سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمة الاعمال، ط2 دار وائل للنشر ، عمان الأردن ، 2005 ص 124.

المختص، أو بمجلس إدارة تعينه السلطة التنفيذية، ويكون لها حساباتها المستقلة، وتدار وفقاً لأساليب المشروعات الخاصة، وتخضع للمحاسبة العامة¹.

وتعرف كذلك بأنها عبارة عن مرفق عام يمنح قسطاً من الإستقلال لإدارة شؤونه وذلك بإضفاء الشخصية المعنوية عليه، وقد تكون المؤسسة العامة مؤسسة إدارية بحتة، وقد تكون مؤسسة عامة ذات طبيعة اقتصادية تنشأ لإدارة بعض المشروعات العامة ذات الصبغة التجارية أو الصناعية

أولاً: وجود مرفق عام يدار عن طريق المؤسسة العامة أي يدار عن طريق منظمة عامة، بمعنى أن يدار عن طريق مباشر، وبهذا تمتاز هذه الطريقة عن غيرها من الطرق الأخرى، لاسيما طريقة الإقتصاد المختلط.

ثانياً: يجب أن يتمتع المرفق العام الذي يدار عن طريق المؤسسة العامة بالشخصية المعنوية، ليتحقق له قدر من الإستقلال يساعده علي تحقيق أهدافه في سهولة ويسر².

11 - عينة الدراسة :

من أهم الصعوبات التي يواجهها أي باحث هي مشكلة إختيار عينة بحثه وخاصة أن هذه العينة ، يجب أن تتوافق مع كل البيانات التي تخرج في نهاية المطاف ، ولقد تم إختيار العينة القصدية ، لأنها أنسب نوع يحقق جمع البيانات التي تدخل في إطار دراستنا

¹- مختار التهمي وإبراهيم الداوق ، مبادئ العلاقات العامة للدول النامية ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، بغداد العراق ، 1995 ص145.

²- خميس السيد إسماعيل، الإدارة العامة والتنظيم الإداري في الجمهورية الجزائرية ، ط2 ديوان المطبوعات الجامعية 1676 ص176.

العينة القصدية : وهي العينات التي يتم إنشاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من الدراسة من المجتمع الأصلي¹ . وفي بحثنا هذا قمنا بختيار الأفراد اللذين لهم صلة بالبحث دون أن نأخذ بعامل الانتظام أو الصدفة .

12 - مجالات الدراسة:

المجال المكاني

أجريت هذه الدراسة بمقر الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة الكائن مقرها بور قلة وهي إحدى الفروع الجهوية للمؤسسة العمومية للضمان الإجتماعي يتمثل نشاطها الرئيسي في تخفيف الآثار الإجتماعية الناجمة عن تسريح العمال الأجراء في القطاع الإقتصادي، وتضم هذه المؤسسة بعض الأقسام والمصالح كما تتولي تسيير ستة وكالات موجودة على مستوى الجنوب الجزائري وتتمثل هذه المقاطعات في مقاطعة ورقلة، مقاطعة الوادي، مقاطعة غرداية، مقاطعة الأغواط، مقاطعة تمنراست، مقاطعة، إليزي².

¹- محمد عبدات واخرين منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل عمان، 1999ص96.

²- مقابلة أجريت مع رئيس مصلحة الإحصاءات السيد زكرياء خضير يوم 2015/04/24.

المجال الزمني

تم الشروع في هذه الدراسة من أبريل إلى ماي وتنقسم فترة الإنجاز إلى جانبين:

جانب نظري: تم فيه البحث طوال الفترة الممتدة من بداية أبريل إلى بداية ماي

جانب ميداني: إستمر فيه من بداية شهر ماي إلى أواخره وينقسم إلى مرحلتين :

المرحلة الأولى: الزيارات الإستطلاعية دامت حوالي 3 أيام .

المرحلة الثانية: جمع المعلومات التي دامت 5 أيام تم فيها إجراء المقابلة مع مسؤول مصلحة الإحصاء

كما تم في مرحلة لاحقة تفريغ الإستمارات في جداول دامت المدة 6 أيام .

12 - صعوبات الدراسة:

ندرة المراجع و الدراسات والبحوث المتخصصة في موضوع تكنولوجيا الإتصال الحديثة وفي المؤسسات

العمومية .

صعوبة الدراسة حول التكنولوجيات الحديثة والذي يرجع سببها لطبيعة هذه التكنولوجيات،حيث أنها معقدة

وجديدة .

الإطار النظري

الفصل الأول

إتصال المؤسسة

- (1) مفهوم إتصال المؤسسة
- (2) أهداف إتصال المؤسسة
- (3) خصائص إتصال المؤسسة
- (4) أنواع إتصال المؤسسة
- (5) عوامل تطور إتصال المؤسسة
- (6) إتصال المؤسسات الجزائرية

مدخل:

إن المتتبع للتراث المعرفي في هذا المجال يجده يستهدف المجالات المختلفة للإتصال، إذ يعتبر إتصال المؤسسة من الفروع الجديدة في العلوم الاجتماعية، والذي ظهر بين القرن التاسع عشر وسبعينيات القرن العشرين فيما يخص الدول المتطورة، حيث بدأت تظهر مديريات الإتصال في المؤسسات، ولقد إنبثق عن دراسات علم النفس الاجتماعي ونظرية التنظيم ونظريات الإتصال، حيث يتناول دراسة عملية الإتصال، ذلك أن كل من أهم المهام الأساسية للتنظيم الإداري تلك الخاصة بتسهيل تدفق المعلومات من أجل إتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة، أي أن الإتصال يعتبر بمثابة المصدر والمورد الأساسي للمعلومات بين مراكز إتخاذ القرارات بالمؤسسة، وفي هذا الصدد نحاول التطرق إلى مفهوم إتصال المؤسسة وأهدافه وأنواعه.

أولاً: إتصال المؤسسة، مفهومه، أهدافه، وأنواعه.

1- مفهوم إتصال المؤسسة:

المؤسسة وأبعاده الداخلية والخارجية: فهناك من يشخصه في المجال الإداري أو في المؤسسات عموماً، ليقصد به عادة تلك العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات داخل الهيكل التنظيمي بحيث تيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين.

ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب¹ بأنه عبارة عن الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة علي المستوي الفردي و الجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية

¹ - أبو عرقوب إبراهيم ، الإتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ، دار مجدلاوي عمان، 1993ص136.

العلاقات الإجتماعية بين الموظفين.وكما هو معروف، فهو إما اتصالا رسميا أو غير رسمي.

ومن أهم وسائله التقليدية: الوثائق المكتوبة (المذكرات المصلحية ، التعليمات الإدارية لوحة الإعلانات،جريدة المؤسسة...)، الإجتماعات المباشرة الدورية والطارئة...وأما وسائله المعاصرة فتتمثل أساسا في الهاتف التلكس، الفاكس، التلكست، الإجتماعات بالهاتف والإجتماعات بالحاسوب، المحاضرة عن بعد.. الإنترنت (شبكة معلوماتية خاصة بالمؤسسة)، والإكسترنانت(شبكة موسعة لتشمل أقرب متعاملي المؤسسة) والإنترنت العالمية. والملاحظ أن هذا التعريف يركز علي البعد الوظيفي والداخلي لاتصال المؤسسة، وهناك تعريف أخرى تركز علي البعد الخارجي الخاص بتنظيم المؤسسة لعلاقتها بمحيطها.ومنها الذي يشير إلي أن إتصال المؤسسة عبارة عن دراسة وتطبيق مجموع المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة إتصالها مع محيطها.

يتضح من هذا التعريف أنه يقصي الإتصال الوظيفي: الإعلام الآلي، الهاتف ويتجاوز الإتصال الإداري أو الإتصال في المؤسسة، وبالمقابل فهو يتضمن الإشارة ثلاثة تخصصات إتصالية (الإشهار،والعلاقات العامة والعلاقات مع الصحافة) في بعدها الخارجي وفي إطار مجالات تطبيقية، بعضها يلجأ إلي التخصصات الثلاثة والبعض الآخر يعتمد علي تخصص واحد أو تخصصين¹.

تعريف جولدهاربر goldharber بأن إتصال المؤسسة عبارة عن عملية يتم من خلالها تبادل الرسائل بين الأفراد التي تربطهم علاقات معينة من مختلف المستويات التنظيمية

¹ – فضيل دليو، إتصال المؤسسة إشهار علاقات عامة علاقات مع الصحافة،دار الفجر القاهرة ، 2003 ص22.

وهذه الرسائل لابد لها تتكيف مع متغيرات المحيط، حتى تؤدي الغرض المطلوب منها على أكمل وجه.

ويقول روجرز في تعريف آخر بأن إتصال المؤسسة عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء للتأثير في المواقف والاتجاهات¹.

ويقول أيضا هو إنتاج وتوفير وتجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية ونقلها وتبادلها أو إذاعتها، بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر أو أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد أو الجماعات أو التغيير أو التعديل في هذا السلوك أو توجيهه².

2- أهداف إتصال المؤسسة:

1- الأهداف الخاصة بالعاملين: من أهم أهداف إتصال المؤسسة تلك الخاصة بالعاملين يسعى الإتصال إلى التعريف بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة كما يهدف إلى خلق الرضا والإرتياح في المؤسسة وبين العاملين ببعضهم بعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة، وكذا الإرتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة، وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة، كما أن إتصال المؤسسة بتعريفه العاملين بما يجري في المؤسسة يسعى إلى تبادل المعلومات العامة، مما يؤدي إلى تقليل الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي³.

2- أهداف الإتصال الخاصة بالقيادات الإدارية: تدور في مجملها حول تمكين القائد من التعرف علي ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة، مما من شأنه مساعدته على إتخاذ

¹ - عبد الرحمان عزي ومجموعة من الأساتذة ، عالم الإتصال ديوان المطبوعات الجامعية، 1992 ص19.

² - مصطفى حجازي ، الإتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية ، ط2، دار الطليعة ، بيروت ، 1992 ص19.

³ - خيرى خليل الجميلي ، الإتصال ورسائله في المجتمع الحديث ، القاهرة ، المكتب الجامعي الحديث ، 1997 ص35.

القرارات السليمة و الهامة القائمة على قدر كافي من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة، مما يسهل على عملية التوجيه والإنسراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل المؤسسة.

3- أهداف الإتصال خاصة بالجمهور: تتلخص في إقامة نظام إتصال به مايمكننا من توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها، وكذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها¹.

3- خصائص إتصال المؤسسة الفعال:

إذا كان من الضروري معرفة موقعك كمصدر للإتصال، يتعين عليك التأكد من أن كل حادثة أو مذكرة اتصال هاتفي أو رسالة الأنترنيت أو محاضرة أو عرض أو مقترح أو تقرير، إنما يحمل أعظم تأثير ممكن له وعليه وعليه فإننا هنا نستهدف خصائص أساسية ومشاركة في أي من المصادر الفعالة للإتصال في المؤسسة، والغرض من استعراض هذه الخصائص هو معرفة وتحديد متى نكتب ومتى نتحدث؟ بما في ذلك:

1- الدقة: عندما تتوجه لجمهورك فإنك تتطلع حتما إلي ثقته، فإذا لاحظ أحد أفراد الجمهور خطأ لديك، فإنك تواجه مشكلة حقيقية.

إن عدم الدقة في العمل ينتج عن نقص الاتصال والذي ينتج بدوره عن نقص المعلومات والشروط الضرورية أو الأساسية للإتصال.

2- الوضوح: مطلب ضروري وصعب في الوقت نفسه ينجم عن عمل جاد و المؤكد اليوم أن كل مؤسسة حريصة، لا بد وأن تعتمد على معلومات مفهومة ودقيقة وكاملة، ذلك أن وضوح

¹ - خيرى خليل مرجع سابق، ص37.

القرارات والسياسات... إلخ في المؤسسة وحده القادر على قيادة صانعي القرار، سواء في الأوضاع العادية وغير العادية.

3- وضوح التفكير: فإذا لم تفكر في العمل بأسلوب منطقي مقنع مصحوب بعرض الأسباب الدائمة لمقترحك.

4- سلامة اللغة: حيث لا بد من أن تكون لغتك سليمة حتى تكون مؤثرة، وكذلك تكون واضحة وفي متناول أفراد الجمهور المخاطب.

5- قوة الإنصات: حيث أن حسن الإنصات من طرف المرسل والمستقبل على حد سواء يزيد الإتصال قوة وفعالية.

4- أنواع الاتصال : هناك ثلاثة أنواع وذلك تبعا لمؤشرات اللغة المستخدمة، مستوى

التأثير ومصدر الاتصال :

- الاتصال اللغوي وينقسم إلى نوعين: لفظي وغير لفظي (الإشارات، حركات، صمت ، صور رسوم ، نقوش) . وهذا لا يعني في الواقع وجود فصل تام بينهما بل يفضل عادة استعمالهما معا لزيادة فعالية الاتصال .

- أما من حيث مستوى التأثير فينقسم إلى أربعة أنواع : ذاتي (يتم بين الشخص ونفسه) وشخصي (مباشر ، ودون قنوات وسيطة)، وجمعي أو مؤسستي (وهو أخص بالمنظمات ويأخذ أشكال عديدة مثل اجتماعات صنع القرار ...) وجماهيري (وهو أوسعها و أكثرها مدى لاستعماله لوسائل الاتصال الجماهيرية من الصحافة وراдио وتلفزيون).

- وأخيرا فان أنواع الاتصال وفقا لطبيعة مصدره نوعان : رسمي (يرتبط بالبناء التنظيمي للمؤسسة وهو إما صاعد أو هابط أو أفقي) وغير رسمي (يتم خارج المسارات الاتصالية والرسمية وهو إما مكمل للاتصال الرسمي أو معيق له).

5- عوامل تطور اتصال المؤسسة : نوجزها فيما يلي :

أ- **المنافسة بين المؤسسات** : لقد ازدادت حاجة بعض المؤسسات إلى الاتصال بسبب ممارسة الاتصال من طرف مؤسسات أخرى منافسة لها ، ان الهياكل المنظمة ترغب في اتصال أسرع و أقوى لكي تسمع صوتها وتقضي مصالحها مع أو قبل غيرها فهي تعبر عن وجودها لان المنافسين يقومون بذلك.

ب- **تعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال** : ان هذا النوع من الاتصال يتطور لان الجمهور تعود عليه و أصبح يطلبه ، مما يستوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب.

ج- **تطور وسائل الاتصال** : وهو يشكل ثالث سبب لهذا التطور، فالصحافة و الإذاعات المحلية والتلفزيون والانترنت مؤخرا كلها وسائل محفزة للاتصال بسبب فعالية تأثيرها الجماهيري.

