

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي بلحاج بوشعيب - عين تموشنت -

معهد العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير

تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسة

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تحت عنوان :

تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة
دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

من إعداد الطالبة: تحت إشراف الأستاذ :

د. سي محمد كمال

سليمان عتصمان زهرة

فصلي صبرينة

• أعضاء لجنة المناقشة :

رئيسا	
مشرفا	د. سي محمد كمال
ممتحنا	

السنة الجامعية: 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تشكرات

من اجتهد وأصاب فله أجران ,ومن اجتهد وأخطأ فله أجر واحد
الحمد لله الذي وهبنا نعمة العقل سبحانه وله الشكر على كل نعمه وفضله وكرمه

بارك الله ذو الجلال والإكرام

نشكر كل من قدم لنا في العون والمساعدة فيإنجاز هذا المذكرة

ونخص بالذكر الدكتور الفاضل :سي محمد كمال

الذي لم يبخل علينا بنصايحه وإرشاداته

,من خلال إشرافه على عملنا خطوة بخطوة

,وبكل جدية وتفاني فشكرا لك أيها القدوة الحسنة

الاهداء

بكل تواضع اهدي عملي الى كل صاحب فكر و دين

الى كل من يؤمن بالله و اليوم الاخر

الى كل من يحمل في قلبه حبا لخالقه و رسوله محمد عليه الصلاة و السلام

الى اغلى انسانة في الوجود

الى التي لا يوفر قدرها أي كلام و عمل

الى من منحتني من غير ان تسالني الى من ضحت بحياتها

الى من وضعت الجنة تحت اقدامها

الى امي , امي الغالية

الى ابي

الى اخوتي خيرة , رشيدة , فاطمة , اسيا ,

عبد القادر , عمر و معتصم

الى كل اولاد و بنات اخوتي عبد الرحمن , مرام , ملاك , ندى , سجود , لينا . رزان

الى اعز صديق جابر و عائلته

و اعز صديقتين جهاد و نريمان

زهرة

الاهداء

الى اعلیٰ ماملک امی و ابي

الى اخواتي الاعزاء

الى زوجي الغالي

الى اولادي قرّة عيني

صبرين

قائمة
قائمة

المحتويات

الفهرس

12	تمهيد
13	الاتصال المؤسسي و تكنولوجيا الاتصال
13	تعريف الاتصال المؤسسي
14	-أهمية اتصال المؤسسة
14	أهداف الاتصال المؤسسي أنواعه
15	أنواع لاتصال المؤسسي
15	الاتصال الداخلي
15	الاتصال الرسمي
15	الاتصال الهابط و النازل
16	الاتصال الصاعد
16	الاتصال الأفقي
16	الاتصال غير الرسمي
17	-الاتصال الخارجي
17	ماهية تكنولوجيا الاتصال
18	1أهداف تكنولوجيا الاتصال
21	أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
23	الاتصال التكنولوجي الحديث و استخداماته
23	وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
25	آثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية:
26	الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الاتصال في نشاط المؤسسة
26	إستراتيجية الجزائر في تبني التكنولوجيا
28	الدراسات السابقة

36	الدراسة الميدانية
36	اهداف الدراسة
36	تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء
36	الاشخاص المعنيون بالتغطية الاجتماعية
37	المخاطر التي يغطيها تشريع الضمان الاجتماعي الجزائري
38	عينة الدراسة الميدانية
38	تفريغ و تحليل البيانات الميدانية
45	مدى استخدام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة:
57	اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى اداء المؤسسة
65	النتائج العامة للدراسة

قائمة الجداول

38	الجدول(01) يبين توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس
40	الجدول(02) يبين توزيع افراد عينة الدراسة حسب السن
41	الجدول رقم (03) توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى العلمي
42	الجدول رقم(04) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية في العمل :
44	الجدول رقم(05) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة
46	الجدول رقم(06) يمثل اهتمام المبحوثين بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية
46	الجدول رقم(07) يمثل طبيعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين
47	الجدول رقم(08) يمثل وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل
49	الجدول رقم(09) يمثل مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل
50	الجدول رقم(10) يمثل مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل
50	الجدول رقم(11) يمثل درجة تحكم المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل
51	الجدول رقم(12) يمثل مجالات استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل

52	الجدول رقم(13) يمثل مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب اليدوي في العمل
53	الجدول رقم(14) يمثل مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت
54	الجدول رقم(15) يمثل مدى استخدام المبحوثين لشبكة الاكسترنات
55	الجدول رقم(16) يمثل صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
55	الجدول رقم(17) يمثل معرفة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
56	الجدول رقم(18) يوضح ضمان المؤسسة لتدريبات على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
57	الجدول رقم(19) يوضح درجة تحكم العمال في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب
58	الجدول رقم(20) يوضح رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث تجديد في شكل العمل في المؤسسة
59	الجدول رقم(21) يوضح أنماط التغيير التي أحدثت بعد ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المؤسسة
60	الجدول رقم(22) يوضح رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين الاتصال في المؤسسة
61	الجدول رقم(23) يوضح رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد فعلت الاتصال الخارجي
62	الجدول رقم(24) يوضح رأي المبحوثين ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من مستوى الإنتاجية العمل
63	الجدول رقم(25) يوضح رأي المبحوثين ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من محيط العمل
64	الجدول رقم(26) يوضح تقييم المبحوثين لسلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة
64	الجدول رقم(27) يوضح رغبة المبحوثين في ادخال تكنولوجيا اتصالية حديثة في المؤسسة
65	الجدول رقم(28) يوضح تقييم المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

قائمة الاشكال

38	الشكل رقم (01): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس
40	الشكل رقم (02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرالسن
41	الشكل رقم (03)توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي
43	الشكل رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرالأقدمية في العمل
44	الشكل رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرالوظيفة

الملخص باللغة العربية :

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والاقتصاديات، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لا سيما منها المؤسسات الاقتصادية، التي تدرك دور التجديد وفعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال والتسيير إن التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية لا بد منها تعبر عنها عملية التبني، وقد كانت المؤسسات الغربية السبّاقة في ميدان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والمؤسسات الجزائرية أيضا لم تكن بمنأى عن هذا التطور إذ دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى صلب نشاطاتها اليومية، ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى التعمق في واقع الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا في مؤسساتنا و لاستنتاج النتيجة قمنا باستخدام spss .

Résumé en français :

A cause du développement des moyens modernes de communication et a cause de la révolution de la technologie et des information, celui qui produit connaissances et les informations est devenu le contrôleur des mécanisme et l'investisseur de ses résultats et donc il contrôle les moyens d'information et la nature des lettres médiatiques distribuées, ce qui a causé l'enfoncement de ces moyens médiatiques modernes dans les différents domaines de la vie sociale et ils sont devenus une parties de ses détails quotidiens et aussi une caractéristiques et obligation pour les sociétés développées.

Résumé en anglais :

A cause of développement of modern means of communication and a cause of the révolution of technologie and information, which produces knowledge and information has become the controller mechanism and the investor of its results and therefore it controls the means of information (media) and the nature of letters distributed media, which has caused the deflection of these modern media in the various fields of social life and they have become a part of its daily details and characteristics and also a requirement for developed societies.

المقدمة

التوطئة :

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

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

وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد ، ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات و لم يدخل مهم من مداخل المؤسسة الحديثة المفتوحة، التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة ، حيث لا يمكن اليوم إحداث تغييرات قصوى إلا إذا كانت تتحملها التغييرات في الاتصالات كما قال "غير هارد شولماير shulmeyer" Gerhard ، "ذلك أن التغييرات في الاتصالات تؤدي إلى تحولات سريعة في ، العمق فشبكات الاتصالات المتطورة بمرء وديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة ، فهي تمكن من الاتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات ، إذ ساهم ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى ظهور الاقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح ، الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان .ولم يتوقف أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اتصال المؤسسة فقط ، بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد لإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق ، بل إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أسهمت في تغيير مضامين ووظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط ، تنظيم ، رقابة ، تنسيق واتخاذ القرارات ، فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطا رسميا روتينيا يسبق التنفيذ ، ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل ، مثلما تغيرت بصورة جوهرية ووظائف التنظيم والرقابة واتخاذ القرارات .ولا يقتصر تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على هذا فقط ، بل ساهمت في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليل التكاليف .إلا أن هذه التأثيرات الإيجابية لاتمنع من وجود بعض السلبيات

كتقليص الوظائف والقرصنة التي تتعرض لها المعلومات ، مما جعل المستخدمين ينقسمون بين مؤيد ومعارض في مواقفهم حيال التكنولوجيا.

إشكالية الدراسة :

أولا -تحديد المشكلة:

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة ، صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنه ، ألن أي نشاط إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال الآتي :

- ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ؟

وللإجابة عن هذا التساؤل اخترنا الأسئلة الفرعية الآتية :

➤ ما هو امثل الوسائل التكنولوجية (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة

الإكسيتوانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

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

ثانيا - أسباب اختيار الموضوع :

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

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

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

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

ثالثاً أهداف الدراسة :

1 - أهداف علمية: وتتضح من خلال ما يلي:

● الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى الاستخدام للتكنولوجيات الحديثة ، انطلاقاً من أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة (جهاز الحاسوب، الإنترنت، الاكسترنات ،الانترانت.... والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام وآثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة ، وذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات ، ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد .

● محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصاً لحدثة الموضوع.

2 - هدف عملي: التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث .

رابعاً - أهمية الدراسة :

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

خامساً - أدوات الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا الميدانية على المنهج الوصفي الذي يستخدم بكثرة في العلوم التطبيقية والطبيعية ويرتكز هذا المنهج على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية وقد يقتصر على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية عدة .و اعتمدنا على المقابلة والملاحظة كأداة لجمع البيانات

1 - المقابلة : هي محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو

موقف معين يسعى الباحث لتعرفه من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وتهدف للوصول إلى البيانات

إضافة إلى التعرف على مشاعر وتصرفات المبحوثين في موقف معين. واستخدمنا المقابلة كوننا بحاجة إلى معلومات كيفية تتعلق بالوظيفة الاتصالية التي تؤديها تكنولوجيات الاتصال الحديثة وهذا ما يفرض علينا إجراء مقابلات مع العمال حتى نتمكن من استخلاص أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الموضوع.

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

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

4 - **عينة البحث** : العينة مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين، إذ لا بد أن نقوم بسحب عينة من الأفراد، أي ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجمع من خلاله المعطيات.

سادسا- الإطار المكاني للدراسة :

1 - **الإطار المكاني** : تعتبر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأ التي تمتلك وسائل التكنولوجيات الاتصالية الحديثة، وهي متاحة لكل الإطارات العاملين بمختلف فروعها، ومن هنا جاء اختيارنا لهذه المؤسسة لتكون محل دراستنا، وقد تم إجراء البحث ميدانيا لدراسة مؤسسة .

الفصل

الأول

تمهيد :

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

المبحث الأول : الاتصال المؤسسي و تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثاني : الاتصال التكنولوجي الحديث و استخداماته

المبحث الثالث : الدراسات السابقة.

الاتصال المؤسسي و تكنولوجيا الاتصال :

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

1- ماهية الاتصال المؤسسي :

1-1 تعريف وأهمية الاتصال المؤسسي :

هناك العديد من التعريفات بالنسبة للاتصال يمكن ذكرها فيما يلي

أولا- تعريف الاتصال المؤسسي :

وقد قدم روجرز Rogers ، تعريف يؤكد فيه على اعتبار اتصال المؤسسة عملية مقصودة ، يحدث فيها تبادل للرسائل وتتوج بتحقيق تأثير على سلوك الافراد بما يخدم الأهداف المتنوعة للمؤسسة ، وبما يضمن التسيير الحسن وتقديم خدمات جيدة لمختلف الزبائن¹ .

والملاحظ أن كل التعريف السابق شخّصت الاتصال في المجال الإداري أو الداخلي فقط ، وبهذا فهناك اتجاه آخر يربط اتصال المؤسسة بالمحيط الخارجي ، حيث يعرف اتصال المؤسسة بأنه: "دراسة وتطبيق مجموع المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطه".

كما يمكن القول أن اتصال المؤسسة: "هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات بين أعضاء التنظيم، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك"².

