



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية : العلوم الإنسانية
قسم : الإعلام والاتصال

العنوان

دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة في الفعالية التنظيمية في الإدارة

مذكر مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة

الأستاذ المشرف
د . آدم رحمون

من إعداد الطلبة :
مقوسي سفيان
أحمد مريق عبد الرزاق

السنة الجامعية 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سُرُجُ الشُّكْرِ وَتَقْدِيرُهُ

الحمد لله الذي انار لنا درب العلم والمعرفة واعاننا على أداء هذا الواجب

ووقفنا الي إنجاز هذا العمل

نتوجه بجزيل الشكرولامتتان الي كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد

علي انجاز هذا العمل

ونخص بالذكر الاستاذة المشرفة "مراح سميرة" الذي لم تبخل علينا

بتوجيهاتها ونصائحها القيمة.

إهداء

م الله والحمد لله كثيرا علي ان وفقنا الي اتمام هذا العمل المتواضع ها انا أقطف ثمار جهدي بعد مشوار خمس سنوات
قد تحقق حلمي، اهدي العمل الي الذي وهبني كل ما يملك حتي احقق له امله الي من كان يدفعني قدما نحو الامام لنيل
تنغي لي من كلفة الله بالهبة والوقاي من احمده اسمه بكل افتخار والذي لم يخل علي يوما بشيء الي الذي استند عليه
وبكل فخر "ابي الغالي اطل الله عمره.

تي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان التي صبرت علي كل شيء فرعتني حق الرعايا وكانت سندي في الشدائد
وكانت دعواتها لي بالتوفيق وبكل اعتزاز فخر "امي" اعز ملاك جزاها الله كل خير واطال الله في عمرها.
الي من يهيم اكبرو عليهم اعتمد وبوجودهم اكتسب قوة ومحبة لا حدود لها، سندي في شدائد

الإهداء

الله حبا وشكرا وامتنان علي البدء والختام، واخره عودنا الحمد لله رب العالمين، بعد تعب ومشقة وامت خمسة سنوات في سبيل العلم
ت في طياتها وسنوات الليالي، وأصبح عنائي اليوم للعين قرّة، هاأنا اليوم أوقف على عتبة تحزبي وأطفئ شمارعبي وأرفع قبعتي بك فخر، فاللهم كل
الحمد قبل أن ترضى وكل الحمد إذا رضيت وكل الحمد بعد الرضا لأنك وفقتني على إتمام هذا النجاح وتحقيق حلمي.
بكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتحزبي إلى الذي زين إسمي بأجمل الألقاب من وعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل لي من علمني أن الدنيا كفاح
وسلاحها العلم والمعرفة وإعني الأول في مسيرتي وسندي وفتي وملأني بعد الله فخر واعتزازي لي "والدي"
من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد بدعائها لي القلب النون والشمعة التي كانت لي في الليالي
المظلمات سر قلمي ونجاحي وجنتي لي "والدتي"

ملخص

الدراسة هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها البنية التحتية نظم المعلومات وشبكات الاتصال متطلبات تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الأداء في المؤسسة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قالمة، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستطلاع آراء العمال بالمؤسسة، حيث تم توزيع (80) استبانة، وتم استعادة (69) منها، أما فيما يخص الاستبانات غير الصالحة للتحليل تمثلت في (02) استبانة، فأصبح في الأخير عدد الاستبانات الكلي الصالح للتحليل (67) استبانة، أي ما يعادل نسبة 83.75%، كما قمنا باستخدام برنامج SPSS21 لاختبار فرضيات الدراسة وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها: مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين بكيفية إنجاز أعمالهم. أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى تحسين مستوى الأداء بالمؤسسة. لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة القدرة على تبني الأفكار والأساليب الجديدة في العمل. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة (0.05). لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء في المؤسسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن المستوى التعليمي الوظيفة عدد سنوات الخبرة). الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نظم المعلومات شبكات الاتصال، الأداء.