6- اتصال المؤسسات الجزائرية :

من الصعب جدا الإحاطة بمدى تطور اتصال المؤسسة في الجزائر مقارنة بالوضع العالمي، لأنه موضوع صعب التحديد بسبب اختلاف طبيعته من بلد لآخر وغياب الإحصائيات المرتبطة بذلك.

لقد عانت المؤسسات الجزائرية من أنظمة إعلامية غير مناسبة ، و من قلة المتخصصين ومن تأخر واضح في تطوير التقنيات للاتصال المؤسسة وذلك بالرغم من إعادة هيكلة المؤسسات و التدرج في تحرير السوق والعمل بالمنافسة الاقتصادية ، ويمكن إرجاع ذلك المفعول الطويل لعدة عوامل :

* نظام اقتصادي جزائري تميز منذ الاستقلال باقتصاد اشتراكي موجه ومركزي لا يسمح للمؤسسات بتطوير ثقافة مؤسسته تواصلية .

* ظروف احتكار السوق وقلة المنافسة .

* عدم مناسبة طرق تسيير المؤسسات وتوزيع منتجاتها وتقديم خدماتها الناتجة عن الاحتكار مما لم يشجع اللجوء إلى الاتصال .

* عدم التحكم في الأدوات الحديثة للاتصال من طرف الإدارات .

* حجز المعلومات واحتكارها .

* لا تولي المؤسسات أهمية كافية لتنميط وتوحيد وثائقها الاتصالية ولا لمصادقية مضامينها .

* عادة ما تقتصر وسائل اتصالها الداخلية على التعليمات والمذكرات المصلحية والاجتماعات .

* نفس الشيء يمكن قوله عن وسائل اتصالها الخارجي لأسباب موضوعية وأخرى ذاتية¹.

¹ – فضيل دليو ، مرجع سابق ، ص ص 37 39

الفصل الثاني

تكنولوجيا الإتصال الحديثة

أولا :تكنولوجيا الإتصال الحديثة

1. مراحل تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة
2. مفهوم تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة
3. سمات تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة
4. مزايا ومخاطر تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة

ثانيا :أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة للمؤسسة

1. جهاز الهاتف
2. جهاز الحاسوب
3. الشبكات

ثالثا : تكنولوجيا الإتصال الحديثة وعلاقتها بأداء وفعالية المؤسسة

1. تعريف الأداء
2. مؤشرات الأداء وعلاقته بالفعالية
3. العلاقة بين الأداء والفعالية
4. حاجة المؤسسة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة يحقق فعالية الإتصال

مدخل:

إن تطور وسائل الإتصال كما ونوعا، وكذلك إتساع المواضيع المعقدة والمتداخل قد فرضت علينا اللجوء إلى تكنولوجيا الإتصال المعاصرة، كنتيجة حتمية لتأمين السيطرة على المعلومات، والتي أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين إجتماعية واقتصادية... إلخ

وفي هذا المنطلق إتجهت الكثير من المؤسسة المختلفة في العالم إلى إستثمار التكنولوجيا الجديدة، خاصة تكنولوجيا الإتصال لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، وذلك بغرض مسايرة واقتناء أحداث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال، بإعتبار أن حياة تكنولوجيا الإعلام والإتصال حاليا يمثل إملاكا لقدرة تنافسية على الصعيد الدولي.

ونتيجة للتطور الهائل الذي أحدثته تكنولوجيا الإتصال الحديثة في جميع المجالات عموما وفي نشاط المؤسسات خصوصا، وفي هذا الفصل سنحاول تقديم تطور لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ومفهومها وسماتها، ثم أهم أشكالها في المؤسسة لنركز بعد ذلك على تكنولوجيا الإتصال وعلاقتها بالأداء والفعالية.

أولا تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

1- تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

لقد عرف المجتمع الإنساني ثورة الإتصال الأولى عندما كان الإتصال شفويا يتم عن طريق الحواس من الفم إلى الأذن، إذ أثر أسلوب الإتصال الشفوي على الناس في دعم العلاقات الإجتماعية، وتماسك المجتمع إذ تم المزج بين الرموز والرسومات التعبيرية وبين المقاطع الصوتية التي يستخدمها في الإتصال بيني جماعته، ثم جاءت ثورة الإتصال الثانية عندما ظهرت أولى

الأبجديات وهي الأبجدية السومرية أو المسمارية وتلتها لأبجدية الهيروغليفية عند فراعنة مصر، ويعتبر السومريون أول من إخترع أقدم طريقة للكتابة في العالم.

أما ثورة الإتصال الثانية فقد إقترنت بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر ميلادي وذلك بعد الإختراع التاريخي لغوتامبارغ Gutenberg لألة الطباعة، وكان الإنجيل هو أول كتاب طبع عام 1455م، وقد أصبحت الجرائد والكتب، منذ إختراع الطباعة وتطورها هي أهم وسائل الإتصال الجماعي، ثم بدأت معالم ثورة الإتصال الرابعة خلال القرن التاسع عشر بظهور عدد كبير من وسائل الإتصال الجماهيرية كالراديو والتلفزيون، أما ثورة الإتصال الخامسة فهي وليدة النصف الثاني من القرن العشرين، والذي شهد انفجار كبير للمعلومات وانتشار المعرفة، إذ نتج عن هذه المرحلة ظهور المخترعات السمعية البصرية الحديثة (سما، تلفاز، فيديو، كومبيوتر)، والأكثر من هذا ظهور وتطور الأقمار الصناعية والكوابل، الفاكس، الفيديوتكست، التلكتكست، الفيديودسك، التلفزيون عالي التحديد والرقمية والأشرطة والأقراص المضغوطة...إلخ¹.

ومما ساهم في تطور هذه التكنولوجيات إنتشار تكنولوجيا الوسائط المتعددة وشبكات الإتصال (الأنترنت، الأنترانت، الإكسترانات).

وبالفعل فقد أفرزت تكنولوجيا الإتصال الحديثة ثورة حقيقية في نقل المعلومات وتخزينها، كما مكنت من بروز وظهور خدمات جديدة لنقل المعلومات وتداولها زادت من فعالية هذه التكنولوجيا، وانتشربين المثقفين الكتاب الإلكتروني محل التقليدي أمافي مجال التجارة والإقتصاد.

¹ - فضيل دليو ، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال ، ط1 دار الثقافة الجزائر 2010 ص49.

فقد برزت مصطلحات تخصصهم نذكر منها التجارة الإلكترونية والإقتصاد اللامادي¹.

2 - مفهوم التكنولوجيا:

يعرفها "إبراهيم مذكور" على أنها: فن الإنتاج، أي العمليات المادية اللازمة له، وتطلق علي المبادئ العملية والمخترعات التي يستفيد منها الإنسان في تطوير المجهود الصناعي فتشمل مصادر القوى والعمليات الصناعية، وما يمكن أن يطرأ عليها من تحسين وسائل الإنتاج باختصار كل ما يفيد عمليات الإنتاج، ويرفع من شأن السلع والخدمات .

ويرى "عبد العليم الفر جاني" أن التكنولوجيا هي العلم الذي يهتم بتحسين الأداء والممارسة والصياغة أثناء التطبيق العملي. و"غال برت" أنها التطبيق النظامي للمعرفة العلمية، أو أية معرفة أخرى لأجل تحقيق مهام علمية. وكذلك أحمد حامد منصور يرى أنها علم تطبيق المعرفة في الأغراض العلمية بطريقة منظمة. وقال "هولت" قال أنها دراسة لكيفية وضع المعرفة العلمية في الإستخدام العملي لتوفير ما هو ضروري لمعيشة الإنسان ورفاهيته. ويعرفها السيد عبد العاطي السيد "فإنه يستلهم مفهوم التكنولوجيا من تعريف "وأغبرين" قائلاً بأنها دراسة الوسائل الفنية التي تشمل كل موضوعات الثقافة المادية، وهي لذلك تتضمن كل ما يقدمه العالم الطبيعي من أمور مادية"، ومعني هذا أن التكنولوجيا لا تقتصر في نظره على الآلة أو نظام المصنع كما هو شائع عند البعض، بل إن كلا من الآلة و المصنع في نظر "وأغبرين" هما مجرد مظهران من مظاهر التكنولوجيا الحديثة.

وحدثاً عرفها محمود علم الدين" على أنها تطبيق المعرفة العلمية لتصميم، إنتاج واستخدام منتجات وخدمات توسع مقدرة الإنسان على تطوير البيئة الطبيعية الإنسانية والتحكم فيها". وأما

¹ - حورية بولعودات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قسنطينة 2008 ص82.

زاهر أحمد فيحدد مفهومها في ثلاثة عناصر أساسية: التكنولوجيا كعملية والتكنولوجيا كمنتج والتكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج:

أولاً: **التكنولوجيا كعملية** : هي التطبيق المنظم للمحتوى العلمي ليؤدي في النهاية إلى حل لمشكلة معينة .

ثانياً : **التكنولوجيا كمنتج** : محصلة تطبيق الأساليب العلمية يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخدمات .

ثالثاً : **التكنولوجيا كمزيج للأسلوب و المنتج** :

من هذا يتضح أن عملية الإختراع تصاحبها عملية إنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج و أوضح مثال على ذلك هو الحاسوب الآلي، فنفس الجهاز يصاحبه دائماً تطور في إنتاج البرامج و توسيع كبير فيها . وتعرف تكنولوجيا الإتصال الحديثة أكاديمياً بأنها "القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل واستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل إلكترونية.¹ وهي أيضاً" مجمل المعارف والخبرات المتراكمة و المتاحة والأدوات والوسائل المادية في جميع المعلومات وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلي الأفراد والمجتمعات".

وهناك الكثير من يرى أن مصطلح تكنولوجيا الإتصال هو نفس المصطلح تكنولوجيا المعلومات ولهذا سنقدم تعريفاً لتكنولوجيا المعلومات للتوضيح أكثر.²

¹ - فضيل دليو، مرجع سابق ص ص20-21 .

² - هارون منصر ، تكنولوجيا الإتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية ، ط1 دار الألفية للنشر ، 2012 ص ص13-14.

حيث يرى الأستاذ "سعد لبيب" أن تكنولوجيا الإتصال وتكنولوجيا المعلومات وجهان لعملة واحدة على أساس أن ثورة تكنولوجيا الإتصال وقد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات و تضاعف إنتاج الفكري في مختلف المجالات¹.

3- سمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

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

التفاعلية: تكنولوجيا الإتصال تجعل مستعمل المعلومة مرسل ومستقبل في نفس الوقت، مما يؤدي إلي خلق نوع من التفاعل بين مختلف المشاركين في عملية الإتصال، نتيجة تبادل مختلف الأدوار، وبهذا تصبح عملية الإتصال عملية خطية ذات اتجاهين².

الزيادة: أي تكنولوجيا الإتصال تجلب لنا طرق جديدة إضافة إلى التي كنا نملكها، طرق جديدة للإتصال (مثل الهاتف النقال) العمل، التعليم، الصحة... إلخ³.

تحديد المستفيد: وتعني هذه السمة إن المعلومات التي تتبادل سوف تكون محددة الغرض، أي أن هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وهذه التكنولوجيا أفرزتها تكنولوجيا الإتصالات المتمثلة بإحدى أنظمة البريد الإلكتروني ألا وهي (الرمز البريدية الخادمة) التي تتيح للمشارك بها مجالا واسعا للتحكم بكمية المعلومات المرغوبة ونوعيتها.

¹ - محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية ج 2، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة 2003 ص 805.
² - شادلي شوقي، أثر حجم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها للتكنولوجيا المعلومات والإتصال، مجلة الباحث، العدد 7، 2009-2010 ص 260.
³ - العمري الحاج، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على النمو الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية والتسيير 2012-2013 ص 9.

الاجماهيرية: وتعني أن الرسالة الإتصالية من الممكن أن تتوجه إلي فرد واجد أو جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي .

إن النمط والشكل الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلي أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمنية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري في إطار تكنولوجيا الإتصال الراهنة يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة توازن بين المراكز والأطراف.

قابلية التوصيل: هذه السمة تتمثل بإمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يتيح إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة.

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

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

الشيوع والإنتشار: وتعني الإنتشار المنهجي لوسائل الإتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع، إذ كلما تظهر وسيلة لتناقل المعلومات تعد في البداية ترفاً، ولكنها في النهاية تصبح بعد حين تقليدية¹.

4- مزاي ومخاطر تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

4-1- المزاي : هناك عدة مزاي لتكنولوجيا الإتصال وتتمثل فيما يلي:

عملها على جلب الراحة و الرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الإتصال عن بعد والكمبيوتر. كما حدث من استهلاك الورق خصوصاً بظهور الكتاب الإلكتروني و الصحيفة 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 بالإتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تنتم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية.

وعموماً فإن أهم مزاي تكنولوجيا الإتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعاداً ثلاثة وهي :
البعد الزمني والبعد المكاني والبعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي².

4-2- المخاطر: وتتمثل مخاطر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عدة نقاط أهمها:

تهدد التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال البناء السياسي داخل الدول المتقدمة التي تشهد تضخم إمكانات و نفوذ المؤسسات الخاصة والتي تراعي كثيراً الخدمات العمومية وتكافؤ

¹ - هارون منصر، تكنولوجيا الإتصال الحديثة، المسائل النظرية والتطبيقية، ط1، دار الأملية للنشر، 2012، ص 23.
² - عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدامات تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني اليمن المكتب الجامعي، ص ص 265-267.

الفرص الاقتصادية و السياسية والثقافية.

خصوصية منشأ التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال ومن ثم خصوصية استعمالاتها فبرامج الحاسوب ليست كلها حيادية، فهي تعكس محيط وتطلعات وخصوصيات شخصية الذين أعدوها . إزدياد الفجوة بين الدول المتقدمة والدول المتخلفة في هذا المجال .تفاقم ظاهرة السلعنة و النفعية المادية وآثارها النفسية والاجتماعية والاقتصادية¹ .

ثانيا: أشكال تكنولوجيات الإتصال الحديثة في المؤسسة :

1- جهاز الهاتف:

نشأته وتطوراته: يعود أول فتح في عملية الإتصال للعالم الإيطالي(أليساندورفولتا)، عندما دخل الكهرباء في العالم سنة 1792 ، وذلك عندما أثبت أن الكهرباء تنتقل بثبات مثل تيار مائي، ويمكن أن تنتقل من مكان لآخر عن طريق الأسلاك وبعد أربعين سنة فقط إختراع العالم الأمريكي صاموئيل موريس (التلغراف) وبدأت الإتصالات التلغرافية كرسالة ذات نبضة واحدة على خط منفرد، ولكنها تطورت بسرعة إلى اتصالات أنية بين جهتين عبر كابلات تربط بين القارات وتمر في أعماق المحيطات، إلى أن توصل العالم (ألكساندر جراهام) إلى إختراع الهاتف الثابت في سبعينيات القرن الماضي، يعتمد على الكابلات والأسلاك . ومن المعروف أن الإتصال الهاتفي يتم بواسطة زوج من الأسلاك النحاسية وتعتبر هذه الطريقة أبسط دوائر الإتصالات(الثنائي)(باتجاهين). وتستعمل الإتصالات الهاتفية الثابتة في كل بلدان العالم، وتكون تابعة إما للقطاع العام(الحكومة) كما في الدول النامية أولشركات القطاع الخاص كما في الولايات المتحدة الأمريكية وبعض الدول الأوروبية وقد واكبت السوق العربية هذا الإتجاه. وبد إنتشار الراديو بعد الحرب العالمية الثانية انتشرت الإتصالات السلكية واللاسلكية، حيث ظهر

¹ – فضيل دليو ، مرجع سابق ص116.