¹ دليلة بركان , واقع ممارسة الاتصال في المنشأة الجزائرية , رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات الصناعية , قسم علم الاجتماع , جامعة قسنطينة , 2006-2007 ص 28 .
² منال طلعت محمود , مدخل إلى علم الاتصال , الإسكندرية , المكتب الجامعي الحديث , 2003 ص 49

ثانيا - أهمية اتصال المؤسسة :

وتتبع أهمية الاتصال في المجال المؤسسي من اهتمام الإدارة بإيصال رسائلها وتعليماتها إلى كافة العاملين بالمؤسسة فضال عن الاتصال بالبيئة المحيطة بها ، ويمكن تلخيص أهمية الاتصال في علاقته الوثيقة والواضحة بالتخطيط من ناحية ، وبعملية إصدار القرارات من ناحية ثانية ، وبعملية الرقابة من ناحية ثالث .

فمن الناحية الأولى نجد أن أهمية الاتصال تكمن في تمكين القائمين على الإدارة من وضع و إعداد الخطة و من معرفة حقيقة الثروة المادية والبشرية الموجودة وعلى الدراسات الإحصائية الدقيقة، التي تبدأ بمرحلة تشخيص المشكل ، فمرحلة البحث عن البدائل ، فمرحلة التقييم لكل بديل وتنتهي بمرحلة اختيار البديل الأمثل ، واتخاذ القرار الرشيد يتوقف بالاشك على وجود منافذ جيدة وواضحة للاتصال بكل من يساهم في عملية صنع القرارات ، ومن ناحية أخرى فإن فاعلية الرقابة تتوقف إلى حد كبير على سهولة الاتصال ووضوح قنواته ، فالإداري لا يستطيع أن يؤدي وظيفته في الرقابة بطريقة مستمرة وجادة ما لم تكن لديه شبكة جيدة للاتصال ، يجمع عن طريقها بين كافة أعضاء المؤسسة¹.

2-1 أهداف الاتصال المؤسسي و أنواعه

يتم تصميم استراتيجيات الاتصال المؤسسي لتحقيق الأهداف الأساسية الآتية:

- تأسيس عمل منظم نحو لنمو ونجاح المنظمة من خلال تنظيم هياكل الاتصال الداخلية الفعالة التي تسهل تبادل المعلومات حول المهمة والرؤية والهدف من المنظمة للموظفين.
- خلق سمعة إيجابية للمؤسسة أمام للجمهور والحكومة والمساهمين والمستثمرين، من خلال توفير المعلومات في وسائل الإعلام المختلفة، والاجتماعات، والإنترنت، والتقارير السنوية.
- الاتصال الداخلي لتمكين الموظفين لمعرفة أداء المنظمة ومناقشة قضاياها كما أنه يحفز الموظفين على ممارسة التواصل لتعزيز والحفاظ على سمعة المؤسسة.

¹ فضيل دليو , الاتصال مفاهيمه نظرياته , وسائله , دار الفجر للنشر و التوزيع , القاهرة 2003 , ص 16

- معرفة أداء المؤسسة والأنشطة المستقبلية وإقناع الجمهور ببرامجها لإنشاء صورة إيجابية من خلال إعداد التقارير والرسائل والقصص للتأثير على تصور أصحاب المصلحة.
- تعزيز التماسك والتعاون بين جميع الأعضاء فإن التواصل المؤسسي يؤسس بيئة عمل صحية في المنظمة ويضمن أن العاملين والإدارة تعمل على تحقيق الأهداف المشتركة¹.

أنواع لاتصال المؤسسات:

يقسم الاتصال المؤسسي إلى اتصال داخلي و خارجي

1/- الاتصال الداخلي: ويوصف هذا النوع من اتصال المؤسسة بأنه أساس النظام الاجتماعي و عماد العلاقات المهنية في المؤسسة ، ذلك أنه يوظف للربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات ، الحقائق والأفكار ، وفي هذا السياق يصف " كاتزKatz" ، "كان "Kann" المؤسسة بأنها : "وحدة إعلامية لكونها تقوم أساسا على البيانات والحقائق المتبادلة بين أفرادها على اختلاف مستوياتها" .

والاتصال الداخلي أيضا يعتبر همزة الوصل بين هيئات المؤسسة المختلفة وبين السلطة المركزية ، وعملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار قد تكون بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى والأدنى للتنظيم

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

1-1-1/- الاتصال الهابط و النازل: يعرف الاتصال الهابط على أنه " تدفق المعلومات بين الأفراد من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا في التسلسل الرئاسي للتنظيم ، وهذا يعني أن الاتصالات الهابطة

¹ مصطفى و آخرون , وسائل الاتصال و تكنولوجيا التعليم , دار الصفا للنشر و التوزيع , ط2 , ص 82 .

هي بصفة عامة الاتصالات التي تتم في المؤسسة من الرئيس إلى المرؤوس ، وهي بذلك أكثر النماذج شيوعا في تنظيمات العمل ، ويحدد " كاتز وكان " خمسة أنواع أساسية من الاتصالات الهابطة¹ .

❖ توجيهات العمل .

❖ ترشيد العمل .

❖ الإجراءات والممارسات التنظيمية .

❖ إرجاع الصدى حول أداء المرؤوسين .

1-1-2/- الاتصال الصاعد: تنقل الرسالة في الاتصال الصاعد من الأسفل إلى الأعلى ويعتبر الاتصال مكملا للاتصال الهابط: وتتضمن المعلومات لخلق الإحساس بالمسؤولية لدى المرؤوسين. الصاعد مكملا للاتصال الهابط ، ويساعد الاتصال الصاعد في إنجاز الكثير من المهام بحيث يبحث العاملون عن إشباع الكثير من الحاجات الاقتصادية والاجتماعية ، فيؤدي إلى تحقيق المزيد من التقارب والتفاهم ، وطبقا لقول " كاتز وكان " قد يختار المرؤوسين نقل المعلومات بإتباع طريقة الاتصال الصاعد² .

1-1-3/- الاتصال الأفقي: يعتبر الاتصال الأفقي أساسيا لفعالية العملية الاتصالية ، فهو يتم عبر المهام المطلوب تنفيذها وكيفية التنفيذ الإدارات والمراكز الوظيفية أي بين الأفراد الذين يعملون في نفس المستوى الإداري ، ويتم عن طريق تبادل وجهات النظر والمداومات والنقاشات أي بحث مختلف المسائل بين مختلف رؤساء الأقسام من أجل القيام بعمل متكامل ومتناسق³ .

1-2/- الاتصال غير الرسمي: ويتم خارج إطار القنوات الرسمية للاتصال في المؤسسة، ويحدث في جميع المؤسسات دون التقيد بمراكز المتواصلين ورتبتهم وعلاقتهم الرسمية ، وفيما يتعلق بالعمل أو الحياة الاجتماعية أو الجوانب الشخصية ، ويحدث في جميع الأوقات داخل العمل أو خارجه دون التقيد بشبكات التواصل. وبهذا يمكن القول أن الاتصال الرسمي وغير الرسمي متكاملان لتحقيق

¹ منال حلمت محمود ، مدخل إلى علم الاتصال ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 2002 ، ص 22 .

² محمد الهادي ، تكنولوجيا الاتصالات و شبكات المعلومات ، القاهرة ، المكتبة الأكاديمية ، 2001 ص 46 .

³ محمد حجازي ، الاتصال في العلاقات الإنسانية و الإدارية ، ط02 ، دار الطليعة ، بيروت ، 1992 ، ص 25

أهداف المؤسسة ، وبالتالي يتعين على القائمين على المؤسسة العمل على توسيع شبكة الاتصال الداخلي بنوعيه واستعماله بشكل إيجابي بما يحقق الأغراض¹.

2/-الاتصال الخارجي: لقد كان محور اهتمام المؤسسات بالاتصال داخل المؤسسة فقط ، سواء كان ذلك في المدرسة الكلاسيكية (التقليدية) أو مدرسة العلاقات الإنسانية ، إلى أن النظريات الحديثة في الإدارة خرجت عن هذا النطاق وذلك بالنظر إلى المؤسسة على أنها جزء من البيئة تؤثر وتتأثر بها ، لذلك فإن المؤسسة الإدارية تعمل على توفير نوع من الاتصالات الخارجية سواء مع المنظمات الأخرى أو مع الجماهير حتى تظل علاقتها قوية بهذه البيئة ، وبالتالي فإن الاتصال الخارجي عكس الاتصال الداخلي يوجه 2 إلى الجمهور الخارجي للمؤسسة ، ويعرف على أنه "تبادل المعلومات مع أفراد خارج المؤسسة ويتمثل هؤلاء الأفراد في الممولين ، الزبائن ، البنوك ، الإدارات... الخ².

2- ماهية تكنولوجيا الاتصال

قبل التطرق إلى تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال، نبدأ بتحديد مفهوم ثورة تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات لنخلص في الأخير إلى تعريف هذه التكنولوجيات التي يصعب إيجاد تعريف موحد لها بسبب تنوعها وتعقدتها.

يقصد بثورة تكنولوجيا الاتصالات، تلك التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة، إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات، وهي تشمل ثلاث مجالات.

- 1- ثورة المعلومات أو ذلك الانفجار المعرفي الضخم، المتمثل في الكم الهائل من المعرفة.
- 2- ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية.
- 3- ثورة الحسابات الإلكترونية التي امتزجت بوسائل الاتصال واندمجت معها والانترنت أحسن
- 4- مثال على ذلك³.

¹ محمد الهادي ، تكنولوجيا الاتصالات و شبكات المعلومات ، مرجع سابق ، ص 47

² محمد علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، القاهرة ، دار الرحاب ، 2015 ، ص 67

³ ناجي بن حسين ، نظام الإعلام و اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية ، ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة قسنطينة 1996-1997 ، ص 36

أما مفهوم تكنولوجيا المعلومات فيشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.

تعرف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي ، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الاللكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ، ثم استرجاعها في الوقت المناسب ، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ، ونقلها من مكان إلى آخر ، ومبادلتها ، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و المجالات التي يشملها هذا التطور.

إن المتطلع إلى التطورات والتغيرات المتلاحقة عبر العصور ابتداء من فجر التاريخ كان كل عصر يأخذنا قدما على نحو أكثر سرعة من العصر الذي سبقه . فالعصر الحجري ظل قائما لملايين السنين ، إلا أن عصور المعادن التي تلتها قد دامت لفترة لا تزيد عن خمسة آلاف سنة. وقد قامت الثورة الصناعية بين أوائل القرن الثامن عشر وأواخر القرن التاسع عشر، أي أنها استغرقت 200 عام على وجه التقريب ، واحتل عصر الكهرباء 40 عاما بداية من أوائل القرن العشرين حتى الحرب العالمية الثانية ، أما العصر الاللكتروني (عصر الكمبيوتر) فلم يدم سوى 25 عاما بالكاد ، في حين بلغ عصر المعلومات 20 عاما من عمره مع نهاية التسعينات.¹

1-2 أهداف تكنولوجيا الاتصال

وجد الكثير من الأهداف لتفعيل تكنولوجيا الاتصالات في مجال الأعمال الحديثة ويمكن تحديد بعضها

¹ بشير كاوجة , دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية , شهادة الماجستير في علوم التسيير , تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير 2012-2013 , ص 52 .