Résumé de l'étude

: Cette étude visait à identifier les technologies de l'information et de la communication dans leurs dimensions, les infrastructures, les systèmes d'information et les réseaux de communication, les exigences informatiques et leur impact sur la performance de l'institution de la Société Algérie Télécom dans l'État de Guelma, où se trouve le Le questionnaire a été utilisé comme outil de collecte de données et d'enquête sur les opinions des travailleurs de l'institution, où (80) questionnaires ont été distribués (69) d'entre eux ont été récupérés. Quant aux questionnaires non adaptés à l'analyse, il y en avait (02).) questionnaires, donc au final le nombre total de questionnaires adaptés à l'analyse est devenu (67) questionnaires, soit 83,75%. Nous avons également utilisé le programme SPSS21 pour tester les hypothèses de l'étude. L'étude a montré des résultats dont les plus importants sont : La clé du succès et de l'efficacité de l'organisation est étroitement et directement liée à l'ampleur. des connaissances des employés sur la façon d'accomplir leur

travail. L'utilisation de moyens avancés en matière de technologies de l'information et de la communication a amélioré la performance de l'organisation. La Société Algérie Télécom de Guelma a la capacité d'adopter de nouvelles idées et méthodes de travail. Il existe un effet statistiquement significatif des trois dimensions des technologies de l'information et de la communication sur la performance d'un échantillon de travailleurs de la Société Algérie Télécom dans l'État de Guelma au niveau de signification (0,05). Il n'existe pas de différences statistiquement significatives dans le niveau de performance dans l'organisation en raison de variables personnelles et fonctionnelles (sexe, âge, niveau d'éducation, poste, nombre d'années d'expérience). Mots clés : technologies de l'information et de la communication, .systèmes d'information, réseaux de communication, performance

مقدمة :

أصبحت المنظمات الحديثة تدرك أهمية الاستثمار في العنصر البشري وهو ما نلتمسه مؤخرًا في زيادة الاعتراف والاهتمام بالموارد البشرية كثروة فعلية لأية منظمة سواء كانت صناعية أو خدمية خاصة في ظل ثورة التحولات والتغيرات والتحديات التي يعيشها عالم اليوم إذ تظهر باستمرار اتجاهات وقضايا جديدة في مجالات التنظيم والإدارة. فرغبة المؤسسة في تحقيق التميز والتفوق عن غيرها من المؤسسات وضمان استمرارياتها والتجديد المستمر إنما يتطلب لا محالة فعالية استغلال العنصر البشري والذي بالرغم مما أحدثه التطور التكنولوجي في تقليص دوره، غير أنه يبقى هو الرأسمال الأكثر قيمة بالنسبة لأية مؤسسة، لذا جعلت المؤسسات من عملية التدريب بكافة أنواعه وأساليبه وسيلة أساسية لإثراء معارف هذا المورد وتنمية مهاراته وقدراته وسلوكياته الإدارية والفنية اللازمة لأداء الأعمال بأفضل الطرق وبالتالي تحقيق الكفاءة والفعالية. ومن هنا تبرز الأهمية القصوى للتدريب كعنصر رئيسي في عملية التنمية الإدارية وهو ما يتطلب بدوره عناية فائقة في التخطيط والتنفيذ والمتابعة ضمانًا لتحقيق الأهداف المحددة، ذلك أن طبيعة المتغيرات التي تعيشها المؤسسات في الوقت الحاضر أصبحت تفرض عليها ضرورة توافق قدرات العاملين مع ما يستجد من هذه التطورات. ثم إن المؤسسات اليوم تهدف من وراء تدريب مواردها البشرية إلى تزويدهم بمختلف المعلومات والمهارات والأساليب المتجددة عن طبيعة الأعمال وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتغيير اتجاهاتهم بشكل إيجابي وإكسابهم المرونة اللازمة وهو ما يمكنهم من التصدي لمشكلات العمل إذ يعكس في

الأخير مدى قدرة المنظمة على مواجهة مختلف التحديات. ويصبح التجديد والإبداع الخيار الأمثل أمامها والكفيل بتحقيق واستمرار نجاحها . وكنتيجة للعوامل البيئية المتغيرة باستمرار أصبحت أهداف المؤسسة المتمثلة في البقاء والقدرة على التنافس تتطلب التدفق المستمرة في قوة الاقتراح للأفكار الجديدة من خلال تنمية الإبداع هذا الأخير الذي لا يمكنه أن يقوم من دون الحرص على التدريب المستمر والفعال.