الميكرويف الذي يعد الأسلوب الأكثر تقدماً في الإتصالات اللاسلكية حيث إشارات في الفضاء المفتوح، وهي بذلك تعطي نسبة بث أسرع من خطوط الهاتف التقليدي و الكوابل المحورية . ومع ازدهار صناعة الإتصالات عن بعد استخدمت الأقمار الصناعية لزيادة كفاءة الإتصالات الهاتفية. وفي منتصف الثمانينيات بالتحديد ظهرت أجهزة الهواتف الخلوية (النقالة) التي تستخدم توليفة من سبل الإتصال السلكية واللاسلكية وأخذت التكنولوجيا الرقمية تحل الآن محل نظم النظائر الحالية.

الهاتف النقال: كان الإستخدام الأول للهاتف المحمول لرجال الأعمال والنخبة ذلك بسبب كلفة ارتفاع الأجهزة وكذلك الخدمة. ويوفر الهاتف المحمول أحدث المعلومات والبيانات التي تهمهم على مدى 24 ساعة. وكان أول من اقتحم هذا المجال مجموعة تيرنر للبت بالاشتراك مع شركة نوكيا لتصنيع الهاتف المحمول¹.

2- جهاز الحاسوب:

مفهومه ومكوناته: يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيراً الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة²، ويعرف أيضاً على أنه الآلة التي تجمع بين عدة مهام، تخزين، إسترجاع، إرسال، واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت إذا أريد ذلك³.

¹ - محمد الهاشمي ، تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري، ط1، دار أسامة للنشر عمان ، 2012، ص ص 271 - 273 .

² - محمد شوقي شادي ، الجانب الإلكتروني ونظم المعلومات ، بيروت ، دار النهضة، 1983 ص16 .

³ - خالد حبيب الزاوي وعبد الستار جواد ، الصحافة العربية في بلاد المهجر جزاء من الموسوعة الصحفية على الآلة الطابعة ص174.

مميزات الحاسوب:

السرعة الفائقة في أداء وتنفيذ المعلومات و الدقة في تنفيذ العمليات المختلفة القدرة على العمل لفترات طويلة دون أخطاء تعدد الاستعمال وتنفيذ العمليات المطلوبة آليا في برامج متعددة مثل برامج معالجة النصوص، برامج النوافذ، برامج قواعد البيانات. الإسترجاع، أي استعادة البيانات و المعلومات المخزنة لإعادة استخدامها أو الاطلاع عليها عند الحاجة¹.

مكوناته: ويتكون الحاسوب من وحدة التخزين الداخلية ثم الوحدة الحسابية، ثم وحدات الرصد النتائج المستخرج من الحاسوب، وتسمى وحدة التغذية بالمعلومات ووحدات التخزين الخارجية وتكون في شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الأمريكية، ومع أول حاسوب إلكتروني تميز بـكبير حجمه وتعقد مكوناته وصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية.

ويتميز الحاسوب بعدة خصائص جعلت المؤسسة تشجع على إستخدامه وهي كالتالي: مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبء أكثر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية. قلة الأخطاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقابة على المدخلات. عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل كثير بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

أنواعه: هناك عدة تقسيمات للحاسبات الإلكترونية

حاسبات رقمية، أي أن البيانات تخزن في ذاكرتها في شكل أرقام وإذا طلب منه إسترجاعها فإنه سيعطيها في الشكل المقروء وليس كما هو مسجل في ذاكرته .

¹ - عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، إستخدامات تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني ، اليمن ، المكتب الجامعي ، ص124.

حاسبات تناظرية كعداد السرعة و الحرارة فلا يقوم بمهمة التخزين.
الحاسب المختلط وهو يجمع بين الرقمي والقياسي ويجمع بين خاصية التخزين والقياس.

3- مفهوم الشبكات و مكوناتها :

الشبكة هي عبارة عن مجموعة من التجهيزات المترابطة فيما بينها عن طريق نواة اتصال بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة¹.

الشبكة هي عبارة عن مجموعة من أنظمة الحاسوب المتصلة ببعضها البعض ،أو إنها عبارة عن مجموعة من الأجهزة التي يتم ربطها باستخدام أسلاك الاتصال، و لا تقتصر الشبكة على المعدات أو الأجهزة المستخدمة فقط، و إنما تحتاج إلى أنظمة برمجية لإدارة لهذه المعدات عند إجراء الاتصال وعليه تعتبر الشبكة عبارة عن مجموعة من المحطات مرتبطة ببعضها بواسطة مجموعة من المسارات، والشبكة يمكن عرضها في شكل بياني للشبكة يدعى Topologie du réseau الذي يحدد مكان تواجد المحطات وطريقة الربط بين هذه المحطات².

مكونات الشبكات:

1- الانترنت ونشأتها:

كانت النشأة سنة 1969 ميلادي في الولايات المتحدة الأمريكية، عندما قرر مجموعة من العلماء إقامة نظام حاسوبي داخل وزارة الدفاع الأمريكية لتمكين العسكريين من متابعة عمل الحكومة ومن تطوير خدماتهم ونشاطاتهم العسكرية، ومن تحسب نشوب الحرب النووية لا سيما عند ظهور تهديدات نووية والحرب الباردة بين أمريكا والاتحاد السوفيتي.

¹ - حناشي توفيق، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية ، رسالة الماجستير في علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي قالمه ص ص 27- 36.

² - عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق ص 124.

أشرف على المشروع وكالة ARPA (Advanced Research Project Agency) في قسم الدفاع في الولايات المتحدة الأمريكية بالتعاون مع بعض المتعاقدين والجامعات و أطلق عليها في البداية اسم ARPANET¹.

الانترنت : هي المنظومة العالمية التي تربط مجموعة من الكمبيوترات بشبكة واحدة . انترنت بالانجليزية Internet : تتكون من inter التي تعني بين و كلمة net التي تعني شبكة، أي الشبكة البينية و الاسم دلالة على بنية انترنت باعتبارها شبكة ما بين الشبكات أو شبكة من شبكات "بالانجليزية a network of networks : أو بالانجليزية interconnectes net Works : ومع هذا فقد شاعت خطأ في وسائل الاعلام العربية تسمية الشبكة الدولية للمعلومات ظنا أن المقطع inter في الاسم هو اختصار كلمة international التي تعني دولي.

خدمات الانترنت :

* **البريد الالكتروني (Electronic Mail):** هو تبادل الرسائل عبر الشبكة سواء كانت نصية أو مصحوبة بعناصر متعددة الوسائط (مثل الصوت، الصورة، الفيديو...الخ).

* **مجموعات الأخبار (News Group) (Usenet) :** وهي الأماكن التي يجتمع فيها الناس لتبادل الآراء والأفكار أو تعليق الإعلانات العامة أو البحث عن المساعدة في موضوع معين.

* **القوائم البريدية (Mailing List) :** قائمة بعناوين بريد الكتروني بغرض تحويل الرسائل الى مجموعة من الأشخاص .

* **الويب أو www :** في اللغة الانجليزية يطلق على الشبكة العالمية العنكبوتية مسمى (World Wide Web) وتختصر ك (www) و w3 وبصفة عامة يطلق عليها (The web) وتعني الشبكة العالمية . وهي نظام من مستندات النص ألتشعبي (hypertexte) المترابطة

¹ - حسين فاروق السيد، الانترنت العالمية للمعلومات ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 2003 ، ص17.

الواردة على شبكة الانترنت . ومع متصفح الويب، يمكن للمرء ان يعرض صفحات الويب التي قد تحتوي على النصوص والصور ، والفيديو ، والوسائط المتعددة الأخرى والتنقل بينها باستخدام الارتباط التشعبي (hyperlinks) . وباستخدام المفاهيم من نظم النص التشعبي (hypertexte) السابقة والقديمة نوعا ما، الفيزيائي الانكليزي تيم بيرنرز لي، الذي يعمل الآن مديرا للاتحاد شبكة ويب العالمية، كتب اقتراحا في مارس 1989 على ما يمكن ان تصبح عليه في نهاية المطاف شبكة ويب العالمية (world wide web) . و انه في وقت لاحق انضم البلجيكي روبرت كايلى عالم الكمبيوتر له ، وكلاهما كانوا يعملون في سيرن (CERN) في جنيف سويسرا . وفي عام 1990 ، اقترحوا استخدام النص التشعبي للربط وتوصيل المعلومات من مختلف الأنواع على شكل شبكة من الفروع (nodes) التي تمكن المستخدم من التصفح كما يشاء " ، والتي نشرت على شبكة الانترنت في ديسمبر كانون الأول.

الشبكة العنكبوتية العالمية تم تطويرها لتكون مجموعة من المعارف البشرية، والذي من شأنه أن يسمح للمتعاونين معها في مواقع نائية و بعيدة لتبادل الأفكار بين بعضهم البعض و جميع جوانب المشروع المشترك، و اذا كان هناك اثنين من المشاريع التي كانت مستقلة عند تكوينها، بدلا من ان يكون هناك شخصية محورية مركزية لإجراء التغييرات، الهيئتين من المعلومات يمكن أن تشكل وتكون في قطعة واحدة متماسكة للعمل¹.

2- شبكة الانترنت : 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

¹ - هارون منصر ،مرجع سابق ص119.

المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق، تسمى هذه الشبكة بالانترانت.

مفهومها : شبكة الانترانت هي شبكة داخلية، تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنت مثل http و ftp وتستخدم خدمات الانترانت مثل البريد الالكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الالكتروني وتنظيم مساحات النقاش ، قاعدة البيانات للمعلومات والخبرات ، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي و أقسام المؤسسة، ووسيلة لانجاز الأعمال . وبالتالي يمكن القول أن شبكة الانترانت هي شبكة انترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها.

وأهم ما يفرق بينهما : هو أن الانترنيت مصطلح يشير إلى شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار بينما مصطلح الانترانت جديد ويسمى بالشبكة الداخلية وهو ببساطة تطبيق للأعراف والتقنيات التي توظفها الانترنت، ولكن على نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة¹.

وبالتالي فالانترنت عالمية الاستعمال بينما الانترانت فهي لشركة أو إدارة أو مؤسسة ، ومعلوماتها سرية ومقتصرة على عمال المؤسسة فقط.

أنواعها : تنقسم شبكة الانترانت من حيث الامتداد الجغرافي إلى قسمين :

الشبكة المحلية LAN : و يعرفها معهد مهندسي الالكترونيات والكهرباء بأنها : نظام اتصال للبيانات يسمح لعدد من الأجهزة المستقبلية بالاتصال كل مع الآخر في حيز معتدل من خلال قنوات اتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات .

¹ – عبد المالك ردمان الدناني ، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنيت ،(بيروت : دار الراتب الجامعية ، 2001) ص26.

فالشبكة المحلية هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة وملتصلة فيما بينها بكوابل، الاتصال في اطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كم مزود بموزع واحد للملفات¹، والشبكة المحلية بدورها تنقسم إلى عدة أشكال حيث يوجد هناك 3 أشكال وهم : الشبكة الخطية المتتالية- الشبكة النجمية - والشبكة الحلقية وكما يقول وين فلد فان كل محطة مربوطة بالشبكة تتميز بموقع مادي فريد أو عنوان يسهل عملية استقبال المعلومات من المحطات الأخرى أو بثها إليها، ومن المعتاد ان يتم ربط كل خطة بعقدة، والعقدة ما هي إلا نقطة تحكم حاسوبي في شبكات الاتصالات حينما يقارب عدد من نقاط الإرسال أو عندما تجري عملية التبديل أو عند تنفيذ وظيفة تحكم معينة

الخدمات التي تؤديها في المؤسسة : توفر شبكة الانترنت 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 أولاً 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 عالية الثمن، فمن الممكن ان 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.

¹ - تامر موسى يونس ، شبكات الحاسوب ،(بيروت: دار اليرب الجامعية ، 1994)، ص20.

- 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.

فالانترنت 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 الانترنت دخول المستخدمين من جهاز الكمبيوتر على خط واحد من خطوط الانترنت وتوفير تكلفة الشراء .

- اعتماد أفضل على النظام: ففي حالة حدوث عطل في الجهاز ، فان باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية¹.

- المشاركة في الموارد : حيث توفر الشبكة مشاركة أكبر في الموارد، على اعتبار هذه المشاركة موجودة منذ القدم، وذلك من خلال أنها تؤدي إلى تحسين قدرات المهام المنجزة للمؤسسات المشتركة في الانترنت وتوحيد العلاقات العضوية بين المهام في المؤسسة و أقسامها وكذا الأساليب و الأدوات .

- التحصيل المشترك : حيث يؤدي ذلك إلى توفير قدرات تكنولوجية متقدمة، تخدم احتياجات المستخدمين وتعمل على توازن الأخطاء الذاتية بين مختلف المحاور المشتركة في الشبكة بسهولة في ما 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 .

¹ - نبيل محمد المرسي ،التقنيات الحديثة للمعلومات ،(القاهرة : دار الجامعة الجديدة ، 2005)، ص165.

- 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 ان 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 بمعلومات أينما تواجدت.
 - زيادة اعتمادية الوصول للاتصالات عن بعد .
 - تقليل التكلفة.
 - التدعيم المركزي المشترك.

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

حماية المعلومات في شبكة الانترنت :

ان البيانات والمعلومات الداخلية للمؤسسة غير مخصصة للاستهلاك الخارجي، كما و أن بعض البيانات كأرقام المبيعات والوثائق قانونية يجب حمايتها ضد عملية الدخول غير المرخص به وبالتالي فان مسألة حماية الموارد هي أول و أهم شيء عند التفكير في إنشاء شبكة محلية أو شبكة انترانت، لذلك وجب وضع بيانات و إجراءات حماية من الاقتحام الخارجي.

التحديات الأمنية لشبكة الانترنت :

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

- **التحديات الداخلية للشبكة** : غالبا ما تكون التحديات الداخلية أكثر شيوعا، فالمستخدمون مؤمنون على بعض مستويات الوصل إلى الأنظمة و الأجهزة، ولذا يمكن أن يكون تهديدهم رئيسيا إذ لم تتم السيطرة عليهم و مراقبتهم بعناية، ولذلك يجب ان 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 لآخر¹.