فيما يلي:

- تلعب تكنولوجيا الاتصالات دورا فعالا في تحقيق الخطط الطموحة للكثير من رجال الأعمال الذين يعملون في مجال الأعمال الحديثة وذلك من خلال ما تشمل عليه من خصائص عالية الجودة وسرعة في التواصل.
- تساهم أيضا في إنجاز الكثير من الأعمال في وقت قصير جدا فمن خلال رسالة واحدة عبر البريد الإلكتروني يمكن الموافقة والرفض على الطلب الذي يوجه من قبل جهة الاختصاص إلى الجهة التي يوجه إليها الطلب.
- غيرت وبشكل جذري الطريقة أو الكيفية التي يتم من خلالها العمل بشكل عام وكذلك طريقة العيش والتواصل بين الناس والأهمية الأكبر في التواصل بين رجال الأعمال وبعضهم التي ساعدت في وجود مجالات عمل مختلفة تربط بين الدول وبعضها وبطريقة أسهل وذلك من استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة.
- تعد عامل أساسي لأي صرح اقتصادي حديث عن طريق ما يشمله مزايا حديثة تسهل العمل.
- تحقق قدر كبير من السرعة في اتخاذ القرارات وسهولة في متابعة الأعمال في حالات الانشغال الشديد للمسؤولين عن العمل¹.
- فتحت العديد من المجالات الجديدة لريادة الأعمال وإمكانية تبادل المعلومات والبيانات بين جميع أفراد فريق العمل وبين الإدارات المختلفة على نطاق واسع.
- ساعدت الكثير من رجال الأعمال في التقدم في مجال أعمالهم والانتشار على مستوى كبير من العالم وأكبر مثال على ذلك رجل الأعمال المعروف عمرو الدباغ الذي تنشر أعماله في معظم بلاد الشرق الأوسط، وتعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكبر عامل انتشار أعماله بهذا الشكل العملاق، كما أنه يعمل أيضا في قطاع الاتصالات وذلك لما لها من أهمية.
- توصف تكنولوجيا الاتصالات بالقلب النابض في عمل مختلف المنظمات، حيث تساهم في انسيابية القرارات وتوجيه وتنفيذ العديد من عملياتها المختلفة.

¹ نفس المرجع السابق , ص 65

- توفر الكثير من الوقت والجهد الذي كان بمثابة العبء الواقع على كاهل الكثير من المستثمرين كما أنها ساعدت في التخفيف من حجم الخسائر التي كانت تحدث فيما قبل وجود الإمكانيات الحديثة التي تتضمنها وسائل الاتصال الحديثة.

هذا وقد أصبحت تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بمثابة الماء والهواء للكثير من الأشخاص وخاصة رجال الأعمال والمستثمرين في كافة قطاعات الأعمال، كما أنها لها دور أساسي في إحداث الكثير من التغيير في جميع مناحي الحياة وتحقيق التغيير في المجتمع، حيث استبدل الغالبية العظمى من الناس في تعاملاتهم الشخصية التي تتم وجها لوجه بغيرها من التعاملات التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية، وهذا ما أدعى إلى إطلاق عصر التكنولوجيا الرقمية على العصر الذي نعيشه اليوم.

ذلك فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تزال تعمل على إحداث تطور بالغ في جميع مناحي الخبرة البشرية مثلما فعلت الحواسيب في الماضي والروبوتات في الوقت الحاضر، فعلى سبيل المثال، كانت الحواسيب فيما مضى تقوم بالرد على الهواتف وتوصيل الاتصالات إلى الأشخاص المستهدفين ليقوموا بالرد عليها، في حين لا تقتصر وظيفة الروبوتات في الوقت الحالي على الرد على المكالمات، وإنما يمكنها، في أغلب الأحيان، أيضا تقديم الخدمات المناسبة لطلبات المتصلين بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

وأخيرا فقد أصبحت هناك أهمية بالغة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يخص التقدم الاقتصادي وتنمية الأعمال التجارية، كما أن لها الكثير من الفضل، في واقع الأمر، فيما يطلق عليه الثورة الصناعية الرابعة، وبالتالي فإن تكنولوجيا الاتصالات لها الدور الحيوي في كافة المجالات المهمة وغير المهمة في هذه الحياة التي نعيش فيها لما تقوم به من عمليات وتيسير للعمل وتحقيق الإنجاز والتطور والتقدم السريع¹.

3- أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير

¹ محمد الهاشمي، تكنولوجيا الاتصال الجماهيري، مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة. ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2012، ص 48.

خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتنقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات¹.

- وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، والجوع، والمرض، والامية، والتدهور البيئي. ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزلاً. فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها.
- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية: تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة. وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدتها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حيوية الجميع. وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً.
- زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلاماً ورخاء لجميع سكانه. وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.
- تمكن تكنولوجيات المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يظهرون في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم

¹ محمد ابو سمرة، الاتصال الإداري و الإعلامي، ط02، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2011. ص 68.

أو مكان سكنهم. وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي. وبوسعها تمكين الأفراد، والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم

على نحو لم يكن ممكناً في السابق. ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول للمعلومات و الشفافية.

➤ من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عززت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة. فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها، كبرامج التدريب وبرامج التعليم وبرامج التعليم وغيرها.

➤ لهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها استخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي والكلّي¹.

المبحث الثاني : الاتصال التكنولوجي الحديث و استخداماته

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

1- وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

الملاحظ أن الكثير من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، تمتلك تجهيزات تكنولوجية للاتصالات التي من أبرز أمثلتها الحاسوب والشبكات (réseaux les)، ولكن دون توفر ما يكملها خاصة من جانب

¹ فاطمة مروة , الاتصالات المهنية , دار النهضة العربية , بيروت , 2004 , ص 102 .

الإطارات الكفأة التي تحسن استعمالها، أو من جانب نقص البرامج الحديثة (Les logiciels) المناسبة للظروف والتقنيات الحالية .

وكذلك دون توفر التنظيم الاجتماعي الضروري، أي أن هناك غياب الاهتمام والجدية في استعمالها والوعي الحقيقي لأهدافها، فرغم أن تاريخ الإعلام الآلي في الجزائر يعود إلى سنة 1969، إلا أن هذا المجال بمؤسساتنا يبقى بعيدا عن الشيء المطلوب، إذ أن الأنظمة الاتصالية المتوفرة المتميزة بالكلاسيكية التي أدخلت منذ سنوات سابقة، تعتبر ثقيلة ونتائجها غير جيدة. أما الأنظمة الحديثة فأغلب المؤسسات تمتلك أجهزة إعلام آلية حديثة، وكذلك أنظمة معلوماتية إعلامية بشكل تام تخص الأجور، أو جهاز خاص بالتنظيم والإعلام الآلي، والمحاسبة العامة خاصة، لكنه لا يخرج عن إعداد الأجور، الاستثمارات، الميزان الشهري، تقييم الجرد للمواد، إلا أن الشيء الغريب في العديد من المؤسسات التي تمتلك أجهزة وأنظمة الإعلام الآلي أنها تقوم ببعض الأعمال يدويا، والتي من المفروض أن تستعمل فيها الإعلام الآلي، مثل تسيير المخزونات، كما أن متخذي القرارات من المستويين الاستراتيجي والعملي، لا يستعملون الحاسوب في أعمالهم اليومية إلا نادرا، بالرغم مما يعانونه من كثرة المعلومات وتراكمها في تقارير مفصلة وكماة خام تصل إليهم يوميا.¹

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

❖ سوء فهم أهمية هذه الأجهزة ودورها في التسيير الحديث.

¹ معين محمد عياصرة ، ، الرقابة و الاتصال الإداري ، دار حامد ، 2005 ، ص 98 .

- ❖ ضعف التكوين والكفاءة لدى المسؤولين خاصة في المستويات المتوسطة والعليا من الإدارة، رغم وجود إمكانات إعادة الرسكلة والتكوين في بعض المؤسسات خاصة التي لديها معاهد تكوين تابعة لها.
 - ❖ ضعف الاهتمام بهذه الوسائل قد يعود في جزء منه إلى عدم فعالية هذه التجهيزات أمام أنماط التسيير السابقة، التي لا تعتبر بها بقدر ما تعتبر وتستعمل طرق وأساليب التسيير الحديثة، وقد تتخذ في كثير من الأحيان قرارات خارج المؤسسة تماما سواء في التوجيه أو في الأسعار وغيرها.
 - ❖ التظاهر بعدم الحاجة إلى هذه الوسائل والذي قد يكون مرده إلى رفض التغيير لدى المعنيين، وهو نوع من رفض التكنولوجيا في التسيير لأسباب يمكن أن تعود إلى بعض ما سبق¹.
- هذا وقد لوحظ أيضا في العديد من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية أن عملية شراء أو استيراد أجهزة الإعلام الآلي وتشغيل إطارات ومستعملي هذه الأجهزة كلها كموضة لتغيير وتحسين الديكور في مكاتب المسؤولين وبعض المصالح، ومصدر للتسلية في العديد منها دون وعي بالتكلفة الضائعة في ذلك .

2 - آثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية:

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

- **الهيكل التنظيمية:** حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيرا واضحا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية، التي تمثل البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقيا ورأسيا، والوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق

وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فلكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، هذا التقارب

¹موسى خليل، الإدارة المعاصرة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2005، ص 94 .

يمكن الموظفين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد ، استنادا إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب ، فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء و استحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة .

- **تغيرات في التركيب المهني والمهارات لقوة العمل:** إذ بدأنا نشهد التقليل التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالا بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما ساهم في استبدال اسم الموظف" بالتكنوقراطي وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية ، وبروز رؤية العقل" التكنوقراطي "المعتمد على الحاسوب.
- **تغيرات في تنقلية العمل:** إذ أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل ، فلم يعد مفهوم "التنقلية" مرتبط بالتنقلية الجغرافية ، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني ، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجنا للواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل تغيير نمط العالقة التعاقدية بين العامل ورب العمل: مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل ، حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية والخدمية الحديثة ، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة .
- عملية اتخاذ القرارات: تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية في تسيير شؤونها ومستقبلها ، وقد عرفت عملية اتخاذ القرار بأنها: "عملية الاختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل وتحتاج عملية اتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات مشكلة ما، أو لتحقيق هدف معين" الصحيحة والتي وفرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الإنترنت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات ، كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على مركزية أو المركزية القرارات.¹

3- الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الاتصال في نشاط المؤسسة

واجهت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في الآونة الأخيرة العديد من التغيرات و التطورات سواء على الصعيد الوطني أو العالمي ، و ممكن إبراز سمات هذا التطور في التميز بالتخطيط المركزي ، حيث اتسمت هذه الفترة بضعف مستويات الأداء عموما و انخفاض مستوى الإنتاج و قلة روح المبادرة لدى المسير و غير ذلك ، وكذا محاولة وضع إصلاح شامل من خلال البحث عن الترشيد الاقتصادي و

¹ سبق ذكره ، ص 110 .

إعادة النظر في أسلوب المركزية المفرطة وكيفية استغلال الطاقة الإنتاجية , إضافة إلى خصوصية المعلومات و استقلاليتها¹.

1 - إستراتيجية الجزائر في تبني التكنولوجيا :

نظرا للأهمية البالغة التي تكتسي تكنولوجيا الاتصال و المعلومات الحديثة , توجهت معظم الدول لبناء قاعدة تكنولوجية صلبة , و الجزائر كغيرها من الدول أصبحت واعية بالأهمية البالغة للتكنولوجيا في بيئة الأعمال و المجالات الأخرى المختلفة . لذلك سعت لوضع إستراتيجية تهدف من خلالها تطوير شتى المجالات خاصة مجال الاتصال و قد قامت بتحديد برنامج كما يلي :

❖ المرحلة الأولى 1985-1987 : فقد سعى برنامج المرحلة الأولى إلى إقامة النشاطات

المتكاملة و تكييف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام دول العالم .

❖ المرحلة الثانية 1987-1992 : في هذه المرحلة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة

و تطوير البرمجيات و الصيانة .

❖ المرحلة الثالثة 1992-2000 : ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب

الوطنية وذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات الاستيراد المتواصلة و هي تشمل البرمجيات و المكونات و عمليات الصيانة².

من خلال المراحل السابقة , حاولت الجزائر انتهاج سياسة التصنيع المكلف بغية الانتقال من إشكالية التحول التكنولوجي إلى إشكالية التحكم التكنولوجي و الذي يعتبر من الرهانات الأساسية

في السياسات الصناعية فقد بادرت الجزائر في تطوير هذه الصناعة منذ العقود الثلاثة الأخيرة , وبالرغم من الجهود الكبيرة إلا أن لم تصل إلى المستوى المطلوب .

2 - المبادرات :

بغرض التحاق الجزائر بركب الدول المتقدمة قامت الجزائر على تعزيز قدراتها التعليمية و الإدارية المختلفة لمواكبة مختلف التغيرات التقنية و الاقتصادية في شتى المجالات كما يلي :

¹ حورية بلعويبات " بدراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة " . السنة الجامعية 2008-2009 .

² قادري محمد , الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق , مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير , جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان , 2009 , ص 79 .