ومن هنا جاءت رغبتنا في الاطلاع على هذا الموضوع أكثر باعتباره يتماشى مع تخصصنا في علم الاجتماع تنظيم وعمل، ثم إنه مع قلة الدراسات النظرية والنوعية التي تناولت إشكالية تأثير التدريب على الإبداع الإداري ومع ازدياد الوعي والحاجة إلى الكفاءات والكوادر البشرية أصبحت المؤسسات بحاجة إلى ابتكارات وابداعات توفر لها ميزة و مكانة مع غيرها و هو ما زاد بدوره حاجتنا إلى البحث أكثر حول هذا الموضوع، و من خلال هذا تتضح أهمية دراستنا في تسليط الضوء على التدريب الذي توليه الإدارة الجامعية للعاملين و كذا توضيح مدى التزامها ودعمها له، كما يبقى هدفنا الأساسي هو التعرف على الاستفادة التي يحققها العمال من التدريب وتأثير ذلك على الإبداع الإداري .

الإشكالية الرئيسية:

ما هي علاقة التدريب بتحقيق الإبداع الإداري؟

ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل تساهم البرامج التدريبية في تطوير أساليب العمل؟

2- هل يساهم التدريب في تنمية القدرات الإبداعية للعاملين؟

الفرضيات:

يعمل التدريب بشكل إيجابي على تحقيق الإبداع الإداري.

الفرضية الجزئية الأولى: تساهم البرامج التدريبية في تطوير أساليب العمل.

الفرضية الجزئية الثانية: يساهم التدريب في تنمية القدرات الإبداعية للعاملين.

أدوات جمع البيانات.:

لكي يتم معالجة الجوانب التطبيقية المتعلقة بموضوع البحث اعتمدت الباحثة على أداة منهجية متمثلة أساسا في الإستمارة لجمع مختلف البيانات حول موضوع الدراسة. الاستمارة: هي وسيلة أو أداة يستخدمها القائمون بالبحث في مجال العلوم النفسية والاجتماعية بهدف التوصل الى معلومات أو اراء تفيد في اثبات صحة التساؤلات المطروحة حول مشكلة من المشاكل وتتضمن

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات تشير إلى استخدام الأجهزة والبرمجيات والشبكات لتخزين ومعالجة ونقل واسترجاع البيانات والمعلومات. تكنولوجيا المعلومات تشمل مجموعة واسعة من التقنيات والأدوات.

المطلب الأول : التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

إذا كان التقدم التكنولوجي المعاصر قد بدأ في منتصف القرن التاسع عشر فإن هذا لا يعني أن الإنسان لم يكن يعرف التكنولوجيا من قبل يقول بيتر ف دوكر: (على الرغم من عظمة الانفجار التكنولوجي في العصر الحاضر، إلا أنها لا تكاد أعظم من الثورة التكنولوجية الهائلة الأولى التي شكلت حياة الإنسان منذ سبعة آلاف سنة، عندما تكونت الحضارة العظيمة الأولى للإنسان وهي حضارة الري لأول مرة في بلاد ما بين النهرين ثم في مصر وأخيراً في الصين وبوجه عام يمكن القول: إن بداية عهد الإنسان بالتكنولوجيا كان قد بدأ في زمن بعيد جداً من تاريخ حياته البدائية، كذلك يمكن القول: إن تطور التكنولوجيا كان يسير بخطى بطيئة جداً،¹ ولكنه أخذ جانب التدرج، فأول الأمر اكتشف الإنسان الإبرة ومن ثم الفأس وأدوات قطع الأشجار الأخرى، تلك كانت الثورة التكنولوجية في حياة الإنسان (فمن الواضح أن تطور التكنولوجيا ارتبط بشكل وثيق بظهور الزراعة والحضارات الزراعية التي تركزت على ضفاف الأنهار الآسيوية والإفريقية الكبرى في بلاد ما بين النهرين ومصر والهند والصين. وهكذا فقد