- **التحديات المحتملة لشبكة الانترنت** : يتألف موقع الويب ونظام الانترنت من وجهة نظر التحديات المحتملة التي يمكن ان تواجهها إلى ثلاث مكونات، كل واحد منها يمكن ان يتعرض للتهديد وهي: الأجهزة والبرامج وملفات البيانات.

- **تهديدات الأجهزة** : أول مكونات شبكة الانترنت 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 أجلا.

¹ - عبد الحميد بسيوني ، الحماية من أخطار الأنترنت ، (القاهرة: دار الكتب العلمية، 2003) ص111.

- تهديدات المعلومات: مثل الحذف أو النسخ، التشويه الناتج عن مشاكل الأجهزة أو من علة برنامج السرقة¹.

طرق الحماية الأمنية للشبكة: أمام التهديدات الأمنية التي تواجه شبكة الأنترنت، كان لا بد 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 ان المفتاح الأطول يعطي أمانا أكبر.

- **جدران النار :** يزداد استعمال جدران النار كوسيلة تتحكم في عملية الوصول إلى أنظمة الشبكات، وقد وصل استخدام الحماية بأشكال مختلفة من جدران النار إلى ما يزيد عن ثلث مواقع الويب ، وجدران النار لا تمكن الدخلاء من الوصول إلى الخادم أو إلى شبكة داخلية محمية، إذ يقع جدران النار بين شبكة محلية وبين الأنترنت، بحيث أن حركة النقل بين الشبكتين يجب أن تمر عبر جدران النار، وبالرغم من أنه يراقب حركة النقل إلا أنه قادر على منع بعض أنواع النقل تماما، كما أن جدران النار يقوم بعدة مهام أخرى من بينها التحقق من أصالة المستخدمين، تدوين معلومات عن حركة النقل وتوليد التقارير².

ان شبكة الأنترنت لا تعمل وحدها و إنما تعمل من خلال تكنولوجيا الأنترنت ، وترتبط عادة بشبكة المؤسسة الخارجية "اكسترنات" ، أي أن شبكة الأنترنت هي قاعدة الانطلاق إلى شبكة الاكسترنات، حيث أن الأنترنت تربط المؤسسة من الداخل، و الاكسترنات تستخدم لبناء روابط

¹ - عبد الحميد بسيوني المرجع السابق، ص ص 112-113.

² - المرجع نفسه، ص ص 224-225.

اتصالات الكترونية مباشرة وفورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى، وهذا ما يقودنا إلى البحث أكثر في شبكة الاكسترنانت.

3- شبكة الاكسترنانت : ظهرت شبكة الاكسترنانت نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام الانترنت وفي مقدمتها "الاستقلالية"، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض ان نجاح أي مشروع لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة و اتصال دائم مع موزعيه وعملائه، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة .

ماهيتها: على عكس شبكة الانترنت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات ، فان شبكة الاكسترنانت تصمم لتلبية احتياجات المستخدمين في خارج المؤسسة من المجهزين والعملاء والزبائن ومجموعات المؤتمرين وحملة الأسهم.

وشبكة الاكسترنانت هي : "شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال¹، وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها كلمة المرور، ذلك ان الشبكة أيضا غير موجهة إلى الجمهور العام.

ونستطيع ان نجد شبكة الاكسترنانت في المجالات الآتية :

-نظم تدريب وتعليم العملاء .

-نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع.

-شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية.

أنواع شبكات الإكسترنانت:نشأت شبكة الإكسترنانت استجابة لما يتطلبه قطاع الأعمال من شراكات وتحالفات وما يقتضيه من أمن على المعلومات المتبادلة عن طريق الشبكات، مع

¹ -Anne Bedel:comment mettre en place un extranet dans une administration 17/04/2015.
www.admiroutes.asso.fr 18 :23 .

العناية الشديدة بالصلاحيات، أصطلح على تسمية هذه الفعالية باسم تعاملات الشركات مع بعضها البعض، ولهذا فإن تصنيفات شبكات الإكسترنانت يعتمد على قطاع الأعمال الذي يقسمها إلى ثلاثة أنواع وهي¹.

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

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

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

أهمية وفوائد الإكسترنانت للمؤسسة: ان خدمات شبكة الإكسترنانت هي نفسها خدمات شبكات الانترانت ما عدا إنها موجهة إلى جمهور أوسع، وتتمثل أهم فوائدها في:

- **تسهيل عمليات الشراء:** إذ يمكن ان تقوم مؤسسة من الشرق بإرسال طلب الشراء إلى مؤسسة من الغرب عبر الإكسترنانت التي تربط بينهما وتلقي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

¹ - Anne Bedel, comment mettre en place un extranet dans une administration, 23/04/2015
www.admiroutes.asso.fr 11 :05

- **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.

- **خدمات التوظيف:** تستخدم الاكسترنانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات والمعاهد و مراكز 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 يؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها.

- **تواصل شبكات توزيع البضائع:** يمكن بناء شبكة اكسترنانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب والشحن و تسوية الحسابات، كما يمكن ان تبني التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب، لأتمتة كامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها.

ان استخدام هذه الشبكة سيتدعم أكثر للاستفادة منها خصوصا وان هذه الشبكة تعرف تطورا ملحوظا، حيث بدأت تظهر تطبيقاتها بصفة هائلة ككتيبات العرض الالكترونية والتي تزود العملاء ساعة بساعة بالعروض والأسعار وأزمنة الشحن والتوصيل¹.

ومن الأمثلة التي تثبت فائدة استخدام شبكة اكسترنانت، شبكة سنغافورة للتجارة التي تدير أنشطة العمليات في أحد أكبر موانئ العالم ، من خلال ربط شركات الشحن بالمصارف والمستنفدين والأجهزة الحكومية (سلطات الجمارك والهجرة ...)، هذه الشبكة كلفت أكثر من 50 مليون دولار، إلا أنها مكنت من إتمام عملية الشحن لأي مستفيد في الميناء بحدود 10 دقائق في حين كانت الشحنة تحتاج إلى مابين يومين و 4 أيام من الإجراءات الخاصة بالشحن.

¹ - أبو فيصل ، ماهي الإكسترنانت ؟ www.alyesseer.net

ولا شك إننا سنجد الكثير من المؤسسات تتجه إلى اعتماد الاكسترنانت في المستقبل القريب لخدمة مصالحها وعملائها ودخول عالم المنافسة بأسرع وقت ممكن و إلا فان القطار السريع لعصر المعلومات سيفوتها.

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

تكنولوجيا الإتصال وعلاقتها بالأداء والفعالية: سنتعرض فيه إلى مايلي :

1- تعريف الأداء : ان التعريف الأكثر استعمالا للأداء هو انه "البحث عن تعظيم العلاقة أو النسبة بين النتائج/الوسائل انطلاقا من وجود هدف محدد" فهذا يعني ان الأداء " هو البحث عن الكفاءة من خلال إنتاج اكبر ما يمكن والبحث عن الفعالية من خلال القيام بأفضل عملية لتحقيق النمو الدائم"، ويعرف الأداء أيضا أنه: "الفعالية العملية وكفاءة استخدام الموارد¹.

كما يظهر الأداء بصور متعددة حسب العملاء أو حسب صياغة الدراسة ويمكن ان نميز بين:

- **الأداء من الزاوية الاقتصادية :** والذي يعبر عن إستراتيجية الحصول والمحافظة على ميزة تنافسية تسمح بمعالجة نوعية لمختلف المدخلات .

¹ - عمر محمود غباين ، القيادة الفاعلة والقيادة الفعالة ، ط 1، دار إثراء للنشر والتوزيع ، 2009 ، ص146.

- الأداء من الزاوية التنظيمية (السلوكية): والذي يعبر عن القيادة العملية للمؤسسة من خلال تحقيق كل من الكفاءة والفعالية.

- الأداء الداخلي والأداء الخارجي : كان مشكل الأداء قضية داخلية يرتبط بإنتاجية العمل لكن مع مرور الزمن تبين ان مفهوم الأداء لا يقوم على بعد واحد نظرا لأن قيمة الموارد لا تتوقف بشكل إلى على حساب التكلفة، و إنما توجد مجموعة خصائص أخرى تتعلق بها كمستوى الجودة توقيت تقديمها للسوق، تصميمها وما إلى ذلك من عوامل تؤثر في قيمة الموارد، والتي نعبر عنها بالسعر الذي يكون المستهلك مستعد لدفعه، ومنه نعبر عن الأداء بالمعادلة التالية¹ :

$$\text{الأداء} = \text{الأداء الداخلي (مستوى التكاليف)} + \text{الأداء الخارجي (السعر، القيمة).}$$

- كيفية ادراك الأداء : تركز النظرة المحاسبية للأداء على التكلفة كوحدة قياس استخدام مختلف الموارد، وليست العناصر التي تساهم بشكل ايجابي في قيمة السلعة من منظور مختلف العملاء

2 - مؤشرات الأداء وعلاقته بالفعالية : يعرف مؤشر الأداء على أنه "بيان كمي يقيس فعالية أداء كفاءة الكل أو الجزء من العملية أو النظام، وذلك بالنسبة لمعيار ما في شكل خطة أو هدف تم تحديده و قبوله في اطار الإستراتيجية الكلية"، ومن هذا التعريف يمكن استنتاج ما يلي².

* يقيس مؤشر الأداء الفعالية والتي تعني قدرة النظام على توليد أداء كلي أو جزئي للعملية أو النظام على مستوى منصب عمل أو قسم أو ورشة أو كل مؤسسة بمختلف مستوياتها التنظيمية.

* يقيس مؤشر الأداء الفعالية بالنسبة لمعيار في شكل خطة أو هدف محدد ومقبول، هذا يتطلب تحفيز الموارد البشرية للمؤسسة لتحقيق الأهداف المسطرة.

¹ - عبد الوهاب السويسي، الفعالية التنظيمية، تحديد المحتوى والقياس باستعمال أسلوب لوحة القيادة، أطروحة دكتوراه دولة، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 2003-2004 ص34.

² -مرجع سابق ذكره، ص36.

* نعبر عن المؤشر في اطار إستراتيجية شاملة، هذا يتطلب مراجعة مدى انسجام المؤشرات المستعملة في مختلف المستويات داخل المؤسسة.

3- العلاقة بين الأداء والفعالية : ويمكن الاستخلاص إلى ان الأداء يرتبط بالفعالية في المجالات التالية¹.

* تنظيم العمل : ويرتبط بتوزيع الوظائف الأساسية داخل المؤسسة، تقسيم المهام بين مختلف المصالح والأقسام وعلاقات العمل.

* الاتصال، التنسيق، التشاور : والذي يعبر عن الترابط العملي والوظيفي بين الأفراد للقيام بنشاطاتهم وتبادل المعلومات.

* تسيير الوقت: ويعني كيفية تنظيم وقت العمل الفردي والجماعي بين مختلف الوظائف والمهام.

* التكامل: والذي ينسجم مع متطلبات الوظائف، والمهام التي يقوم بها الأفراد.

* التطبيق الاستراتيجي : والذي يمثل كل السبل والتقنيات التي تسمح بتحويل وترجمة الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة في شكل عملية حقيقية تسمح بتحقيقها.

4- حاجة المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال تحقق فعالية الاتصال : تحتاج المؤسسة إلى التكنولوجيا لتحقيق فعالية الاتصال، وتبين هذه الحاجة للمؤسسة في النقاط التالية².

1- الحاجة إليه كعامل للاستمرارية : من أهم مجالات اتصال المؤسسة التي يكثر عليها الطلب حاليا هي تلك المتعلقة بهوية المؤسسة وصورتها، حيث تقوم المؤسسة بإظهار صورتها الحقيقية لدى عملائها ، إذ أنها تمارس اتصال قائم على بث وتمير المعلومات الحقيقية حول جوانب نشاطها وثقافتها .

¹ - عبد الوهاب السويسي ، الفعالية التنظيمية ، تحديد المحتوى والقياس بإستعمال أسلوب لوحة القيادة ، اطروحة الدكتوراه دولة ، قسم علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2003-2004 ، ص40.

² - هاشم حمدي ، تنمية مهارات الإتصال والقيادة ، ط1 ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010 ، ص187 .

2- الحاجة اليه كعامل لتحقيق الجودة في المؤسسة : على القائم بتطبيق برنامج الجودة أن يوفر المعلومات والتوضيحات الوافية، لأعضاء المؤسسة بخصوص أهمية الجودة واعتبارها إحدى الركائز التي يقوم عليها نشاط المؤسسة في جميع مراحلها.

3- الحاجة إليه كعامل لإرساء ثقافة المؤسسة : كل مورد بشري داخل المنشأة يسعى إلى توسيع قدراته المعرفية، ويتسنى له ذلك من خلال نظام المعلومات وتفاعله مع عمليات الاتصال إذ بواسطته تتم عملية نقل الخبرة بين الأفراد لتمكينهم من التحكم في العمل، خاصة وان هذه العملية تشكل إحدى الضروريات التي لا يمكن الاستغناء عنها في حياة المؤسسة بهدف الحفاظ على ثقافتها وتراثها المعرفي.

4- الحاجة إليه كعامل للاندماج : تحتاج كل من المؤسسة وموظفيها على حد سواء، إلى الاتصال كعامل يساعد على التأقلم مع البيئة سواء تعلق الأمر بالبيئة الداخلية أو الخارجية (خاصة أنها تتميز بالتغير المستمر) ، وبالتالي ينبغي مواجهة هذا الوضع الجديد والعمل على مسابرتة من خلال التأقلم معه باعتماد نظام المعلومات الذي يحقق للمؤسسة فعالية الاتصال.

5- الحاجة إليه كعامل ترابط وتفاعل : ان بروز ظاهرة التباعد بين الفروع هو ناتج عن ممارسة استقلالية التسيير، التي أملتها التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية التي تعيش فيها المؤسسة مثل نوع نشاطها ، حجمها ...، إلا هذه الاستقلالية في التسيير هي إحدى الوسائل الفعالة لتلبية حاجات العملاء، من خلال رصد رغباتهم باعتبارهم العناصر الأساسية المشكلة لنشاط المؤسسة.

6- الحاجة إليه كعامل تدريب الموارد البشرية: يرتكز هذا النشاط الإداري على إعادة التأهيل للموارد البشرية، الذي يقصد به التدريب المستمر للقدرات الفكرية والعملية، التي بمقتضاها يمكن تكوين أو تعديل سلوك الفرد وخبراته ومهاراته من الناحية المهنية والفكرية

الإطار

التطبيقي

الإطار التطبيقي

أولاً: تحليل البيانات الميدانية

1. التعريف بالمؤسسة
2. عرض وتفسير الجداول
3. عرض ومناقشة فرضيات الدراسة
4. نتائج الدراسة

1- تمهيد:

بعد تناولنا خلال الفصلين السابقين إلى استخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في المؤسسة العمومية ومنها الجزائرية بصفة عامة ودورها في زيادة الأداء والفعالية للمؤسسة خاصة مع تطور التكنولوجيايات الحديثة للاتصال، فسنحاول في هذا الإطار التطبيقي التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ثم تحليل البيانات الميدانية وتم فيه عرض وتفسير الجدول ثم نتائج الدراسة.