- ❖ في مجال البحث و التطوير : قامت الجزائر بدعم مبادئ البحث و التطوير في مجالات التكنولوجيا من خلال الشراكات بين المعهد الوطني للإعلام الآلي و الشركة الوطنية للصناعة الالكترونية , و المؤسسة الوطنية لصناعة الالكتروكيميا و هذا بغرض الالتحاق بالركب الحضاري في مجال التكنولوجيا الحديثة .¹
- ❖ تزويد مختلف الهيئات العمومية بالحواسيب : سعت الجزائر إلى تزويد مختلف مؤسساتها بالحواسيب , و هذا ضمانا للسير الحسن لها رغم غلاء ثمن اقتناءها آنذاك , إلا أنها ساهمت و لو بالقدر اليسير في تطويرها و بمرور الوقت و بعد انخفاض التكاليف الاقتناء سارعت الجزائر لتزويد مختلف مؤسساتها بالحواسيب حيث شهدت فترة الثمانينات انتشارا واسعا لها . كما قامت بتكوين الإطارات و إعادة رسكلة مختلف الأعوان بمؤسساتها التي تمت حوسبتها بغية تمكينهم من العمل على هذه الحواسيب و تحسين مستوى أدائهم .
- في مجال الانترنت : استطاعت الجزائر و لأول مرة بفضل جهود مركز البحث في الإعلام الآلي في إقامة شبكة محلية خاصة , تم ربطها بشبكة دولية (مارس 1994) و اعتمادا على إحصائيات من مصادر رسمية سنة 2000 تم ربط أكثر من 44 مؤسسة وطنية وهيئات مختلفة.

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

من المهم لأي باحث أن يضطلع على البحوث الذي سبقت بحثه , لان اضطلاع على ماسبق يمكنه من تفادي الأخطاء الآخرين , و قد يسمح لهم ذلك بفهم موضوع بحثه و اختيار الطرق و الإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته فضلا على أن هذه الدراسة تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمد عليها , فيفيد الباحث في التعرف على الكثير من المراجع و المصادر لذلك حاولنا الوصول إلى بعض الدراسات السابقة المشابهة .

قامت حورية بلعويديات بدراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق – قسنطينة - .

¹ سلطان بلقاسم , العلاقات الانسانية في المؤسسة , مجلة العلوم , جامعة محمد خيضر , بسكرة , العدد 5 , فيفري 2004 ص 11

حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول استخدام المؤسسة الجزائرية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و دورها في التنظيمات الإدارية . بحيث تكمن أهمية هذه الدراسة في الدور الذي باتت تلعبه وسائل التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات خاصة الجزائرية .

و قد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج **المسحي التحليلي** من اجل جمع البيانات و تحليلها تحليلا دقيقا , كما قامت بتحديد عينة حصرية شاملة من موظفي الشركة من اجل جمع البيانات وقد توصلت الدراسة إلى اعتماد هذه المؤسسة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة والى ان اهم وسائل الاتصال المعتمدة هي الانترنت , الانترنت , الاكسترنات¹

وقد قام السخري هارون و سحبان عبد الحكيم بدراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في **المؤسسة الاقتصادية الجزائرية** دراسة ميدانية بمؤسسة المصرف الجزائري للعتاد الكهربائي و الغازي - تقرث - .

حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية وواقع استخدامها .

و قد استعان الطالبين في دراستهما بالمنهج **المسحي التحليلي** من اجل جمع البيانات و تحليلها تحليلا دقيقا , كما قاما بتحديد عينة تشمل جميع موظفين العاملين بالمؤسسة المدروسة لمعرفة أهم الوسائل المستخدمة و كذا اثر هذا الاستخدام على مستوى أداء وقد استعانوا بالموظفين الدائمين فقط وهم 37 موظف .

وقد توصلت الدراسة إلى بيان تأثير وسائل الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة.²

و قد قام محمودي شهرزاد , كساوي خديجة بدراسة " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية " دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز -وحدة مستغانم - .

¹ حورية بلعويبات" بدراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة " .السنة الجامعية 2008-2009 .

² السخري هارون و سحبان عبد الحكيم , استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر اكايمي في تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة" السنة الجامعية 2014-2015.

بحيث تكمن أهمية هذه الدراسة في التعرف على اثر استخدام الاتصال الحديث على اداء المؤسسة الاقتصادية الخاصة محل الدراسة .

وقد توصلت الدراسة الى معرفة و بيان إمكانية تكنولوجيا الاتصال الحديثة و مساهمتها في تفعيل العلاقات بين الأفراد و المؤسسات , ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة و الوقت المحدد .

و قد استعان الباحثين في دراستها بالمنهج **المسحي التحليلي** و استعانا بالاستمارة وزعت على بعض العمال و الموظفين من اجل الحصول على المعلومات المسطرة للوصول الى نتائج الدراسة.¹

و قامت **خوجة سميرة بدراسة , الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية , دراسة ميدانية بإدارة خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة .**

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري و الكشف عن العراقيل التي تحدد من استغلالها .

تلخصت نتائج الدراسة إلى النقاط التالية :

- الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري .
- الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها .
- الوقوف على السياسة الإدارية المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيا.²

¹ محمودي شهرزاد , كساوي خديجة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة " .السنة الجامعية 2018-2019 .

² خوجة سميرة ب , الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية, مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع , جامعة قسنطينة 2004/2005 .

وقام مباح صابر بدراسة حول استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة " دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور الكترونييس - بورج بو عريريج -تدور الدراسة حول استخدام تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة .

استخدم الباحث في الدراسة المنهج الوصفي و ذلك وفقا لما تتطلبه دراسة واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة , واثر هذا الاستخدام على المؤسسة و قد قام الباحث بجمع وجرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع , وكذا تشخيص مؤشرات فقد استخدم ضمن المنهج الوصفي "المنهج التحليلي " للوصول إلى تغيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية للدراسة .

وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج التي ساهمت في الإجابة على التساؤلات المطروحة و منها :

- هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة تعزى لمتغير الجنس .
- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تعزى لمتغير العمر .
- وجب على المؤسسة الاقتصادية مهما كان نوعها و نشاطها أن تتجه إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة من اجل النهوض بالمؤسسات الاقتصادية في ظل الاقتصاد الرقمي و الثورة التكنولوجية للمعلومات

1.

قام بلقيدوم صباح بعنوان اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية.

تهدف الدراسة إلى إبراز أهم الأدوار الإستراتيجية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحقيق الميزة التنافسية و التطوير التنظيمي و تحقيق الجودة الشاملة و هندسة التحالفات الإستراتيجية .

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري , أما الجانب التطبيقي كان عبارة عن دراسة تقييمية لواقع تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على التسيير الاستراتيجي بالمؤسسة محل الدراسة .

¹مداح صابر استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة " اطروحة دكتورا, منشورة الطور الثالث في علوم الاعلام و الاتصال , كلية العلوم الانسانية , جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم 2016-2017 .

وقد تضمنت الدراسة عدد من التوصيات التي تؤكد على ضرورة الاستفادة أكثر من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من خلال نوعية الأفراد.¹

قدمت فضيلة عزابيزة دراسة تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادي " دراسة حالة اتصالات الجزائر المديرية العملية -قائمة -.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها , وتأثيرها على الأداء في المؤسسة بمؤسسة اتصالات الجزائر.

أظهرت هذه الدراسة النتائج التالية :

- مفتاح نجاح المؤسسة و فعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين بكيفية انجاز أعمالهم.
- أدى استخدام وسائل التكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة إلى تحسين مستوى الأداء بالمؤسسة .
- لدى مؤسسة الاتصالات الجزائر بولاية قلمة القدرة على تبني أفكار و أساليب جديدة في العمل .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء في المؤسسة تعزي إلى المتغيرات الشخصية و الوظيفية.²

قام الشايب محمد دراسة بعنوان " اثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية " دراسة حالة صندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - سطيف-

¹ بلقيدوم صباح, اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية , رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه , كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير , قسم علوم التسيير , قسنطينة , الجزائر . 2012 .

² فضيلة عزابيزة , "تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادي " مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص مالية المؤسسة -قائمة - 2019-2020.

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي بالنظر إلى طبيعة الموضوع , إضافة إلى استخدام منهج دراسة حالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية وذلك للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها .

وقد توصلت الدراسة التطبيقية إلى العديد من التوصيات تمثلت في :

- ضرورة تخصيص ميزانية لتطوير قاعدة التكنولوجيا الجديدة في الإعلام و الاتصال , بل و استحداث وظيفة بحث و تطوير في هذا البنك محل الدراسة من اجل الصمود في وجه البنوك المنافسة .
- استبدال أدوات التخزين القديمة بأدوات أكثر فعالية .

كما تم التوصل بصفة عامة أن التطور التكنولوجي للاتصال و ماتمتاز به من سرعة في الانجاز و دقة وكفاءة في الأداء و مرونة في تبادل المعلومات و انتشارها بصورة كبيرة .ولذلك يجب إعطاء أولوية و أهمية لتكنولوجيا الاتصال أكثر و خصوصا الشبكات و استخدامها و ربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبي حاجات المؤسسة الداخلية و الخارجية ¹.

قامت الباحثين بوقلي مروة و معمري فلة بدراسة "تكنولوجيا الاتصال و تطبيقاتها في المؤسسة الخدمائية الجزائرية " دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء -ام البواقي - .

تهدف الدراسة إلى:

- التعرف على أهم تكنولوجيات الاتصال التي تستخدمها المؤسسة محل البحث شكلا و مضمونا مما .
- يساعد على معرفة اذا كان هذا الاستخدام في المؤسسة يخدم مصالحها .
- معرفة دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية .
- التعرف على مشاكل و معوقات التي تحد المؤسسة الجزائرية من الاستغلال الفعلي لتكنولوجيا الاتصال .

¹الشايب محمد " اثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية " جامعة فرحات عباس , شهادة الماستير في العلوم الاقتصادية -2006-2007 .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت مستوى أداء المؤسسة
- لم تصل المؤسسة بعد إلى الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة
- ضرورة توزيع التقنيات الحديثة المتعلقة بالاتصال على جميع المكاتب¹.

وقد قام بشير كاوجة وهي دراسة بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية " دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف.

تدور الدراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كأسلوب تعتمد المؤسسات في تحسين اتصالاتها الداخلي و الخارجي , و ذلك لكونها تساهم بقوة في التنسيق و أداء المهام و تحقيق الأهداف مما يجعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية .

اعتمدت هذه الدراسة على الأسلوب الوصفي مما يتناسب مع طبيعة الموضوع , اما الجانب التطبيقي فاعتمد على منهج دراسة حالة بغية تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال في المؤسسة قيد الدراسة .

اعتمد الباحث في الجزء النظري على المسح المكتبي الالكتروني لمجموعة من المراجع المتنوعة من كتب , مقالات , رسائل

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي و الخارجي , حيث عملوا على استحداث مكتب خاص بالاتصال و رغم هذا الاهتمام إلا أن المؤسسة لم تصل إلى الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي و الخارجي , ويبقى الاهتمام به موجود رغم تأكيد مسيري المستشفى لأهميته و أثره على حجم ونوع الاتصال الداخلي و هذا يؤكد على أن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسات¹.

¹ بوقلي مروة و معمري "تكنولوجيا الاتصال و تطبيقاتها في المؤسسة الخدمائية الجزائرية " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة السنة الجامعية 2014-2015.

خلاصة :

في الأخير يمكن القول أن تأهيل العقليات أصبح من المسائل الرئيسية، لتوطين فكرة إدخال وتبني التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، إضافة إلى الاستخدام الجيد والواعي لها حتى تستطيع المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من مواكبة الأنساق الجديدة للمنافسة ومسايرة المؤسسات العالمية. ومع التحسين الطفيف، تبقى مؤسساتنا كبقية مؤسسات الدول المتخلفة، تعاني ودون المستوى العالمي الذي يؤهلها للدخول في المنافسة الدولية، وهذا لا يعني أنها لا تملك القدرات على كسب المعرفة

¹ بشير كاوجة " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية " .شهادة الماجستير في علوم التسيير , تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير 2012-2013 .

والإبداع، وإنما وجودها في محيط بيئي غير مشجع وغير مساعد على الإبداع، وهذا لتردي مستوى الأداء المعرفي للمجتمع ككل والذي انعكس بالسلب على مستوى أداء المؤسسات الاقتصادية بصفة خاصة. وأمام هذه الوضعية تبقى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مجبرة على التكيف مع ما يحدث من متغيرات عالمية والاندماج في الجو الحديث وإما أن تهمش، لذا يجب عليها أن تتعلم كيف تتكيف مع المتغيرات الجذرية التي يشهدها الاقتصاد العالمي ككل لاسيما فيما يتعلق بالتحول التكنولوجي، ويجب أن تدرك بأن الابتكار يمدّها بالتفوق التنافسي في مواجهة التحديات المطروحة، سواء أكان على المستوى العالمي أو المحلي، مع الاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية التي من شأنها تسيير هذه المبتكرات.

الفصل الثاني

بعدما تم التطرق في الفصول السابقة الى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية. سنحاول في هذا الفصل تقصي استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء .

- أهداف الدراسة الميدانية:

- جمع المعطيات وتحليلها إحصائياً؛

- إختبار فرضيات الدراسة وبالتالي تأكيدها أو نفيها.

- الحدود الزمانية و المكانية للدراسة الميدانية:

• المجال الزمني:

أجريت الدراسة الميدانية من تاريخ 27 مارس 2022 الى غاية 06 افريل 2022 .

•المجال الجغرافي:

أجريت الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بعين تموشنت

- تعريف المؤسسة:

1- تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء:

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء هو مؤسسة عمومية ذات طابع خاص، طبقا

للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات

العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلالية المالية.

2- الاشخاص المعنيون بالتغطية الاجتماعية:

تحتوي منظومة الضمان الاجتماعي الجزائرية على اسس مهنية، لكن و مع تعاقب السنوات، تم توسيع

المنظومة، ليمس الاغلبية الساحقة من السكان. و هكذا تستفيد فئات عديدة من الاشخاص الذين لا يمارسون

اي نشاط ماجور من حماية الضمان الاجتماعي و يتمتعون بالتالي بصفة المؤمن لهم اجتماعيا. كما يستفيد من التغطية الاجتماعية ذوي حقوق المؤمن لهم اجتماعيا ، و هم:

- الزوج؛

- الأطفال المكفولون؛

- ذوو الأصول المكفولون؛

و عليه تغطي المنظومة الجزائرية للضمان الاجتماعي اكثر من 80% من السكان. كما تمنح تغطية في مجال العلاجات للأشخاص المعوزين فغير المؤمن لهم اجتماعيا و تكون على عاتق الدولة.

3- المخاطر التي يغطيها تشريع الضمان الاجتماعي الجزائري:

تشمل المنظومة الجزائرية للضمان الاجتماعي جميع الفروع المندرجة ضمن النظم الحديثة للضمان

الاجتماعي اي الفروع التسع (09) المحددة ضمن الاتفاقية رقم 102 لمنظمة العمل الدولية ، و هي:

- التامين على المرض؛

- التامين على الامومة؛

- التامين على العجز؛

- التامين على الوفاة؛

- حوادث العمل؛

- الامراض المهنية؛

- التامين على البطالة؛

- التقاعد؛

- الاداءات العائلية.

- عينة الدراسة الميدانية:

تم إختيار العينة من المجتمع الأصلي المكوّن من 80 موظف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بعين تموشنت ، وبلغ حجمها 30 موظف ، تم إختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

- اداة الدراسة الميدانية:

اولا: تفرغ و تحليل البيانات الميدانية

1 - البيانات الشخصية:

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم، وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية، حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها.

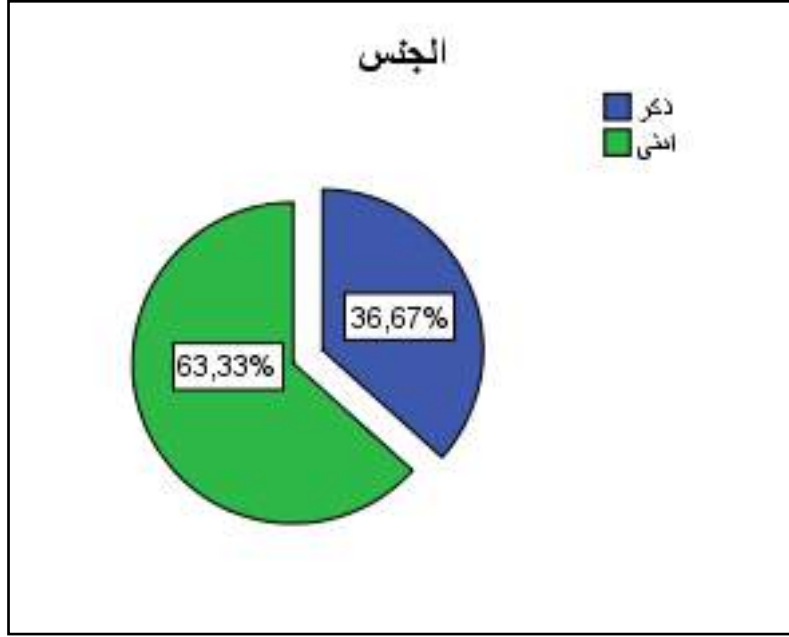
ومن هذا المنطلق اشتملت استمارة هذه الدراسة على محور خاص بالبيانات الشخصية ضم خمسة أسئلة تتعلق: بالجنس، السن، المستوى التعليمي ، الأقدمية والمنصب، وذلك كما تبينه الجداول الآتية:

- توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول(01) يبين توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
%36.7	11	ذكر
%63.3	19	انثى
%100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24



الشكل رقم (01): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

يبين الجدول رقم (01) توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس، حيث تمثلت نسبة الذكور بـ 36.7%، كما تمثلت نسبة الإناث بـ 63.3%، أي ان نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور، وهذا ما يدل على ان معظم افراد عينة الدراسة هم من جنس الاناث.

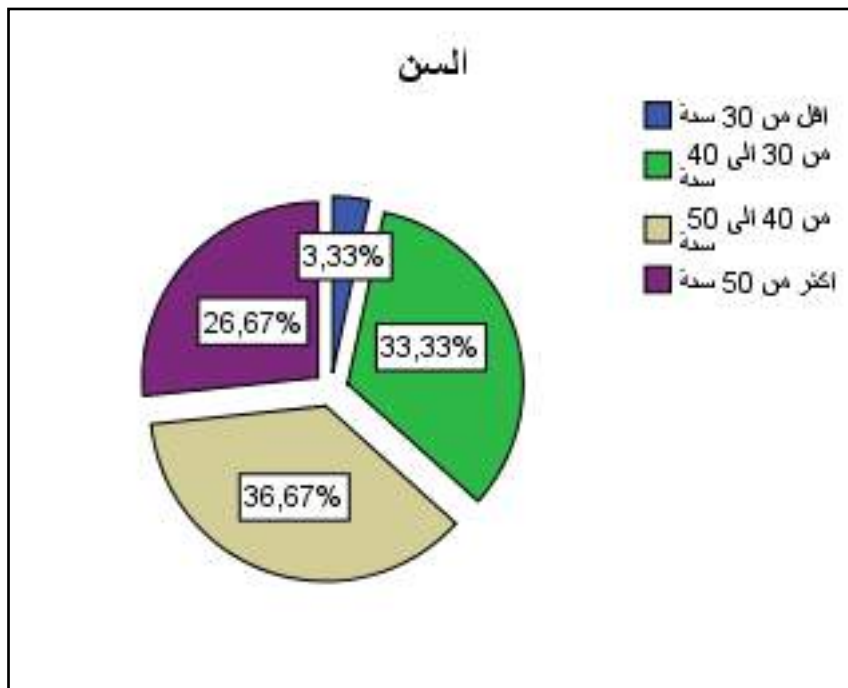
ويعود السبب إلى كون المرأة في الجزائر اكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة، خصوصا وأنها فرضت نفسها في العديد من المجالات، إضافة إلى كون العمل المكتبي في المؤسسات من الوظائف التي تحبذها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى، التي تتطلب أعباء و تنقلات كثيرة.

- توزيع افراد عينة الدراسة حسب السن:

الجدول (02) يبين توزيع افراد عينة الدراسة حسب السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
3.3%	01	اقل من 30 سنة
33.3%	10	من 30 الى 40 سنة
36.7%	11	من 40 الى 50 سنة
26.7%	08	50 سنة فاكثر
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24



الشكل رقم (02): توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن

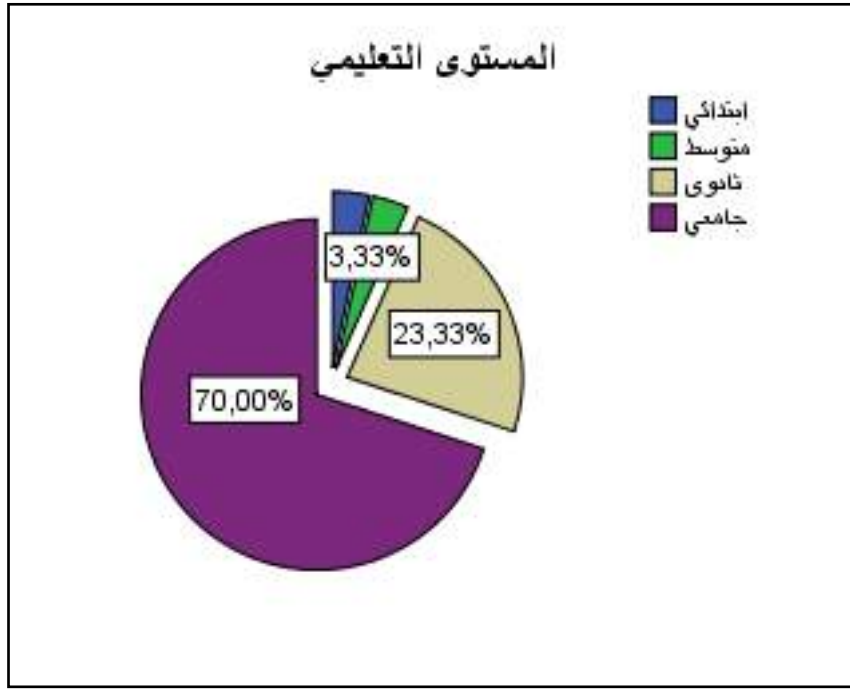
نلاحظ أن أعمار الأفراد التي تتراوح ما بين 40 حتى 50 سنة حصلت على أعلى نسبة من مجموع أعمار الأفراد و التي تقدر ب 36.7% ، ثم تلتها النسبة 33.3% و التي مثلت فئة الافراد الذين تتراوح اعمارهم بين 30 حتى 40 سنة ، جاءت ايضا النسبة 26.7% لتمثل فئة الافراد الذين يتراوح سنهم بين 50 سنة فأكثر، في سجلت نسبة 3.3% لفئة الافراد اقل من 30 سنة، و بالتالي نلاحظ ان معظم افراد عينة الدراسة تتراوح اعمارهم بين 30 سنة الى 50 سنة. اي ان المؤسسة تعتمد على طاقة شبابية تستوعب العمل في المؤسسة التي تعمل على بذل الجهود في سبيل تحقيق اهداف المؤسسة ، كما نلاحظ ايضا ان المؤسسة تعتمد على فئة الافراد ذوي كفاءة و خبرة في العمل.

-توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي

الجدول رقم (03) توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى العلمي
3.3%	03	ابتدائي
3.3%	04	متوسط
23.3%	12	ثانوي
70%	21	جامعي
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24



الشكل رقم (03) توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي

نلاحظ أن المستوى العلمي الغالب في الدراسة هو "الجامعي" و الذي قدر بنسبة **70%** أي ما يعادل **21** فرد من افراد عينة الدراسة يحمل شهادة جامعية، كما بلغت النسبة المستوى التعليمي "الثانوي" **23.3%** أي ما يعادل **07** افراد يحملون شهادة التعليم الثانوي، ثم تلتها نسبة متعادلة لتمثل المستوى التعليمي "المتوسط" و "الابتدائي" قدرت ب **3.3%** اي ما يعادل فرد واحد من افراد عينة الدراسة لكل مستوى.