لمحة عن الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة:

منذ تاريخ إنشائه سنة 1994 كمؤسسة عمومية للضمان الاجتماعي (تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي) تعمل على تخفيف الآثار الاجتماعية المتعاقبة الناجمة عن تسريح العمال الأجراء في القطاع الاقتصادي وفقا لمخطط التعديل الهيكلي عرف الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة في مساره عدة مراحل مخصصة للتكفل بالمهام الجديدة المخولة من طرف السلطات العمومية .والتي يوجد مقرها بمنطقة سيدي عبد القادر بورقلة.

تعريف البطالة : ابتداء من سنة 1994 شرع الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة في تطبيق نظام تعويض البطالة لفائدة العمال الأجراء الذين فقدوا مناصب شغلهم بصفة لا إدارية ولأسباب اقتصادية

الإجراءات الاحتياطية :

انطلاقا من سنة 1998 إلى غاية سنة 2004 قام الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بتنفيذ إجراءات احتياطية بإعادة إدماج البطالين المستفيدين عن طريق المرافقة في البحث عن الشغل والمساعدة على العمل الحر تحت رعاية مستخدمين ثم توظيفهم وتكوينهم خصيصا ليصبحوا مستشارين منشطين على مستوى مراكز مزودة بتجهيزات ومعدات مخصصة لهذا الشأن .

2- عرض وتفسير الجداول:

الجدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة %	التكرارات	الجنس
68	17	ذكر
32	8	أنثى
100	25	المجموع

من الجدول رقم (02) نلاحظ أن أغلب المبحوثين ذكور و ذلك بنسبة 68%، أما نسبة الإناث فكانت نسبتهن 32% و هذا ربما راجع بنسبة كبيرة لطبيعة المنطقة التي رغم اتجاهها نحو اكتساح المرأة لسوق العمل في السنوات القليلة الماضية تبقى في إطار المحتشم.

الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن.

النسبة %	التكرارات	الفئات السنوية
24	6	أقل من 30 سنة
36	9	من (30-39) سنة
16	4	من (40-49) سنة
24	6	أكثر من 50 سنة
100	25	المجموع

الجدول رقم (03) يبين لنا أن توزيع المبحوثين حسب السن يكون كالتالي، إذ نجد أكبر نسبة التي تمثل الفئة (30-39) و هي 36%، ثم تأتي الفئتين الأقل من 30 سنة و الأكثر من 50 سنة بنسبة 24%، و في الأخير نجد الفئة (40-49) بنسبة 16%. وهذا دليل على أن الفئة السائدة في المؤسسة فئة الشباب ومن هنا نستنتج أن هذه الفئة لها دور فعال في نهوض المؤسسة لأنها أكثر الفئات حيوية ونشاط.

الجدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرارات	المستوى
12	3	متوسط
24	6	ثانوي
64	16	جامعي
100	25	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (04) أن أكثر من نصف المبحوثين لديهم مستوى جامعي إذ تتراوح نسبتهم حوالي 64%، في حين نجد نسبة 24% منهم لديهم مستوى تعليمي ثانوي، لتأتي نسبة 12% منهم لديهم مستوى متوسط و هذه النسب تعكس لنا مدى حرص المؤسسة على انتقاء موظفيها على أساس المستوى العالي من التعليم و في العادة ترجع النسبتين الأخيرتين لقدم الموظفين (التركيز على الخبرة)، أو تشغيلهم في وظائف دنيا لا تتطلب في العادة لا مستوى و لا خبرة.

الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب نوع الاتصال داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرارات	نوع الاتصال
56	14	اتصال رسمي
44	11	اتصال غير رسمي
100	25	المجموع

يوضح الجدول رقم (05) أن نسبة 56% من المبحوثين قد صرحوا بأن نوع الاتصال داخل المؤسسة كان رسمي، في حين منهم نسبة 44% صرحوا بأن الاتصال يكون غير رسمي، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على الاتصالات الرسمية، وهذا ما نؤكد من خلال ملاحظتنا لصيرورة العمل داخل المؤسسة.

الجدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب وسائل الاتصال داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرارات	الاتصال
84	21	الاتصال المباشر
16	04	التقرير
00	00	لوحة الإعلانات
00	00	الاجتماعات
100	25	المجموع

يوضح الجدول رقم (06) أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن 84% يستعملون وسيلة الاتصال المباشر، لتأتي نسبة 16% اختاروا وسيلة التقرير الإدارية كوسيلة اتصال الأكثر استعمالاً، في حين كل من وسيلة لوحة الإعلانات و الاجتماعات لم تأتي في ذكر أبداً، أي تم استبعادها من الاختيارات، وهذا يدل على أن الإتصال المباشر أكثر الوسائل الإتصالية فعالية في توصيل الرسالة الإتصالية في المؤسسة

الجدول رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المعرفة المسبقة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

النسبة %	التكرارات	الاختيارات
32	08	نعم
68	17	لا
100	25	المجموع

الجدول رقم (07) يبين أن أكثر من نصف العينة أي بنسبة 68% منهم أكدوا على معرفتهم المسبقة في استخدام التكنولوجيات الاتصال الحديثة، في حين أن نسبة 32% منهم نفوا ذلك و هذا يرجع لاستخدام الواسع لهذه الأخير و انتشارها.

الجدول رقم (08): يمثل توزيع أفراد العينة حسب طريقة التحصل على المعرفة في استخدام تلك الوسائل.

النسبة %	التكرارات	الطريقة
68	17	عن طريق المؤسسة
32	8	من خارج المؤسسة
100	25	المجموع

يوضح الجدول رقم (08) أن نسبة 68% من المبحوثين قد تحصلوا على معرفة استعمال وسائل الإتصال من داخل المؤسسة و في العادة تعتمد المؤسسات لخلق دورات تدريبية للموظفين و هذا بهدف مواكبة التطورات التكنولوجية، أما 32% منهم صرحوا بأنهم تلقوا دورات من خارج المؤسسة.

الجدول رقم (09): يمثل توزيع أفراد العينة حسب مدى استخدامهم لتلك الوسائل.

النسبة %	التكرارات	الدرجة
64	16	جيدة
20	5	متوسطة
16	4	ضعيفة
100	25	المجموع

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن أغلب الموظفين الذين تم استجوابهم و الذين بلغت نسبتهم 64% كان درجة استخدامهم لتلك الوسائل جيدة، في حين 20% نسبة الذين يتقنونها بشكل متوسط، لتأتي 16% نسبة الموظفين الذين صرحوا بأنهم لا يتقنونها أو كانت درجة إتقانهم لها ضعيفة، وهذا يدل على أن المؤسسة تقوم بتكوين الموظفين في استخدام الوسائل التكنولوجية.

الجدول رقم (10): يمثل توزيع أفراد العينة حسب التكنولوجيات الاتصالية لدى المؤسسة.

النسبة %	التكرارات	التكنولوجيات
80	20	الانترنت
20	05	الفاكس
00	00	الانترانت
00	00	الهاتف
100	25	المجموع

يبين الجدول رقم (10) أن أغلب المبحوثين (الموظفين) يستعملون تكنولوجياية الانترنت في الاتصالات داخل أو خارج المؤسسة قد بلغت نسبتهم 80%، لتأتي نسبة 20% منهم يستعملون تكنولوجياية الفاكس، في حين لم يصرح أحد من المبحوثين باستعمال أي أداة من الهاتف أو الانترانت هذا ربما راجع لأن هذه الأخيرة يجهلها الكثير من الموظفين، كما يرجع كذلك لتسهيل نقل الملفات.

الجدول رقم (11): يمثل توزيع أفراد العينة حسب تحسن صورة المؤسسة بفضل التكنولوجيات الاتصالية.

النسبة %	التكرارات	الاختيارات
88	22	دائما
12	03	أحيانا
00	00	أبدا
100	25	المجموع

يوضح الجدول رقم (11) بأن نسبة 88% من المبحوثين قد صرحوا بأن صورة المؤسسة تتحسن دائما بفضل استعمال التكنولوجيات الاتصالية الحديثة، لتأتي نسبة 12% منهم صرحوا أن اعتماد

التكنولوجية أحيانا يحسن صورة المؤسسة، في حين لا وجود لمبحوث نفى ذلك، وهذا دليل على أن الوسائل التكنولوجية الحديثة لها دور في تحسين صورة المؤسسة.

الجدول رقم (12): يمثل توزيع أفراد العينة حسب تحقيق المرونة في المؤسسة بفضل التكنولوجيات الاتصالية.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	17	68
لا	08	32
المجموع	25	100

يبين الجدول رقم (12) أن نسبة 68% من المبحوثين يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في المرونة، في حين نسبة 32% منهم نفوا ذلك، لأن تلك الوسائل تضيف سرعة في التعامل و سهولة في كسب الوقت و الجهد.

الجدول رقم (13): يمثل توزيع أفراد العينة حسب تحقيق فعالية الموظفين بفضل التكنولوجيات الاتصالية.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
قوية	18	72
متوسطة	07	28
ضعيفة	00	00
المجموع	25	100

يبين الجدول رقم (13) أن نسبة 72% من الموظفين يرون أن تكنولوجيا الإتصالية الحديثة تزيد من فعالية الموظفين بدرجة قوية، في حين 28% منهم يرونها بدرجة متوسطة، و منه نجد أن جميعهم يجمعون على أنها تحقق فعالية لكن تتراوح بين قوية و متوسطة.

الجدول رقم (14): يمثل توزيع أفراد العينة حسب زيادة الفعالية بين الأقسام الداخلية للمؤسسة بواسطة التكنولوجيات الاتصالية الحديثة.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
دائما	15	60
احيانا	08	32
نادرا	2	08
المجموع	25	100

نلاحظ من الجدول رقم (14) أن الذين يرون بأن وسائل التكنولوجيا الحديثة تزيد دائما من الفعالية بين أقسام الداخلية للمؤسسة، أما 32% منهم يرونها تزيد لكن أحيانا، أما الذين يرونها نادر ما تزيد من الفعالية فنسبتهم لا تقل على 08% وهذا يدل على أن الوسائل التكنولوجية الحديثة لا تزيد من الفعالية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (15): يمثل توزيع أفراد العينة حسب زيادة الفعالية بين المدير و الموظفين بفضل التكنولوجيات الاتصالية الحديثة

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
دائما	19	76
احيانا	05	20
نادرا	01	04
المجموع	25	100

يوضح الجدول رقم (15) أن نسبة 76% من المبحوثين صرحوا بأن وسائل التكنولوجيا الحديثة دائما تزيد في الفعالية بين المدير و الموظفين، في حين نسبة 20%

منهم يرونها تزيد أحيانا في تلك الفعالية، لتأتي نسبة 04% من الموظفين يصرحون بأن تلك الوسائل نادرا ما تزيد في الفعالية بين الموظفين و المدير.

الجدول رقم (16): يمثل توزيع أفراد العينة حسب سرعة التعامل بين المؤسسة و المؤسسات الأخرى بفضل التكنولوجيات الاتصالية الحديثة.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	12	48
لا	13	52
المجموع	25	100

الجدول رقم (16) يبين لنا أن 48% من الموظفين المستجوبين منهم صرحوا أن توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزيد من سرعة التعامل بين المؤسسة المدروسة و المؤسسات الأخرى، في حين 52% من أفراد العينة المدروسة رأوا أنها لا تزيد من تلك السرعة في التعامل بينها و بين المؤسسات الأخرى وهذا دليل على أن الوسائل التكنولوجية الحديثة، لاتفعل من عملية الإتصال بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى.

الجدول رقم (17): يمثل توزيع أفراد العينة حسب تحسين عمل المؤسسة بفضل التكنولوجيات الاتصالية.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
دائما	10	40
غالبا	09	36
أحيانا	06	24
المجموع	25	100

يبين الجدول رقم (17) أن نسبة 40% تمثل الذين يرون بأن توفر وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات تعمل دائما على تحسين العمل بين المبحوثين، في حين 36% منهم صرحوا بأنها غالبا ما تعمل على ذلك، لتأتي نسبة 24% من المبحوثين يرون أن توفر الوسائل التكنولوجية أحيانا ما تحسن من عمل المؤسسة. وهذا دليل على أن الوسائل التكنولوجية تعمل على تحسين العمل داخل المؤسسة.

الجدول رقم (18): يمثل توزيع أفراد العينة حسب رفع جودة أعمال المؤسسة بفضل التكنولوجيات الاتصالية.

النسبة %	التكرارات	الإجابات
24	06	دائما
36	09	غالبا
36	09	أحيانا
04	01	نادرا
100	25	المجموع

من الجدول (18) نلاحظ أن نسبة 36% من المبحوثين يرون أن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة يعمل غالبا على رفع جودة أعمال المؤسسة، و نفس النسبة تمثل الذين صرحوا أنه أحيانا تعمل على ذلك، في حين نسبة 24% منهم يروا أنها تعمل دائما على ذلك، لتأتي نسبة 04% منهم صرحوا بأنها نادرا ما ترفع جودة الأعمال داخل المؤسسة، فمن الملاحظ أن هذه التكنولوجيات تساهم في رفع جودة عمل المؤسسة وتحسين نوعية الأعمال المقدمة.

الجدول رقم (19): يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام الموظفين شبكة الانترنت.

النسبة %	التكرارات	الإجابات
36	9	دائما
24	6	غالبا
32	8	أحيانا
08	2	نادرا
100	25	المجموع

يوضح الجدول رقم (19) مدى استعمال الموظفين لشبكة الانترنت في عملهم، حيث نجد أن نسبة 36% من الموظفين صرحوا بأنهم يستعملون دائما الانترنت كوسيلة اتصال بين فروع المؤسسة، في حين أن 32% منهم قد صرحوا بأن المؤسسة تستعملها أحيانا، أما نسبة 24% منهم قد صرحوا بأن غالبا ما يتم استخدام الانترنت في المؤسسة، لتأتي 08% نسبة الذين أكدوا على أن استعمالها للانترنت على العموم يكون نادرا، وهذا يدل على أن الأنترنت تستعمل في الاتصال بين فروع المؤسسة، لأن الأنترنت شبكة عالمية متطورة.

الجدول رقم (20): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الهدف من استخدام الموظفين شبكة الانترنت.

النسبة %	التكرارات	الإجابات
28	07	الحصول على المعلومات
28	07	المحادثة
40	10	نقل ملفات
04	01	الترفيه
100	25	المجموع

من خلال الجدول رقم (20) نجد من بين الموظفين الذين أكدوا استخدامهم شبكة الانترنت منهم 40% منهم يتم استخدامها لهدف نقل ملفات و هذا راجع لسرعتها، أما 28% كان الهدف من ذلك هو الحصول على معلومات أو المحادثة (التواصل الاجتماعي)، في حين تأتي نسبة 04% كان الهدف من استخدامها الترفيه، ومنه فالموظفين يقومون بتأدية أعمالهم داخل المؤسسة.

الجدول رقم (21): يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام الموظفين للبريد الإلكتروني.

النسبة %	التكرارات	الإجابات
16	04	دائما
28	07	غالبا
48	12	أحيانا
08	02	نادرا
100	25	المجموع

يبين الجدول رقم (21) توزيع الموظفين حسب استخدامهم البريد الإلكتروني في العمل حيث نجد أن 48% منهم صرحوا أنهم أحيانا يتم استخدامها، لتأتي 28% نسبة الذين غالبا ما يتم ذلك، في حين نسبة 16% كانوا استعمالهم دائم، أما نسبة 08% نادرا ما يتم استعمالهم للبريد الإلكتروني، أي أن الموظفين لا يستخدمون البريد الإلكتروني بكثرة، وهذا راجع لطبيعة الوسيلة المستخدمة.

الجدول رقم (22): يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام الموظفين لشبكة الأنترنت.

النسبة %	التكرارات	الإجابات
24	6	دائما
44	11	غالبا
24	06	أحيانا
08	02	نادرا
100	25	المجموع

يوضح الجدول رقم (22) استخدام مدى الأنترنت في المؤسسة، حيث نجد أن نسبة 44% من المستجوبين صرحوا أن استخدام الأنترنت في المؤسسة يكون غالبا، في حين المستجوبين الذين قالوا بأن استعمالها يكون دائما أو أحيانا حيث كانوا بنفس النسبة و هي 24%، لتأتي نسبة الذين كان استعمالهم لها نادرا بنسبة 08%، وهذا يرجع للإيجابيات التي تمنحها هذه التقنية من سهولة التواصل و سرعتها و كذلك اختصار الوقت على العمل الداخلي للمؤسسة أي بين الموظفين.

الجدول رقم (23): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الغرض من استخدام الموظفين لشبكة الأنترنت.

النسبة %	التكرارات	الاختيارات
72	18	الاتصال بالموظفين
20	05	عملية التسيير
08	02	الحصول على المعلومات
100	25	المجموع

من خلال الجدول رقم (23) نجد أن من بين الذين صرحوا بأنهم يستخدمون وسيلة الأنترنت في المؤسسة، أن أكثر من نصف المبحوثين أي بنسبة 72% كان غرضهم من استعمالهم لها الاتصال

بالموظفين داخل المؤسسة، في حين نسبة 20% منهم كان الغرض هو عملية التسيير، بينما نسبة 8% كان غرضهم الحصول على المعلومات، أي أن شبكة الأنترنت تستعمل لغرض الإتصال بين الموظفين.

الجدول رقم (24): يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام الموظفين للهاتف.

النسبة %	التكرارات	الإجابات
92	23	دائما
8	2	غالبا
00	00	أحيانا
00	00	نادرا
100	25	المجموع

من خلال الجدول رقم (24) نجد أن المبحوثين الذين يستخدمون الهاتف دائما داخل المؤسسة بنسبة 92% أي أغليبيتهم، في حين نسبة 8% منهم غالبا ما يفعلون ذلك، و هذا يعكس أن استعمال الهاتف في إطار العمل يتم على نطاق واسع بين الموظفين مع انتشار وسائل أخرى.

الجدول رقم (25): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الغرض من استخدام الموظفين للهاتف.

النسبة %	التكرارات	الاختيارات
64	16	الاتصال بالموظفين
36	09	الاتصال بالمدير
100	25	المجموع

يوضح الجدول رقم (25) أن أغلب المبحوثين يستخدمون الهاتف في إطار العمل أي داخل المؤسسة لغرض الاتصال بالموظفين و كانت نسبتهم 64%، في حين نسبة 36% منهم كان من الغرض من استعمالهم للهاتف هو الاتصال بالمدير، أي أن الموظفين يعتمدون على الهاتف في عملية الإتصال مع المدير، وهذا نظرا لطبيعة الوسيلة الإتصالية الهاتف و سيرورة عمل المؤسسة.

الجدول رقم (26): يمثل توزيع أفراد العينة حسب مساهمة الوسائل التكنولوجية في زيادة الأداء لدى المؤسسة.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	16	64
لا	09	36
المجموع	25	100

نجد من الجدول رقم (26) أن المبحوثين الذين صرحوا بأن الوسائل التكنولوجية الحديثة في زيادة الأداء لدى المؤسسة كانت نسبتهم 64%، في حين نسبة 36% منهم نفوا مساهمة هذه الأخيرة في زيادة الأداء في المؤسسة، وهذا يتجلى من خلال سرعة الخدمة و تقليص الوقت و الجهد.

الجدول رقم (27): يمثل توزيع أفراد العينة من خلال ما تظهره مساهمة الوسائل التكنولوجية في زيادة الأداء لدى المؤسسة.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
السرعة في العمل	08	32
انجاز الوظائف	10	40
اختصار المهام	07	28
المجموع	25	100

يوضح الجدول رقم (27) أن من بين الذين أكدوا بأن التكنولوجيات الحديثة تزيد من الأداء لدى المؤسسة نسبة 40% صرحوا بأنها تظهر هاته المساهمة من خلال إنجاز الوظائف لتأتي نسبة 32% منهم صرحوا بأنها تعمل على السرعة في العمل، أما نسبة 28% تمثل الذين صرحوا بأن المساهمة تظهر من خلال اختصار المهام، وهذا يدل مدى اهتمام الموظفين بإنجاز الوظائف.

الجدول رقم (28): يمثل توزيع أفراد العينة حسب مواجهة المعوقات في استخدام الوسائل التكنولوجية.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	18	72
لا	07	28
المجموع	25	100

من خلال الجدول رقم (28) نلاحظ أن نسبة الذين صرحوا بأنهم واجهوا معوقات في استخدام وسائل الاتصال الحديثة 72%، لكن الذين نفوا مواجهة أي معوقات دون استخدامهم لتلك الوسائل 28%، و هذا يدل على أن أغلب المبحوثين لا يتقنون استخدام وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسة و هذا راجع على العموم في وجود معوقات تواجه الموظفين في استخدامهم للوسائل التكنولوجية.

الجدول رقم (29): يمثل توزيع أفراد العينة حسب معوقات في استخدام الوسائل التكنولوجية.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
معرفية	01	04
إدارية	08	32
بيروقراطية	09	36
المجموع	18	72
عدد الموظفين الذين لم يجيبوا	07	28
المجموع	25	100

يوضح الجدول رقم (29) توزيع المبحوثين حسب المعوقات التي تحول دون استخدام وسائل الاتصال الحديثة فنلاحظ من بين الذين صرحوا بوجودها 72%، منهم 36% كانت المعوقات حسب

رأيهم بيروقراطية، في حين كانت نسبة 32% حسبهم إدارية، لتأتي نسبة 4% معرفية، أما الذين نفوا وجود أي معوقات تواجه استعمال تلك الوسائل بنسبة 28% و هذا ما يوضحه الجدول رقم (28).

الجدول رقم (30): يمثل توزيع أفراد العينة حسب مؤهل اللغة كعائق في استخدام الوسائل التكنولوجية.

النسبة %	التكرارات	الإجابات
12	3	دائما
24	6	غالبا
32	8	أحيانا
32	8	نادرا
100	25	المجموع

من الجدول رقم (30) نجد أن الذين صرحوا بأن اللغة كانت أحيانا عائق تحول دون استخدامهم لوسائل الاتصال الحديثة بنسبة 32%، و بنفس النسبة كانت تمثل الذين صرحوا بأنها نادرا ما تكون ذلك، لتأتي نسبة 24% منهم صرحوا بأنها غالبا ما تكون تلك الأخيرة عائق في استخدام تلك الوسائل و في الأخير تأتي نسبة 12% لتمثل المستجوبين الذين صرحوا كانت دائما تكون عائق يحول دون ذلك، وهذا يدل على أن اللغة لا تشكل عائقا للموظفين في استخدامهم لوسائل الإتصال الحديثة.

الجدول رقم (31): يمثل توزيع أفراد العينة حسب عدم تقديم حصص تدريبية يعيق

من استخدام الوسائل التكنولوجية.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	14	56
لا	11	44
المجموع	25	100

من خلال الجدول رقم (31) نجد أن المبحوثين الذين يرون أن عدم تقديم حصص تدريبية يعيق استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية بلغت نسبتهم 56%، في حين الذين يرون العكس بلغت نسبتهم 44% و هذا ما يعكس انتهاج اغلب المؤسسات لخلق دورات تدريبية لصالح موظفيه لارتقاء بمستواهم.

الجدول رقم (32): يمثل توزيع أفراد العينة حسب مساوئ استخدام الوسائل

التكنولوجية.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
معقدة	05	20
الأضرار الصحية	11	44
الإعطاب	09	36
المجموع	25	100

يوضح الجدول رقم (32) توزيع المبحوثين حسب رأيهم في مساوئ استخدام تكنولوجيا الاتصال حيث نسبة 44% منهم من يراها تخلف أضرار صحية، في حين 36% نسبة الذين يرون أنها تخلف أعطاب لتأتي نسبة الذين يرون أنها معقدة كانت نسبتهم 20%، وهذا يدل على أن الموظفين يعانون من الأضرار الصحية في استخدامهم للوسائل التكنولوجية.

الجدول رقم (33): يمثل توزيع أفراد العينة حسب احتواء المؤسسة على استخدام الوسائل التكنولوجية الكافية.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	10	40
لا	15	60
المجموع	25	100

من خلال الجدول رقم (33) نرى أن الذين صرحوا بأن مؤسستهم لا تحتوى على وسائل تكنولوجية حديثة كافية بلغت نسبتهم 60%، في حين نجد 40% فقط منهم يرون أن المؤسسة تحتوى على وسائل الاتصال الحديثة كافية لسد الحاجات المتجددة للموظفين، وهذا يدل على أن المؤسسة لا تحتوى على كل الوسائل التكنولوجية الحديثة.

3- عرض ومناقشة فرضيات الدراسة:

المحور الأول: مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفعاليتها.

الجدول رقم (14.09): يمثل العلاقة بين زيادة فعالية بين أقسام الداخلية للمؤسسة ومدى استخدامهم للوسائل التكنولوجية الحديثة.

هل تعمل الوسائل التكنولوجية الحديثة إلى زيادة الفعالية بين الأقسام الداخلية للمؤسسة

مدى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	دائما	أحيانا	نادرا	المجموع
جيدة	10	5	1	16
متوسطة	4	1	0	5
ضعيفة	1	2	1	4
المجموع	15	8	2	25

كا 2 المحسوبة: 3.70 درجة الحرية: 4 مستوى الدلالة عند 0.05: 0.44

من الجدول رقم (14.09) نجد الذين درجة تحكمهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة جيدة و صرحوا على أن تلك الوسائل تعمل على زيادة الفعالية بين الأقسام الداخلية للمؤسسة عددهم 10 أشخاص من مجموع المبحوثين، في حين بلغ الذين صرحوا بأن نادرا تعملوا تلك الوسائل على زيادة الفعالية و كانت درجة تحكمهم جيدة في تلك الوسائل شخص واحد، لكن بلغ الذين صرحوا بأن دائما تعمل الوسائل التكنولوجية على زيادة الفعالية داخل المؤسسة و درجة تحكمهم في استخدامها متوسطة 4 أشخاص، ليأتي عدد الأشخاص الذين كانت درجة تحكمهم ضعيفة في الوسائل التكنولوجية و صرحوا بأن نادرا ما تعمل هذه الوسائل على زيادة الفعالية في المؤسسة شخص واحد.

لتحقق من الفرضية إحصائيا سنعمد اختبار كأي مربعين متغيرين كيفيين هما (درجة التحكم في استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة) و (عمل وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة على زيادة الفعالية بين أقسام المؤسسة)

- نضع الفرضيات التالية:
- H_0 : كلما كان استخدام الوسائل الاتصال الحديثة بشكل كبير كلما كانت درجة التحكم في استعمالها أكبر.
- H_1 : ليس كلما كان استخدام الوسائل الاتصال الحديثة بشكل كبير كلما كانت درجة التحكم في استعمالها أكبر.
- و منه
- H_0 : المتغيران مستقلان.
- H_1 : المتغيران غير مستقلان.
- لدينا Khi الجدولة هي: 3.706، عند مستوى معنوية 5%. ودرجة حرية $(P-1) (K-1) = 4$

- اتخاذ القرار عند مستوى معنوية $\alpha = 5\%$ (أنظر الملحق رقم 1)

القيمة المجدولة لكاي مربع (3.706) أصغر من قيمة كأي مربع المحسوبة (9.49)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية، ونقول إن المتغيرين هما (درجة التحكم في استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة) و (عمل وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة على زيادة الفعالية بين أقسام المؤسسة)، ونقبل الفرضية البديلة و نقول بأن المتغيرين غير مستقلين.

ويمكن استنتاج العلاقة بين المتغيرين محل الاختبار اعتمادا على المقارنة بين قيمة مستوى دلالة الاختبار (0.447) ومستوى المعنوية (0.05)، بحيث نلاحظ ان قيمة مستوى دلالة الاختبار (0.447) أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وعليه نقول بان المتغيرين (درجة التحكم في استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة) و (عمل وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة على زيادة الفعالية بين أقسام المؤسسة) غير مستقلين، وهذا تأكيد لما سبق ذكره.

المحور الثاني: مدى تنوع استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة و زيادة الأداء الجيد للمؤسسة.

الجدول رقم (10.26): يمثل العلاقة بين أنواع الوسائل الاتصالية المتوفرة و المساهمة

في زيادة الأداء في المؤسسة.

أنواع التكنولوجيات الاتصالية					مساهمتها في زيادة الأداء للمؤسسة
المجموع	الهاتف	الانترانت	الفاكس	الانترنت	
16	00	00	4	12	نعم
9	00	00	1	8	لا
25	00	00	5	20	المجموع
مستوى الدلالة عند 0.05: 0.62					كأ2 المحسوبة: 0.69 درجة الحرية: 1

من خلال الجدول رقم (10.26) نجد بأن الذين صرحوا أن الانترنت ساهمت في زيادة الأداء في المؤسسة 12 شخص، في حين الذين ينفون ذلك بلغ 8 أشخاص من مجموع المستجوبين، أما الذين صرحوا بأن الفاكس ساهمت في زيادة الأداء 04 أشخاص في حين الذين نفوا ذلك شخص واحد.