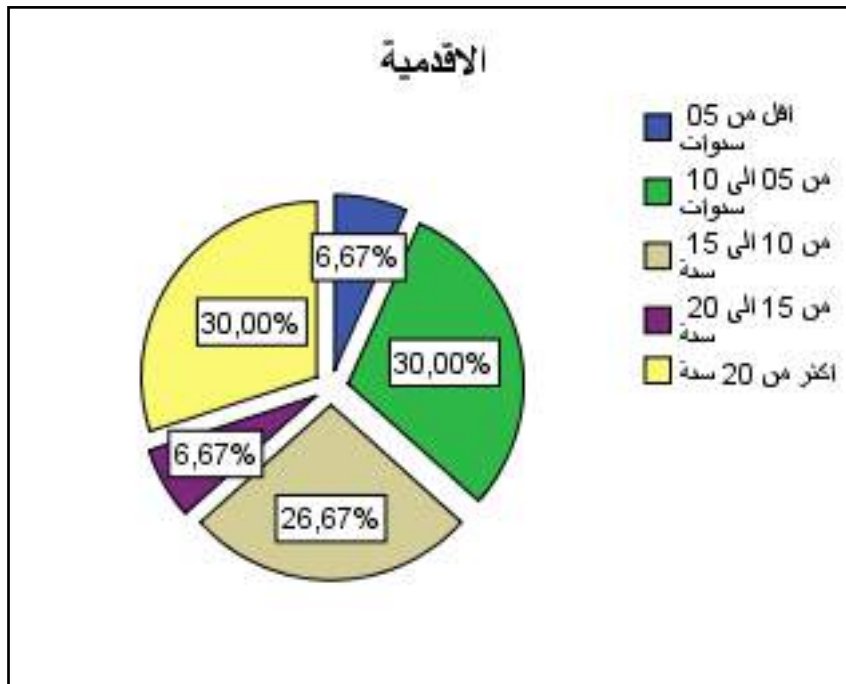
نلاحظ من الجدول ان المؤسسة تعتمد بشكل كبير على الافراد الجامعيين و ذلك يرجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة المدروسة كونها مؤسسة ذات طابع اداري، وبالتالي فهي تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها، كما أن العينة المدروسة كلها تعمل في المكاتب أي أن الأعمال تتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية، كما تعتمد هذه المؤسسة على الافراد الذين يحملون شهادة التعليم الثانوي بنسبة متوسطة نظرا لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل، و تعتمد بشكل منخفض على الافراد الذين يحملون شهادة التعليم المتوسط و الثانوي و الذين يؤديون مهام بسيطة في المؤسسة مكملة للأعمال الرئيسية التي يقررها الافراد ذوي المناصب العليا.

-توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

الجدول رقم(04) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية في العمل :

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
%6.7	02	اقل من 05 سنوات
%30	09	من 05 الى 10 سنوات
%26.7	08	من 10 الى 15 سنة
%6.7	02	من 15 الى 20 سنة
%30	09	من 20 سنة فما فوق
%100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24



الشكل رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية في العمل

يبين الجدول رقم(04) توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية ،حيث تمثل فئة الافراد التي يتراوح اقدميتهم من 05 الى 10 سنة و اكثر من 20 سنة اعلى نسبة متساوية قدرت ب30 % ، و تليها فئة من 10 الى 15 سنة بنسبة قدرت ب 26.7% ، اما النسبة 6.7% فقد مثلت نسبة الافراد الذين تبلغ اقدميتهم اقل من 05 سنوات و من 15 الى 20 سنة .

ان الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال، تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن. و نلاحظ ان المؤسسة محل الدراسة تعتمد بالاكثر على الافراد ذوي الخبرة الذين لديهم اقدمية بالعمل و ذلك للإستفادة من الطاقات الفكرية لديهم ، والتي تكون أكثر قابلية للعمل وأكثر مساهمة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة.

-توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

الجدول رقم(05) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة :

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة المهنية
16.7%	05	رئيس قسم
10%	03	رئيس دائرة
40%	12	رئيس مصلحة
33.3%	10	عون اداري
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24



الشكل رقم (05): توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

يبين الجدول رقم(05) توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة ،حيث نجد ان اغلبية افراد عينة الدراسة يعملون في اطار منصب رئيس مصلحة و الذين يمثلون نسبة قدرت ب **40%** ما يعادل **12** موظف في المؤسسة محل الدراسة ،اما النسبة **33.3%** فقد مثلت اعوان الادارة و الذين بلغ عددهم **10** افراد ، و النسبة **16.7%** مثلت رؤساء القسم و الذي بلغ عددهم **05** عمال في هذه المؤسسة ، و في الاخير مثلت النسبة **10%** الافراد الذين يشغلون منصب رئيس دائرة و الذي بلغ عددهم **3** افراد.

اذا نرجح النسبة العالية لرؤساء المصالح نظرا لكون هذه الفئة كلها موصولة بالتكنولوجيات الاتصالية الحديثة، نظرا لمكانتها الوظيفية في المؤسسة خاصة وأنها تتولى عمليات التسيير والتي تتطلب اتصالا أكثر وأسرع . اما النسبة المسجلة لاعوان الادارة تعود إلى طبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من الأعوان الإداريين، لإنجاز المهام الإدارية المختلفة للمؤسسة، في حين المراتب الأخيرة كانت لكل من رؤساء الأقسام و رؤساء الدوائر على التوالي، نظرا لكون هذه المناصب محدودة في المؤسسة والتي تتولى عملية التسيير وتنظيم العمل.

2 - مدى استخدام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة :

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

- الاهتمام بوسائل الاتصال الجماهيرية:

الجدول رقم(06) يمثل اهتمام المبحوثين بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية

الاهتمام بالمتابعة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	22	73.3%
لا	08	26.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

من خلال الجدول نلاحظ ان 73.3% من المبحوثين يهتمون بمتابعة قنوات الاتصال بينما لا يهتم 26.7% منهم بمتابعة هذه الوسائل، وتعتبر هذه النسبة كبيرة نوعا ما خصوصا أن وسائل الاتصال الجماهيرية،

اكتسحت حياتنا الاجتماعية، وأصبحت ضرورة حتمية، ويرجع عدم إهتمام هؤلاء بمتابعة قنوات الاتصال نظرا لكونهم يقضون ساعات كثيرة في العمل لا تسمح لهم بذلك.

- طبيعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين:

الجدول رقم(07) يمثل طبيعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين

النسبة المئوية	التكرارات	الاتصالات
30%	09	داخلية
10%	03	خارجية
60%	18	معا
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يظهر الجدول أعلاه أن نسبة ضئيلة تقدر ب 10 %تقوم باتصالات خارجية فقط، بينما يقوم 60 %من المبحوثين باتصالات داخلية وخارجية نظرا لأهمية الاتصال بشقيه، ذلك أنه يمثل همزة وصل أو الربط التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري، ويكتفي 30 %من المبحوثين بالقيام باتصالات داخلية فقط، وقد يعود ذلك إلى طبيعة أعمالهم المحصورة في بعض الشؤون الإدارية التي لا تخرج عن إطار المؤسسة.

- وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل:

الجدول رقم(08) يمثل وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل

الوسائل	نعم	لا	المجموع

المستعملة	ت	%	ت	%	ت	%
الاتصال المباشر	21	70	09	30	30	100
لوحة الاعلانات	04	13.3	26	86.7	30	100
التقرير	14	46.7	16	53.3	30	100
الاجتماعات	13	56.7	17	43.3	30	100
الهاتف	24	80	6	20	30	100
الفاكس	12	60	18	40	30	100
جهاز الحاسوب	28	93.3	02	6.7	30	100
شبكة الانترنت	18	60	12	40	30	100
شبكة الاكسترنات	18	60	12	40	30	100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يظهر الجدول تباينا في استخدام وسائل الاتصال، فالبعض منها يستخدمه كل مفردات العينة كالاتصال

المباشر، الهاتف وجهاز الحاسوب . وهذه الثلاثية توضح أن وسائل الاتصال الحديثة لم تقض على الوسائل الكلاسيكية، فمزال الاتصال المباشر يحتل مكانة هامة في سلم قنوات الاتصال، وكذلك الهاتف الذي يعد من أهم وسائل الاتصال في مؤسستنا، والملاحظ أن جهاز الحاسوب أيضا يستخدم من طرف كل مفردات العينة وهذا مؤشر ايجابي يوضح تبني استخدام هذا المبتكر.

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

- مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل:

الجدول رقم(09) يمثل مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	استخدام الحاسوب
70%	21	دائما
26.7%	08	غالبا

3.3%	01	احيانا
-	-	نادرا
-	-	ابدا
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان اغلب عمال مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء يستخدمون الحاسوب في عملهم بصفة دائمة بنسبة 70%، حيث يمكن القول ان استعمال الكمبيوتر في المؤسسات اصبح بمثابة المحرك الرئيسي لعصر الوسائط المعلوماتية والاتصالية، كما ان تأثيره لم يضعف بل ازداد قوة وتسارعا. هذا ما ادى بحتمية استعماله داخل المؤسسات، و بالتالي اصبح من الضروري على الموظفين اتقان طريقة استعماله.

- جيل الحاسوب المستخدم من طرف المبحوثين في العمل:

الجدول رقم (10) يمثل مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل

جيل الحاسوب	التكرارات	النسبة المئوية
-------------	-----------	----------------

الجيل الاول	10	%33.3
الجيل الثاني	20	%66.7
الجيل الثالث	-	-
الجيل الرابع	-	-
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يبين الجدول ان المؤسسة تعتمد بصفة كبيرة على الجيل الاول و الثاني من اجهزة الحواسيب.

- درجة تحكم المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل:

الجدول رقم(11) يمثل درجة تحكم المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	درجة استخدام الحاسوب
%26.7	08	جيدة
%73.3	22	متوسطة
-	-	ضعيفة
%100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يتبين من خلال الجدول ان موظفي المؤسسة يتحكمون بصفة جيدة في استخدامهم للحاسوب بنسبة 26.7% و بصفة متوسطة بنسبة 73.3%، وهذا ما يعكس الاستخدام الواسع لجهاز الحاسوب في المؤسسة محل الدراسة ، و الذي اصبح ضرورة حتمية تلتزمها كل المؤسسات، في مختلف مجالات عملها.

- مجالات استخدام الحاسوب من طرف المبحوثين:

الجدول رقم(12) يمثل مجالات استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل

المجموع		لا		نعم		مجالات الاستخدام
%	ت	%	ت	%	ت	
100	30	13.3	04	86.6	26	كتابة التقارير
100	30	13.3	04	86.6	26	حفظ المعلومات
100	30	43.3	13	56.7	17	تدوين جديد للمؤسسة
100	30	46.7	14	53.3	16	القيام باحصاءات

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يوضح الجدول اعلاه مجالات استخدام المبحوثين للحاسوب ، حيث تعتمد الفئة المبحوثة في استخدامها للحاسوب لاعداد التقارير و حفظ المعلومات بنسبة كبيرة و متساوية بلغت 86.6%، كما تعتمد عليه ايضا لتدوين كل ما هو جديد بنسبة بلغت 56.7%، و تستخدمه للقيام باحصاءات بنسبة بلغت 53.3%. حيث ساهم إدخال الحاسوب إلى العمل المؤسسي في حوسبة الكثير من العمليات الإدارية، والتي أصبحت

تنجز في وقت قصير، بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين، ككتابة التقارير، حفظ المعلومات، تدوين جديد المؤسسة والقيام بإحصاءات. لكن يبقى جهاز الحاسوب لوحده غير كاف بل يتطلب في بعض الحالات استعمال الأسلوب اليدوي لانجاز بعض المهام.

- مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب اليدوي في العمل:

الجدول رقم(13) يمثل مدى استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب اليدوي في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	استخدام الحاسوب
46.6%	14	دائما
6.7%	02	غالبا
6.7%	02	احيانا
26.7%	08	نادرا
13.3%	04	ابدا
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

تؤكد الفئة المبحوثة على لجوئها لاستعمال الحاسوب اليدوي بصفة دائمة بنسبة 46.6%، كما ان 26.7% نادرا ما يلجا لهذا الأسلوب، في حين ان 13.3% من هذه الفئة المبحوثة لا تستعمل الحاسوب اليدوي في اعمالها، كما انه احيانا ما يتم الاستعانة به من طرف العمال بنسبة 6.7%. ان كثرة الأعمال والمهام وتعتها فرض اللجوء إلى الأسلوب الآلي، ورغم ذلك يبقى اعتماد الأسلوب اليدوي في بعض الأحيان مقبول نظرا لعجز الأسلوب الآلي في أمور محددة. لكن اسباب الاستعانة بهذا الاحاسوب اليدوي تختلف من عامل لآخر، كل حسب حاجته.

- مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت:

الجدول رقم(14) يمثل مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت

النسبة المئوية	التكرارات	استخدام الانترنت
60%	18	دائما
-	-	غالبا
-	-	احيانا
40%	12	نادرا
-	-	ابدا
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يبين الجدول ان 60% من افراد عينة الدراسة يلجئون للانترنت في عملهم ، و ذلك من اجل التفاعل ما بين مختلف أنشطة المؤسسة، حيث تعد الإنترنت بوابة الدخول إلى قلب المؤسسة والاضطلاع على نشاطاتها، وهي عبارة عن دمج مجموعة من الحواسيب باستعمال نفس بروتوكول الاتصال، ويمكن

اعتبارها فضاء افتراضيا تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المؤسسة وتهم أفرادها. لكن قد يلجا العامل في المؤسسة في كثير من الأحيان إلى الانترنت للبحث عن المعلومات المتعلقة بشؤون العمل.

- مدى استخدام المبحوثين لشبكة الاكسترنات:

الجدول رقم(15) يمثل مدى استخدام المبحوثين لشبكة الاكسترنات

النسبة المئوية	التكرارات	استخدام الاكسترنات
20%	06	دائما
36.7%	11	غالبا
16.7%	05	احيانا
10%	03	نادرا
16.7%	05	ابدا
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

من خلال الجدول نلاحظ ان الفئة المبحوثة تعتمد في عملها و تسيير شؤونها على الاكسترنات بصفة غالبية بنسبة 36.7%، و دائما بنسبة 20%، اي ان الفئة المبحوثة تؤكد على اهمية هذا النوع من الاتصال في المؤسسة و ما بين المؤسسات، و الذي اصبح ضرورة حتمية تلجا اليها المؤسسة لتسيير عملها و بلوغ اهدافها. و هذا ايضا ما اكدته النسب الضئيلة لاستعمال الاكسترنات بصفة نادرة بنسبة 10% و ابدا بنسبة 16.7%.

توضح الجداول السابقة مدى أهمية استخدام وسائل الاتصال الحديثة (الحاسوب، الانترنت، الاكسترنات) في المؤسسة، حيث بلغت نسبة استخدام الحاسوب بصفة دائمة 70%، نسبة استخدام الانترنت بصفة دائمة 60% و نسبة استخدام اكسترنات بصفة غالبية 36.7%، ما يؤكد على ضرورتها ضمن سيرورة العمل المخطط من قبل المؤسسة، لكن يبقى الاشكال مطروح في الصعوبات التي يواجهها العمال اثناء استخدامهم لهذه التكنولوجيات الحديثة.

- صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

الجدول رقم(16) يمثل صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

صعوبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	18	60%
لا	12	40%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يبين الجدول اعلاه ان 60% من الفئة المبحوثة يواجهون صعوبات في استعمالهم لوسائل الاتصال الحديثة و 40% لا يواجهون صعوبات في استخدامهم لها و هي نسب متقاربة نوعا ما، حيث ترجع الاسباب الى ان بعض الافراد ليست لديهم اعتيادية على هذا النوع من الاتصالات بحيث لا يستعملونها نهائيا او يستعملونها بشكل محدود. و قد يرجع ذلك للعدة اسباب منها عدم وجود معرفة مسبقة لاستخدام هذه الوسائل او اسباب تقنية التي تستلزم تدريبات خاصة حول كيفية استعمالها باعتبارها وسائل حديثة على عمال المؤسسة تتطلب نوعا من الاتقان.

- معرفة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

الجدول رقم(17) يمثل معرفة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

معرفة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	07	%23.3
لا	23	%76.7
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يوضح الجدول ان اغلب افراد عينة الدراسة ليست لديهم معرفة مسبقة بكيفية استخدام تكنولوجيا وسائل الاتصال الحديثة بنسبة %76.7 ، كما تؤثر هذه النسبة على ضرورة توفير المؤسسة لحصص تدريبية من شأنها زيادة معرفة و كفاءة عمالها نحو الاستخدام الفعال لهذه الوسائل التكنولوجية الضرورية في عمل المؤسسة .

- ضمان المؤسسة لتدريبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

الجدول رقم(18) يوضح ضمان المؤسسة لتدريبات على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ححص تدريبية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	24	%80
لا	06	%20

المجموع	30	%100
---------	----	------

المصدر: من اعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

تؤكد الفئة المبحوثة بنسبة 80% ان المؤسسة تسهر على توفير حصص تدريبية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، حيث تعتبر من بين نقاط القوة المستعملة من طرف المؤسسة التي من شأنها الرفع من اداء العمال و الذي يؤدي يساهم في تحقيق اهدافها. و تظهر أهمية الاستفادة من التدريب الحالي، في كونه عامل رئيسي في مساعدة الموارد البشرية على مواكبة التطور والاستجابة لمتطلبات التغيير، سواء كانت برامج أو أجهزة التي تؤثر على أداء الأعمال، فهو يساهم في مرونة قوة العمل من خلال تمكين الأفراد من التحكم في التكنولوجيا والتقنيات المتطورة أكثر وكذا أساليب العمل الحديثة.

- درجة تحكم العمال في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب:

الجدول رقم(19) يوضح درجة تحكم العمال في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب

النسبة المئوية	التكرارات	درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
%53.3	16	جيدة
%43.3	13	متوسطة
%3.3	01	ضعيفة

المجموع	30	%100
---------	----	------

المصدر: من اعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يوضح الجدول ان درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب كانت جيدة و بلغت نسبة 53.3% ، كما بلغت ايضا درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب درجة متوسطة بنسبة 43.3% ، و هذا يدل على الاستراتيجية الفعالة التي اتخذتها المؤسسة في سبيل الرفع من كفاءة اتقان و تحكم عمالها لهذه التكنولوجيات ، و الذي حتما سيعود بالنتائج ايجابية على العمال و على المؤسسة بوجه الخصوص.

3 - اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى اداء المؤسسة:

ان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المؤسسة قد ساهم في إعادة تعريف العديد من المهام والإجراءات، حيث عملت على تحسين جودة العمل عن طريق استخدام أساليب جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، حيث مكنت دورها من اختصار الوقت والجهد والتكلفة كما ألغت حدود الزمان والمكان. سنحاول من خلال الجدول الموالي معرفة ما اذا حدث ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في عمل المؤسسة

- رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث تجديد في شكل العمل في المؤسسة:

الجدول رقم(20) يوضح رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث تجديد في

شكل العمل في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	رأي المبحوثين
%80	24	كثيرا
%16.7	05	قليلا

لا	01	%3.3
المجموع	30	%100

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يؤكد افراد عينة الدراسة ان ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل احدث تجديدا كثيرا في شكل العمل حيث ان التجديد هو نتيجة حتمية لعملية التغيير، التي تساهم في تقديم تسهيلات كبيرة للعمال في كثير من مجالات العمل. و الجدول الموالي يوضح انماط التغيير التي احدثت في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- أنماط التغيير التي أحدثت بعد ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المؤسسة محل الدراسة:

الجدول رقم(21) يوضح أنماط التغيير التي أحدثت بعد ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المؤسسة

انماط التغيير	نعم	لا	المجموع
---------------	-----	----	---------

	ت	%	ت	%	ت	%
التجهيزات	24	80	06	20	30	100
معارف الافراد	12	40	18	60	30	100
اساليب العمل	18	60	12	40	30	100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

تشير البيانات الاحصائية المبينة في الجدول اعلاه أن نسبة 80% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تجديدا على مستوى التجهيزات ، و يرجع ذلك للتطور العلمي السريع الذي يشهده العالم ، و الذي احدث عدة تغييرات في مجالات العمل المختلفة و الذي الزم ايضا العديد من المؤسسات لمواكبته باقتناء كل انواع التجهيزات و الالات الجديدة، هذه التغييرات ادت بتحديثات مختلفة في اساليب العمل ، هذا ما اكده ايضا 60% من المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة. كما ان 40% من المبحوثين يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تجديدا عل مستوى معارف الافراد نظرا للتطورها و حدايتها فهي تستلزم انواع جديدة من المعارف و المعلومات.

- رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة:

الجدول رقم (22) يوضح رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين الاتصال في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	راي المبحوثين
96.66%	29	كثيرا
3.3%	01	قليلا
3%	-	لم يتحسن
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يرى المبحوثين بنسبة 96.66% ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها القدرة على تحسين الاتصال في المؤسسة، حيث ان خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة، أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية للمؤسسة، على شكل نقل البيانات والمعلومات سواء داخل حدود المؤسسة، وفي فروعها والمقاطعات التابعة لها، وذلك خاصة عن طريق شبكة الإنترنت intranet التي عملت على توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين المستخدمين، ويعزز العلاقات بين المقاطعات، وكذا مختلف الأقسام والمصالح.

ولم يتوقف دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين الاتصال الداخلي فقط بل امتد إلى تحسين الاتصال الخارجي، ويمثل الجدول الموالي رأي المبحوثين في هذا الشأن.

- رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد فعلت الاتصال الخارجي.

الجدول رقم(23) يوضح رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد فعلت الاتصال

الخارجي

النسبة المئوية	التكرارات	رأي المبحوثين
90%	27	كثيرا
6.7%	02	قليلا
3.3%	01	لم يفعل
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يبين الجدول اعلاه ان 90% من افراد عينة الدراسة يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تفعيل الاتصال الخارجي ، يرجع ارتفاع هذه النسبة عموما الى كل من شبكتي الإنترنت Internet والإكسترانت Extranet أهم وسائل الاتصال الخارجي كانت لهم نسبة استخدام كبيرة من قبل موظفي هذه المؤسسة .و التي ساهمت بشكل ايجابي في تحسين فعالية الاتصال الخارجي. و بالتالي المساهمة من رفع انتاجية العمل.

- آراء المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من مستوى الإنتاجية العمل:

الجدول رقم(24) يوضح رأي المبحوثين ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من مستوى الإنتاجية العمل

النسبة المئوية	التكرارات	رأي المبحوثين
70%	21	كثيرا
20%	06	قليلًا
10%	03	لم يتحسن
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

ان العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية، لقد أضحت الزيادة المضطردة في الإنتاجية أحد القوانين الأساسية لتطور المؤسسات الاقتصادية، والتكنولوجيا الاتصالية الحديثة أثرت بصورة كبيرة على الإنتاجية وهذا ما تأكده بيانات الجدول الموضح أعلاه، إذ يرى 70% من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت كثيرا من مستوى الإنتاجية، كما يرى 20% من المستجوبين أنها حسنت قليلا من مستوى الإنتاجية، في حين يرى 10% أنها لم تحسن أبدا. تؤيد أكبر نسبة من الفئة المبحوثة على ان هذه التكنولوجيا استطاعت ان تحسن انتاجية العمل و بالتالي تحقيق اقصى ربح، و الذي يعد الهدف الاسمي الذي تحاول المؤسسة بلوغه.

- آراء المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمحيط العمل:

الجدول رقم(25) يوضح رأي المبحوثين ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من محيط

العمل

النسبة المئوية	التكرارات	رأي المبحوثين
%93.3	28	كثيرا
%6.7	02	قليلًا
-	-	لم يتحسن
%100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يبين الجدول اعلاه ان رأي المبحوثين يتجه نحو تأييد ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة مكنت من تحسين محيط العمل بنسبة قدرت ب %93.3، و ذلك يرجع لدخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى العمل المؤسساتي ساهم في احداث عدة تغيرات في طريقة العمل، وهذا ما أدى إلى ظهور محيط عمل جديد. و الجدول الموالي يبين تقييم عمال المؤسسة لسلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

- تقييم سلبيات المبحوثين حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

الجدول رقم(26) يوضح تقييم المبحوثين لسلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	رأي المبحوثين
----------------	-----------	---------------

كثيرا	24	80%
قليلا	05	16.7%
منعدمة	01	3.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يرى المبحوثين بنسبة 80% ان لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة سلبيات كثيرة، فرغم ما تحمله تكنولوجيا الاتصال الحديثة من إيجابيات إلا أنها كغيرها من الوسائل الأخرى لا تخلوا من السلبيات على المؤسسة تدراكها في اقرب الاجال . هذا ما يدفع بالعمال في رغبتهم بادخال وسائل تكنولوجيا اخرى حديثة من شأنها ان تساهم في تخفيض سلبيات الوسائل الاخرى.