لتحقق من الفرضية إحصائياً سنعمد اختبار كأي مربع بين متغيرين كيفيين هما (درجة التحكم في استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة) و (عمل وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة على زيادة الفعالية بين أقسام المؤسسة)

نضع الفرضيات التالية:

- H_0 : كلما تنوعت الوسائل الاتصال الحديثة بشكل كبير كلما أدت لزيادة الأداء الجيد داخل المؤسسة.

- H_1 : ليس كلما تنوعت الوسائل الاتصال الحديثة بشكل كبير كلما أدت لزيادة الأداء الجيد داخل المؤسسة.

و منه:

- H_0 : المتغيران مستقلان.

- H_1 : المتغيران غير مستقلان.

- لدينا Khi المجدولة هي: 0.694، عند مستوى معنوية 5%. ودرجة حرية $(P-1) (K-1) = 1$

اتخاذ القرار عند مستوى معنوية $\alpha = 5\%$ (أنظر الملحق رقم 2)

القيمة المجدولة لكاي مربع (3.84) أكبر من قيمة كأي مربع المحسوبة (0.694)، وعليه

نقبل الفرضية الصفرية، ونقول إن المتغيرين هما (كلما تنوعت الوسائل الاتصال الحديثة بشكل

كبير) (وزيادة الأداء الجيد داخل المؤسسة) ونرفض الفرضية البديلة و نقول بأن المتغيرين مستقلين.

ويمكن استنتاج العلاقة بين المتغيرين محل الاختبار اعتمادا على المقارنة بين قيمة مستوى دلالة الاختبار (0.405) ومستوى المعنوية (0.05)، بحيث نلاحظ إن قيمة مستوى دلالة الاختبار (0.405) أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وعليه نقول بان المتغيرين (كلما تنوعت الوسائل الاتصال الحديثة بشكل كبير) و (زيادة الأداء الجيد داخل المؤسسة) مستقلين، وهذا تأكيد لما سبق ذكره.

المحور الثالث: معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الجدول رقم (28.09): يمثل العلاقة درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و وجود معيقات تقف دون استخدامها.

درجة التحكم في التكنولوجيا الاتصال الحديثة				وجود معيقات تواجه استخدامها
المجموع	ضعيفة	متوسطة	جيدة	
18	04	05	09	نعم
07	00	00	07	لا
25	04	05	16	المجموع
مستوى الدلالة عند 0.05 : 0.065		درجة الحرية: 2		كا 2 المحسوبة: 5.46

من خلال الجدول رقم (28.09) نجد أن الذين صرحوا بأنها توجد معيقات تواجه استخدامهم لوسائل الاتصال الحديثة و درجة تحكمهم فيها جيدة 09 أشخاص، في حين الذين كانت درجة تحكمهم فيها متوسطة بلغ 05 أشخاص ، ليأتي عدد الأشخاص الذين كانت درجة تحكمهم ضعيفة 04 أشخاص أما الذين لم يواجه أي معيقات في استخدامها و كانت درجة تحكمهم فيها جيدة 07 أشخاص.

لتحقق من الفرضية إحصائيا سنعمد اختبار كأي مربع بين متغيرين كيفيين هما (درجة التحكم في استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة) و (عمل وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة على زيادة الفعالية بين أقسام المؤسسة)

نضع الفرضيات التالية:

- H_0 : كلما كانت هناك معيقات تواجه استخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة تقل درجة التحكم في استخدامها.

- H_1 : ليس كلما كانت هناك معيقات تواجه استخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة تقل درجة التحكم في استخدامها.

و منه

- H_0 : المتغيران مستقلان.

- H_1 : المتغيران غير مستقلان.

- لدينا Khi الجدولة هي: 0.065، عند مستوى معنوية 5%. ودرجة حرية $(P-1)(K-1) = 2$

- اتخاذ القرار عند مستوى معنوية $\alpha = 5\%$ (أنظر الملحق رقم 3)

- القيمة الجدولة لكاي مربع (5.99) أكبر من قيمة كأي مربع المحسوبة (0.65)، وعليه نقبل

الفرضية الصفرية، ونقول إن المتغيرين هما (و جود معيقات تواجه استخدام وسائل الاتصال الحديثة) و (درجة التحكم في استخدامها) ونرفض الفرضية البديلة و نقول بأن المتغيرين مستقلين.

ويمكن استنتاج العلاقة بين المتغيرين محل الاختبار اعتمادا على المقارنة بين قيمة مستوى دلالة

الاختبار (5.469) ومستوى المعنوية (0.05)، بحيث نلاحظ إن قيمة مستوى دلالة الاختبار (5.469)

أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وعليه نقول بان المتغيرين (و جود معيقات تواجه استخدام

وسائل الاتصال الحديثة) و (درجة التحكم في استخدامها) مستقلين، وهذا تأكيد لما سبق ذكره.

4- نتائج الدراسة:

- 1- استخدام وسائل الاتصال الحديثة بشكل كبير لا يؤدي حتماً إلى التحكم الجيد في استعمالها .
- 2- التنوع في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يزيد من الأداء الجيد داخل المؤسسة.
- 3- زيادة الأداء الجيد والفعالية يعود إلى استخدام العديد للوسائل التكنولوجية الحديثة.
- 4- عدم التحكم الجيد في استخدام التكنولوجيات الحديثة يعود إلى قلة معرفة استخدامها.
- 5- تستعمل شبكة الأنترنت في الإتصال بالموظفين.
- 6- تستعمل شبكة الأنترنت في الإتصال بين فروع المؤسسة.
- 7- يستعمل الهاتف في المؤسسة بغرض الإتصال بالمدير.
- 8- هناك عدة معوقات تحد من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودرجة التحكم فيها.
- 9- تعتبر المعوقات البيروقراطية تشكل أكبر عائق يواجه الموظفين داخل المؤسسة.
- 10- الوسائل التكنولوجية الحديثة تخلف أضرار صحية على الموظفين.



الخاتمة

الخاتمة :

تعتبر تكنولوجيا الإتصال الحديثة ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة العمومية الجزائرية فالتكنولوجيا لها أهمية بالغة على كل الأصعدة ، إذ أصبح إستخدام هذه التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة ضرورة حتمية تستوجب استخدامها، وذلك بغرض مواكبة التطورات الحاصلة في العصر المتطور .

كما أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة قد ساهمت في تسهيل أداء العمال داخل المؤسسة العمومية التي أصبحت تواكب مختلف التطورات التكنولوجية الحديثة التي ساهمت في نجاح المؤسسة وزيادة الأداء والفعالية على المستوى الداخلي والخارجي لها، وذلك من خلال السرعة في إنجاز الأعمال، ونقل الملفات بين المؤسسة وفروعها أو حتى المؤسسات البعيدة عنها ، كذلك توفر هذه التكنولوجيات بالنسبة للعمال المرونة في أداء الأعمال وتقليل الجهد المبذول من طرف العاملين بها، فشبكة الأنترنت سهلة عملية نقل الملفات بسرعة مما قلل من الوقت والجهد المبذول من طرف العاملين بها بالإضافة إلى توفرها للدقة في الأعمال التي تساعد الإدارة للتخطيط في سياستها المستقبلية، وعليه يستوجب على المؤسسات العمومية توفير البني التحتية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع:

- (1) أبو عرقوب ابراهيم ، الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ، دار مجدلاوي عمان 1993.
- (2) أحمد ماهر ، طيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال ،الدار الجامعية الاسكندرية ، 2000.
- (3) أحمد زاهر ، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري وتقنياته الحديثة ، دار أسامة للنشر ، ط1 الاردن ، 2004.
- (4) أبو فيصل ، ماهي الاكسترنانت؟ www.alyasseer.net
- (5) حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، الطبعة 2، دار الطليعة بيروت 1996.
- (6) حسن مكاوي ليلي حسين ، الاتصال ونظرياته المعاصرة الدار المصرية اللبنانية ، ط4 القاهرة 2003.
- (7) حسين فاروق السيد ، الأنترنت الشبكة العالمية للمعلومات ، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 2003 .
- (8) خيري خليل الجميلي، الاتصال ورسائله في المجتمع الحديث(القاهرة المكتب الجامعي الحديث) 1997.
- (9) رشيد شميم مناهج العلوم القانونية ، دار الخلدونية للنشر والتوزيع ، دار الخلدونية للنشر والتوزيع الجزائر ، 2006 .
- (10) رشيد زواتي ، منهجية البحث في العلوم السياسية والاعلام ن ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 2008.
- (11) زهير احدان ، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال ،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1993.

- 12) صلاح مصطفى الغول ، منهجية العلوم الاجتماعية ، دار الهناء للطباعة القاهرة مصر 1982 .
- 13) صلاح الدين محمد عبد الباقي ، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي ، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية ، 2003.
- 14) عبد الرحمان عزي ومجموعة من الاساتذة ،عالم الاتصال ،ديوان المطبوعات الجامعية 1992.
- 15) عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، استخدامات تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني اليمن ، المكتب الجامعي .
- 16) عمار بوحوش ،مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1995.
- 17) عامر مصباح منهجية البحث في العلوم السياسية والاعلام ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 2008 .
- 18) عمر محمود غباين ، القيادة الفاعلة والقيادة الفعالة ط1 ، دار اثناء للنشر والتوزيع ، 2009 .
- 19) فضيل دليو ، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1998.
- 20) فضيل دليو اتصال المؤسسة اشهار علاقات عامة ،علاقات مع الصحافة ، دار الفجر القاهرة ، 2003.
- 21) فضيل دليو ، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال ط 1 ، دار الثقافة الجزائر ، 2010.
- 22) فضيل دليو ، تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (المفهوم ،استعمالات الافاق) ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2010.
- 23) محمد شوقي سادي ، الجانب الإلكتروني ونظم المعلومات ، بيروت ، دار النهضة ، 1983 .

24) محمد الهاشمي ، تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري ، ط1 ، دار اسامة للنشر ، عمان
2012 .

25) مصطفى حجازي الاتصال في العلاقات الانسانية والادارية ، الطبعة 2 بيروت ، دار الطليعة
1992.

26) محمد عبدات واخرون ، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل ، عمان 1999 .

27) محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الجامعية ، عالم الكتب القاهرة ، 2000.

28) محمد منير حجاب ، الموسوعة الإعلامية ج 2، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة 2003 .

29) موريس انجلس منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي واخرون
الطبعة 2 الجزائر ، باب القصبة 2006 .

30) منير أحمد بن دريدي ، استراتيجية إدارة المواد البشرية في المؤسسة العمومية ، دار

الإبتكار ، الأردن ، 2013 .

31) يعقوب فهد العبيد، التنمية التكنولوجية، الدار الدولية القاهرة، 1989.

32) هارون منصر ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، المسائل النظرية والتطبيقية ، ط1 ، دار الألمعية
للنشر ، 2012.

33) هاشمحمدي، تنمية مهارات الاتصال والقيادة ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان 2010

المراجع بالفرنسية

1) Anne Bedel .comment mettre en place un extranet dans une

administration. www.admiroutes.asso.fr

المذكرات

- (1) بومهرة نور الدين ، تكنولوجيا وعلاقات العمل في الجزائر ، رسالة دكتوراه دولة ، القاهرة 1989 .
- (2) عبد الوهاب السويسي ، الفعالية التنظيمية ، تحديد المحتوى والقياس استعمال اسلوب لوحة القيادة ، أطروحة الدكتوراه دولة ، قسم علوم التسيير ، جامعة الجزائر 2004/2003 .
- (3) حورية بالعويدات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة قسنطينة 2008 .
- (4) شاذلي شوقي ، أثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مجلة الباحث، العدد 7 ، 2010/2009 .
- (5) العمري الحاج ، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النمو الاقتصادي ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير 2013/2012 .

الموسوعات

- (1) خالد حبيب الزاوي وعبد الستار جواد ، الصحافة العربية في بلاد المهجر، جزء من الموسوعة الصحفية على الألة الطابعة .

الفهرس

فهرس المحتويات

مقدمة أ-ب

الإطار المنهجي : إشكالية الدراسة ومنهجيتها .

الصفحة	أولا : إشكالية الدراسة :
3	1- تحديد المشكلة
5	2- الفرضيات
6	3- أهمية الدراسة
6	4- أسباب اختيار موضوع الدراسة
7	5- أهداف الدراسة
7	6- المنهج المستخدم
9	7- أدوات جمع البيانات
11	8- مجتمع البحث
12	9- الدراسات السابقة
17	10- مفاهيم الدراسة
24	11- عينة الدراسة
25	12- مجالات الدراسة
26	13- صعوبات الدراسة

الفصل الأول : اتصال المؤسسة

أولا : اتصال المؤسسة : مفهومه ، أهدافه ، خصائصه ، أنواعه .

29	1- تعريف اتصال المؤسسة
31	2- أهداف اتصال المؤسسة
32	3- خصائص اتصال المؤسسة
33	4- أنواع اتصال المؤسسة
34	5- عوامل تطور اتصال المؤسسة
34	6- اتصال المؤسسات الجزائرية

الفصل الثاني : تكنولوجيا الاتصال الحديثة

أولاً: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- 1- تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة 37
- 2- مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة..... 39
- 3- سمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة..... 41
- 4- مزايا ومخاطر تكنولوجيا الاتصال الحديثة 43

ثانياً : أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

- 1- جهاز الهاتف 44
- 2- جهاز الحاسوب 45
- مميزاته 46
- مكوناته 46
- أنواعه 46
- 3- الشبكات 47
- الانترنت 47
- الانترنت 49
- الاكسترنانت 56

ثالثاً : تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالأداء والفعالية

- 1- تعريف الأداء 59
- 2- مؤشرات الأداء وعلاقته بالفعالية 60
- 3- العلاقة بين الأداء والفعالية 61
- 4- حاجة المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال تحقق فعالية الاتصال 61

الإطار التطبيقي :تحليل البيانات الميدانية

أولاً : وتحليل البيانات الميدانية :

- 1- تقديم المؤسسة 65
- 2- عرض وتفسير الجداول..... 66

3- عرض ومناقشة فرضيات الدراسة 83

4- نتائج الدراسة 89

خاتمة 91

قائمة المراجع

فهرس الجداول

الملاحق

فهرس

الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
12	يبين توزيع مفردات مجتمع البحث حسب المصالح أو الأرقام التي يعملون بها	01
66	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	02
66	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن .	03
67	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي .	04
67	يمثل توزيع أفراد العينة حسب نوع الاتصال داخل المؤسسة .	05
68	يمثل توزيع أفراد العينة حسب وسائل الاتصال داخل المؤسسة .	06
68	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المعرفة المسبقة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .	07
69	يمثل توزيع أفراد العينة حسب طريقة التحصل على المعرفة في استخدام تلك الوسائل .	08
69	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مدى استخدامهم لتلك الوسائل .	09
70	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تكنولوجيا الاتصال لدى المؤسسة .	10
70	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تحصل صورة المؤسسة بفضل تكنولوجيا الاتصال .	11
71	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تحقيق المرونة في المؤسسة بفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة .	12

71	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تحقيق فعالية الموظفين بفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة .	13
72	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تحقيق الموظفين بفضل تكنولوجيا الاتصال .	14
72	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفعالية بين المدير والموظفين بفضل تكنولوجيا الاتصال .	15
73	يمثل توزيع أفراد العينة حسب سرعة التعامل بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى بفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة .	16
73	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تحسين عمل المؤسسة بفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة .	17
74	يمثل توزيع أفراد العينة حسب رفع جودة أعمال المؤسسة بفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة .	18
75	يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام الموظفين لشبكة الانترنت .	19
75	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الهدف من إستخدام الموظفين لشبكة الأنترنت .	20
76	يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام الموظفين للبريد الالكتروني .	21
77	يمثل توزيع أفراد العينة لشبكة الانترنت .	22
77	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الغرض من استخدام الموظفين .	23
78	يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام الموظفين للهاتف .	24

78	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الغرض من استخدام الموظفين للهاتف .	25
79	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مساهمة الوسائل التكنولوجية في زيادة الأداء لدى المؤسسة .	26
79	يمثل توزيع أفراد العينة من خلال ما تظهره مساهمة الوسائل التكنولوجية في زيادة الأداء لدى المؤسسة .	27
80	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مواجهة المعوقات في استخدام الوسائل التكنولوجية .	28
80	يمثل توزيع أفراد العينة حسب معوقات في استخدام الوسائل التكنولوجية.	29
81	توزيع أفراد العينة حسب مؤهل اللغة كعائق في استخدام الوسائل التكنولوجية .	30
82	يمثل توزيع أفراد العينة حسب عدم تقديم حصص تدريبية تعيق من استخدام الوسائل التكنولوجية .	31
82	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مساوى استخدام الوسائل التكنولوجية .	32
83	يمثل توزيع أفراد العينة حسب احتواء المؤسسة على استخدام الوسائل التكنولوجية الكافية .	33

الملاحق

الملحق (01) يوضح إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة يزيد من الفعالية داخل المؤسسة
حسب برنامج "spss"

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	3.706 ^a	4	.447
Rapport de vraisemblance	3.760	4	.439
Association linéaire par linéaire	1.254	1	.263
Nombre d'observations valides	25		

a. 7 cellules (77.8%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de .32.

ملحق (2) يوضح التنوع في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة يزيد من أداء للمؤسسة حسب برنامج
"spss"

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Signification exacte (bilatérale)	Signification exacte (unilatérale)
Khi-deux de Pearson	.694 ^a	1	.405		
Correction pour la continuité ^b	.098	1	.755		
Rapport de vraisemblance	.746	1	.388		
Test exact de Fisher				.621	.391
Association linéaire par linéaire	.667	1	.414		
Nombre d'observations valides	25				

a. 2 cellules (50.0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 1.80.

b. Calculé uniquement pour un tableau 2x2

الملحق (3) يوضح وجود معيقات في إستخدام تكنولوجيا الإنصال الحديثة في المؤسسة حسب برنامج "spss"

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	5.469 ^a	2	.065
Rapport de vraisemblance	7.718	2	.021
Association linéaire par linéaire	4.431	1	.035
Nombre d'observations valides	25		

a. 5 cellules (83.3%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 1.12.

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

استمارة استبيان حول:-

**إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة العمومية
دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بورقلة**

نرجو من سيادتكم مساعدتنا بالتكرم بالإجابة على هذه الأسئلة التي تدخل في إطار إعداد بحث علمي لنيل شهادة الماستر في تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

ملاحظات:

- I. الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة.
- II. الرجاء وضع علامة (x) في الخانات المخصصة للإجابة.
- III. يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة على نفس السؤال إذا تطلب الأمر ذلك
- IV. نؤكد لكم أن إجاباتكم سوف تستعمل لأغراض علمية بحتة .

الأستاذ المشرف

الباحث:

عبد الحكيم السايح لمبارك

- صانع رابح

شبوب عبد الحكيم

السنة الجامعية: 2014- 2015.

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام

البيانات الشخصية:

- 1- الجنس ذكر أنثى
- 2- السن: أقل من 30 من 30 إلى 39 من 40 إلى 49 50 فأكثر
- 3- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- 4- الوظيفة التي تشغلها في المؤسسة:

أولاً: محور خاص بمدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وفعاليتها في المؤسسة:

- 5- ما طبيعة الإتصال القائم داخل المؤسسة؟
إتصال رسمي إتصال غير رسمي
- 6- ماهي وسائل الإتصال التي تعتمد عليها مؤسساتكم؟
الإتصال المباشر التقرير
لوحة الإعلانات الإجتماعات
- 7- هل كانت لديك معرفة مسبقة في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟
نعم لا
- في حالة الإجابة بنعم كيف حصلت على ذلك؟
- عن طريق المؤسسة
- من خارج المؤسسة

أخرى تذكر.....

8- ماهي درجة تحكمك في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟

جيدة متوسطة ضعيفة

9- ماهي التكنولوجيات الاتصالية المستعملة لدى مؤسساتكم؟

الإنترنت الفاكس الأنترانت الهاتف

أخرى تذكر.....

- 10- رتب الوسائل التكنولوجية الأكثر إستخداما حسب رأيك: (من 1 إلى 4)
- الأنترنت الأنترانت الفاكس الهاتف
- 11- هل تجد أن إعتقاد تكنولوجيا الإتصال الحديثة يحسن من صورة المؤسسة؟
- دائما أحيانا أبدا
- 12- هل ترى أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم في تحقيق المرونة؟
- نعم لا
- 13- هل الوسائل التكنولوجية الحديثة تزيد من الفعالية بين الموظفين؟
- قوية متوسطة ضعيفة
- 14- هل تعمل الوسائل التكنولوجية الحديثة إلى زيادة الفعالية بين الأقسام الداخلية للمؤسسة؟
- دائما < أحيانا نادر
- 15- هل تعمل الوسائل التكنولوجية الحديثة إلى زيادة الفعالية بين المدير والموظفين؟
- دائما أحيانا نادرا
- 16- هل إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة يزيد من سرعة التعامل بين مؤسستكم والمؤسسات الأخرى؟
- نعم لا
- إذا كانت إجابتكم ب لا لماذا؟
-
-

ثانيا: محور خاص بمدى تنوع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وزيادة الأداء الجيد للمؤسسة:

- 17- هل ترى أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة يساهم في تحسين عمل المؤسسة؟
- دائما غالبا أحيانا نادرا
- 18- هل تجد أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة يساهم في رفع جودة أعمال المؤسسة؟
- دائما غالبا أحيانا نادرا

19- هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك؟

دائما غالبا أحيانا نادرا

في حالة إستخدامك لشبكة الأنترنت في ماذا تستخدمها؟

الحصول على المعلومات المحادثة

نقل الملفات الترفيه

تبادل المعلومات مع الآخرين

أخرى أذكرها.....

20- هل تستخدم البريد الإلكتروني في عملك؟

دائما غالبا أحيانا نادرا

21- هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك؟

دائما غالبا أحيانا نادرا

إذا كنت تستخدم الأنترنت فيما تستخدمها؟

الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة عملية التسيير

الحصول على المعلومات مراقبة العمل

أخرى تذكر.....

.....

22- هل تستخدم الهاتف في عملك؟

دائما غالبا أحيانا نادرا

إذا كنت تستخدم الهاتف فيما تستخدمه؟

الإتصال بالموظفين الإتصال بالمدير

أخرى تذكر.....

23- هل ساهمت هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة في زيادة الأداء الجيد للمؤسسة؟

نعم لا

إذا كنت الإجابة بنعم هل يظهر هذا من خلال:

- السرعة في العمل إنجاز الوظائف في أقل مدة
 إختصار المهام ربح الوقت والجهد

أخري تذكر.....

ثالثا: محور خاص بمعوقات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

24- هل توجد معوقات تواجهك في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بنعم فيما تتمثل هذه المعوقات:

- معرفية إدارية بيروقراطية

25- هل تشكل اللغة عائقا في تعاملك مع هذه التكنولوجيا الحديثة؟

دائما غالبا أحيانا نادرا

26- هل ترى عدم تقديم المؤسسة حصص تدريبية يعيق من درجة تحكّمك في هذه التكنولوجيا؟

نعم لا

27- ماهي مساوئ إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟

- معقدة الأضرار الصحية الأعطاب

أخري تذكر.....

28- هل ترى أن مؤسساتكم تحتوي على وسائل تقنية حديثة كافية؟

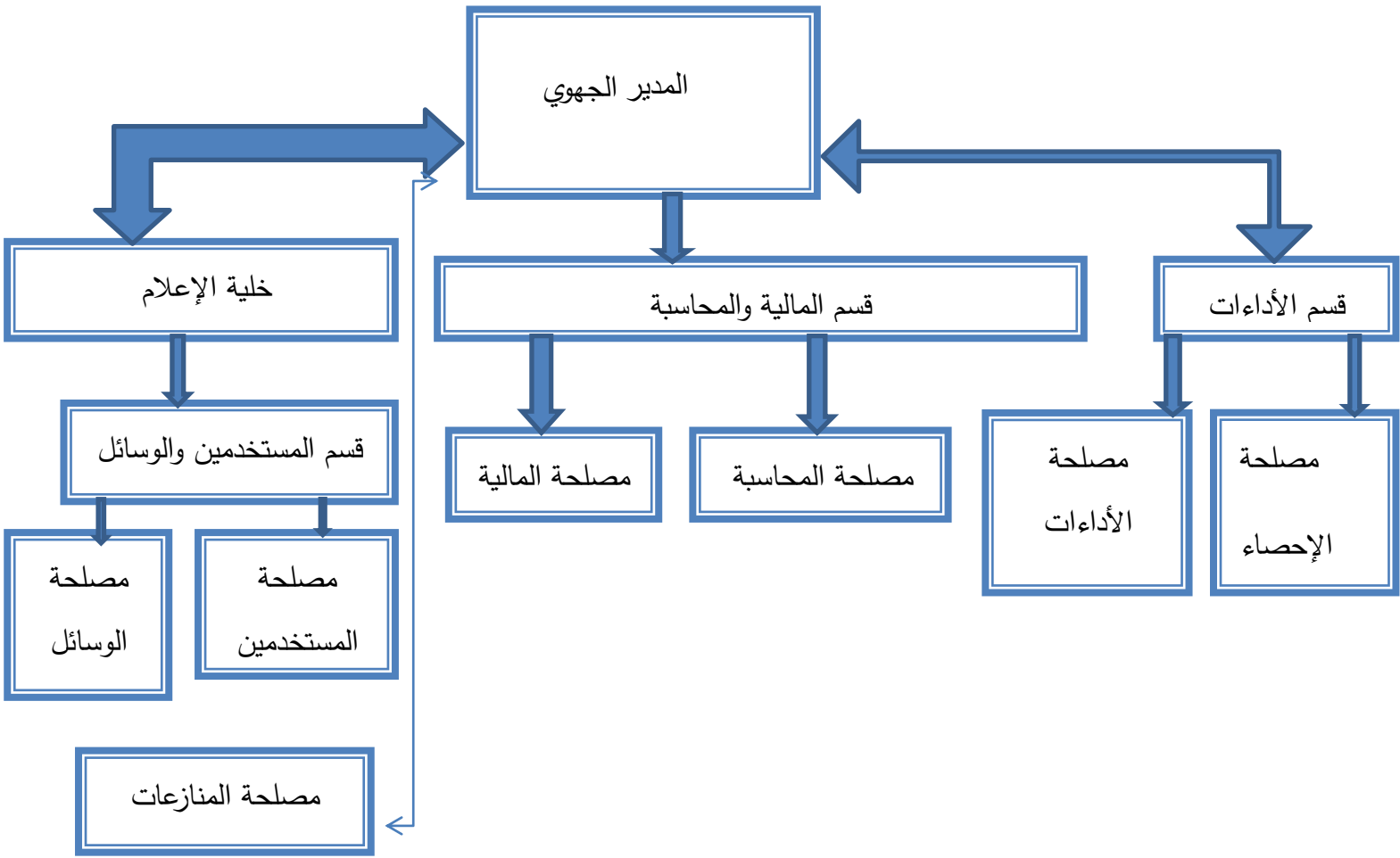
نعم لا

إذا كنت إجابتم ب لا كيف يتم تفادي ذلك:

.....

دليل المقابلة :

- ماهو نوع الإتصال المستخدم في مؤسستكم
- ماهي أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة في مؤسستكم
- هل تستخدم مؤسستكم البريد الإلكتروني
- هل تستخدم مؤسستكم الأنترنت
- هل تستخدم مؤسستكم كل الوسائل الإتصالية الحديثة
- هل توجد معيقات تواجه الموظفين في استخدامهم للتكنولوجيات الإتصالية الحديثة



ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، ومدى تأثيرها على المؤسسة العمومية حيث ذهب الباحثين إلى طرح ثلاث تساؤلات وثلاث فرضيات ، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك تم اختيار العينة بالطريقة القصدية والتي تتكون من 25 فرد ، كما تم الاعتماد على أدوات البحث التالية : وهي الاستبيان والمقابلة .

ومنه تم التوصل إلى النتائج التالية :

1- ليس بالضرورة كلما كان استخدام وسائل الاتصال الحديثة بشكل كبير ، كلما كانت درجة التحكم في استعمالها أكثر .

2- كلما تنوعت وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل كبير ، كلما أدت لزيادة الأداء الجيد داخل المؤسسة .

3- كلما كانت هناك معوقات تواجه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، تقل درجة التحكم فيها .

الكلمات الدلالية:

(استخدام ، التكنولوجيا ، الاتصال ، المؤسسة ، العمومية) .

Le résumé de l'étude :

L'étude vise à déterminer la nature des relations entre les technologies des télécommunication modernes et la degré de leur impact sur l'entreprise publique et du fait ,les chercheurs ont posé trois question et adopté la méthode descriptive et analytique .

L'échantillon de l'étude à été chois d'une manière sélective et qui comprend 25 éléments , d'autre part , les outils de l'étude sont composés du questionnaire , l'entretien ,l'observation que ont about aux résultats suivannt :

1- C'est pas forcément l'ampleur de l'utilisation des moyennes de télécommunications modernes, qui fait que le degré maitrise de leur utilisation soit plus grand .

2- D'autant les moyennes des télécommunication modernes sont diversifiés , d'autant le performance au sein de l'entreprise est plus grande.

3- D'autant ,il y a des obstacles qui empêchent l'utilisation des technologies modernes , d'autant le degré de leur maitrise demeure réduit .

Les mots clés : L'utilisation, les technologies ,les télécommunication , l'entreprise publique