- رغبة المبحوثين في ادخال تكنولوجيا اتصالية حديثة في المؤسسة:

الجدول رقم(27) يوضح رغبة المبحوثين في ادخال تكنولوجيا اتصالية حديثة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	راي المبحوثين
50%	15	نعم
50%	15	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يميل نصف افراد عينة الدراسة الى رغبتهم بادخال تكنولوجيا اتصال حديثة في المؤسسة و ذلك لتحسين مستوى الخدمات ، تسهيل الاتصال و مواكبة التطورات الجديدة.

- تقييم المبحوثين حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

الجدول رقم(28) يوضح تقييم المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	راي المبحوثين
76.7%	23	جيد
20%	06	متوسط
3.3%	01	ضعيف
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 24

يوضح الجدول اراء المبحوثين اتجاه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ،حيث ترى اغلب الفئة المبحوثة 76.7% ان استخدامها جيد يعود بالمنفعة على المؤسسة، و 20% يرون ان استخدامها متوسط، و بالتالي فان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسن نوعا ما من عمل المؤسسة و ساهم في تفعيل الاتصال وتحسين الانتاجية وكذا ساهم في تحسين من محيط العمل، الا انه يعاني من بعض النقائص ، فعلى المؤسسة تداركها.

ثانيا: النتائج العامة للدراسة :

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، على مجموعة نتائج، ساهمت في الإجابة عن الفرضيات المقترحة في الإشكالية وكذا التساؤلات والتي يمكن حصرها فيما يلي:

- ليس هناك استخدام فعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات :
اسفرت نتائج الدراسة الميدانية الى انه هناك استخدام فعلي للاتصالات الحديثة في المؤسسة محل الدراسة ، حيث يتم استخدام الحاسوب بصفة جيدة بنسبة 93.3%، الانترنت بنسبة 60%، الاكسترنات بنسبة 60%. و بالتالي نرفض الفرضية القائلة بانه " ليس هناك استخدام فعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات".

- تعتمد المؤسسات على جهاز الحاسوب فقط من ناحية الاستخدام:
بينت نتائج الدراسة الميدانية ان عمال المؤسسة يعتمدون على كل من الحاسوب بصفة دائمة بنسبة 70%، الانترنت بصفة دائمة بنسبة 60%، الاكسترنات بنسبة 36.7%، الهاتف بنسبة 80%.
اي نرفض الفرضية القائلة بانه " تعتمد المؤسسات على جهاز الحاسوب فقط من ناحية الاستخدام"
- يتغير اداء المؤسسة عند استخدام وسائل الاتصال الحديثة :

اسفرت نتائج الدراسة الى ان استخدام تكنولوجيا الاتصال يؤثر بشكل ايجابي على اداء المؤسسة حيث 80% عمال المؤسسة وافقوا على ذلك، يساهم ايضا في تحسن الاتصال في المؤسسة و زيادة فعاليته حيث وافق افراد عينة الدراسة على انها تساهم في تحسن الاتصال الخارجي بنسبة 90% و الاتصال الداخلي بنسبة 96.66% ، زيادة انتاجية العمل ، التحسين من محيط العمل و الذي وافق عليه 93.3% .
و بالتالي نقبل الفرضية القائلة بانه " يتغير اداء المؤسسة عند استخدام وسائل الاتصال الحديثة".

أولا / البيانات الشخصية :

1 - الجنس : ذكر أنثى

2 - السن :

3 - المستوى التعليمي :

4 - الاقدمية بالعمل في المؤسسة :

5 - ما هي الوظيفة التي تشغل بها في المؤسسة ؟

رئيس قسم رئيس دائرة رئيس مصلحة عون إداري

ثانيا/ محور خاص باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة :

6 - هل أنت مهتم بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية ؟

نعم لا

7 - ما هي طبيعة الاتصالات التي تقوم بها ؟

داخلية خارجية معا

8 - ماهي وسائل الاتصال التي تستعملها في عملك ؟

- الاتصال المباشر - الفاكس fax
 - لوحة الإعلانات - جهاز الحاسوب computer
 - التقرير - شبكة الانترنت internet
 - الاجتماعات - شبكة الاكسترنات externet
 - الهاتف

9 - هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟

دائما غالبا أحيانا نادرا أبدا

10 - ما هو جيل الحاسوب الذي تستخدمه ؟

- الجيل الأول P1 - الجيل الثالث P3
 - الجيل الثاني P2 - الجيل الرابع P4

11 - هل تتحكم في الحاسوب بدرجة ؟

جيدة متوسطة ضعيفة

12 - ادا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك فيما تستخدمه ؟

- كتابة التقارير
- حفظ المعلومات
- تدوين جديد للمؤسسة
- القيام بإحصاءات

13- بالإضافة إلى استخدام الحاسوب في عملك هل تستعين بالحاسوب اليدوي ؟

دائما غالبا أحيانا نادرا أبدا

14 - هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك ؟

دائما غالبا أحيانا نادرا أبدا

16- هل تستخدم شبكة الاكسترنات **externet** ؟

دائما غالبا أحيانا نادر أبدا

17- هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم لا

18- هل كانت لديك معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم لا

19- هل تضمن المؤسسة حاليا حصص تدريبية أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم لا

20- ماهي درجة تحمك في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب ؟

جيدة متوسطة ضعيفة

ثالثا / اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى أداء المؤسسة :

21- في رأيك هل احدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة ؟

كثيرا قليلا لا

22- ما هو نمط التغيير الذي احدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

- التجهيزات

- معارف الأفراد

- أساليب العمل

23 – هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال المؤسسة ؟

كثيرا قليلا لم يتحسن

24- هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة زاد في فعالية الاتصال الخارجي ؟

كثيرا قليلا لم يفعل

25- هل تعتقد ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت أن تحسن إنتاجية العمل ؟

كثيرا قليلا لم يتحسن

26- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل ؟

كثيرا قليلا لم يتحسن

27- هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ؟

كثيرا قليلا منعدمة

28- هل تريد إدخال تكنولوجيا اتصالية حديثة أخرى إلى مؤسستكم ؟

نعم لا

29- ماهو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستكم ؟

جيد متوسط ضعيف

الخاتمة

تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، لما لها من ميزات، على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة و أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ما يحدث تغييرات أساسية في الإدارة، ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات، بفضل التحول إلى الإدارة الالكترونية، ما يجعلها عاملا أساسيا في التأثير على الأداء في المؤسسة، بحيث ترفع من الكفاءة الو فعالية، وتجاوز حاجزي الزمان والمكان ، وعليه يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة، وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها، كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة، لتشغيل على نطاق أوسع للمؤسسات.

حيث أن طغيان الطابع الإلكتروني على كافة الميادين الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية وكذا التنظيمية، والذي أصبح خاصية العصر لدورها الفاعل، إذ صار هاجس كل منظمة ليس تعميم استخدامها فحسب وإنما توطئتها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها، من خلال رفع مستويات الأداء الاقتصادي، ولا سيما تم إذا استغلالها وتوجيهها توجيها فاعلا في إطار النمو الاقتصادي، وضمن الأهداف الكبرى في الإستراتيجية الكلية للمؤسسة

الاقتراحات والتوصيات :

وبناء على هذا ومن خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها ارتأينا تقديم هذه الاقتراحات والتي يمكن أن تكون مساهمة متواضعة في موضوع الدراسة وذلك على النحو التالي :

- توسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشكل أكبر للتلاؤم ومتطلبات العصر، باعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جدا .

الخاتمة

- تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كمال المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني سواء لخدماتها منها أو التعليمي، وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب.
- إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبى حاجات المؤسسة الداخلية .
- تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي، خاصة في توعية العملاء بالخدمات المعقدة والجديدة، لتسهيلها لكل الفئات.
- العمل على تفعيل أمن الشبكات في المؤسسات وتطوير تقنية حفظ المعلومات لرفع مستوى الثقة من قبل كل الأطراف .
- استقطاب والاستعانة بخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من أجل إقامة دورات تكوينية عملية وليست نظرية مما يشحن الثقة في نفسية العمال.

قائمة المراجع

الكتب :

- ✓ منال طلعت محمود , مدخل إلى علم الاتصال , الإسكندرية , المكتب الجامعي الحديث , 2003 .
- ✓ فضيل دليو , الاتصال مفاهيمه نظرياته , وسائله , دار الفجر للنشر و التوزيع , القاهرة . 2003

- ✓ مصطفى و آخرون , وسائل الاتصال و تكنولوجيا التعليم , دار الصفا للنشر و التوزيع , ط.2 .

- ✓ منال حلمت محمود , مدخل إلى علم الاتصال , المكتب الجامعي الحديث , القاهرة , 2002 .
- ✓ محمد الهادي , تكنولوجيا الاتصالات و شبكات المعلومات , القاهرة , المكتبة الأكاديمية , 2001.
- ✓ محمد حجازي , الاتصال في العلاقات الإنسانية و الإدارية , ط02 , دار الطليعة , بيروت ,
' 1992

- ✓ محمد علم الدين , تكنولوجيا المعلومات و الاتصال , القاهرة , دار الراحاب , 2015 ,

- ✓ محمد الهاشمي , تكنولوجيا الاتصال الجماهيري , مدخل الى الاتصال و تقنياته الحديثة . ط01
, دار أسامة للنشر و التوزيع , الأردن , عمان , 2012 .
- ✓ محمد ابو سمرة , الاتصال الإداري و الإعلامي , ط02 , دار أسامة للنشر و التوزيع , الأردن ,
عمان , 2011 ,
- ✓ فاطمة مروة , الاتصالات المهنية , دار النهضة العربية , بيروت , 2004
- ✓ معين محمد عياصرة , , الرقابة و الاتصال الإداري , دار حامد , 2005
- ✓ موسى خليل , الإدارة المعاصرة , المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع , ' بيروت ,
2005

قائمة المراجع

✓ سلطان بلقاسم , العلاقات الانسانية في المؤسسة , مجلة العلوم , جامعة محمد خيضر , بسكرة , العدد5 , فيفري 2004

رسائل الدكتوراه و الماجستير :

- ✓ محمودي شهرزاد , كساوي خديجة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة " .السنة الجامعية 2018-2019 .
- ✓ خوجة سميرة ب , الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية, مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع , جامعة قسنطينة 2004/2005 .
- ✓ مداح صابر استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة " اطروحة دكتورا, منشورة الطور الثالث في علوم الاعلام و الاتصال , كلية العلوم الانسانية , جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم 20016-2017 .
- ✓ بلقيدوم صباح, اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية , رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه , كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير , قسم علوم التسيير , قسنطينة , الجزائر 2012 .
- ✓ فضيلة عز ايزية , "تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادي " مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص مالية المؤسسة -قائمة – 2019-2020.
- ✓ لشايب محمد " اثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية " جامعة فرحات عباس , شهادة الماحستير في العلوم الاقتصادية -2006-2007 .
- ✓ بوقلي مروة و معمرى "تكنولوجيا الاتصال و تطبيقاتها في المؤسسة الخدمتية الجزائرية " مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة السنة الجامعية 2014-2015.

قائمة المراجع

- ✓ بشير كاوجة " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية ".شهادة الماجستير في علوم التسيير , تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير 2012-2013 .
- ✓ قادري محمد ,الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق , مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير , جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان , 2009 .
- ✓ حورية بلعويذات" بدراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة ".السنة الجامعية 2008-2009 .
- ✓ ناجي بن حسين , نظام الإعلام و اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية , ماجستير في العلوم الاقتصادية , جامعة قسنطينة 1996-1997 , .
- ✓ بشير كاوجة , دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية ,شهادة الماجستير في علوم التسيير , تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير 2012-2013 .
- ✓ دليلة بركان , واقع ممارسة الاتصال في المنشأة الجزائرية , رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات الصناعية , قسم علم الاجتماع , جامعة قسنطينة , 2006-2007 .