¹ عبد الله جلال التكنولوجيا الحديثة ودورها في العلاقات الدولية في أعمال ندوة العالم الإسلامي والمستقبل القاهرة: مركز دراسات العالم الإسلامي:

استطاعت هذه الحضارات وبالأخص حضارة ما بين النهرين ووادي النيل أن تكون السباقة في ابتكار التكنولوجيا المتعلقة بالنشاط التعدين (النحاس، البرونز، الفضة، الرصاص الحديد الخ)، والعربات ذوات الدواليب وصناعة الطابوق والميزان واستخدام ورق البردي وصهر الزجاج، وكل ذلك قبل حوالي 1200 قبل الميلاد.¹

لقد شكلت الاحتياجات الزراعية، القاعدة الأساسية للانطلاقة نحو التكنولوجيا، إذ كان عصر حضارة الري عَصراً للابتكارات التكنولوجية على نحو مبرز، وحتى الأمس القريب - القرن الثامن عشر لم تبرز الابتكارات التكنولوجية التي كانت تقارن في مداها بتلك التغييرات الأولى في التكنولوجيا والعدد والأدوات والأساليب... وأوجدت مدينة الري كذلك جيشاً مستعداً، ومع الجيش جاءت تكنولوجيا قتال معينة، وجاءت معدات قتال مثل المركبة الحربية، والرمح والدرع (...) ، هكذا بدأ العصر الذهبي للتكنولوجيا منطلقاً من أرض العرب، ولكن بمرور الوقت أخذ يميل هذا الألق التكنولوجي نحو الأقول، وبدأ العرب يعيشون حياة حافلة بالصراعات والغزوات والحروب، تارة مع بعضهم، وتارة أخرى مع الاستعمار مما أدى ذلك إلى أن تنتقل الشعلة التكنولوجية إلى الساحة الغربية، فبدأت الانطلاقة الجديدة للتكنولوجيا وبالأخص تكنولوجيا المعلومات من أوروبا، وربما نفس العوامل التي كانت سبباً في غياب نجم العرب التكنولوجي، كان سبباً في تقدم الغرب تكنولوجياً. فبالأزمات السياسية والدينية والغزوات وتقشي الأمراض استطاعت أن تلحق أضراراً كبيرة بسكان أوروبا في نهاية القرن الرابع عشر والقرن

¹ عبد الله جلال التكنولوجيا الحديثة مرجع سابق ص 123

الخامس عشر، لكن يبدو أنه كانت صدفة عجيبة، فإن هبوط السكان في أوروبا وانخفاض الأيدي العاملة المتاحة، ساهما في تسريع بروز عصر الآلة ، إذن بدا ميلاد جديد لهذا المولود، وأصبح الفرد عندما يتردد على مسامعه مصطلح التكنولوجيا، إلى ذهنه مباشرة اسم الغرب ذلك لأن الغرب أضفى الشيء¹ الكثير على هذا الاسم، فأصبح الدال والمدلول يسيران في خط متواز، فالتكنولوجيا هذا المصطلح أو الشبح القادم من الغرب أضحى يسير باتجاهين في نظر الكثير من الناس الأول: اتجاه الخير: إذ يرى بعض الناس بأن الإنسان سخر الطبيعة بخدمته من خلال ابتكار واكتشاف التكنولوجيا، وأصبحت المجتمعات تعيش مقاربة على الرغم من بعد المسافات والمساحات الشاسعة التي تفصل بينها، ذلك بفضل هذا الاختراع العجيب، أما الاتجاه الآخر فيتمثل في رؤى بعض الناس بأن التكنولوجيا أصبحت خطراً يهدد الناس أينما وجدوا، والناس محقين في كلا الاتجاهين

عندما تم اختراع الطباعة دخلت الإنسانية عصراً جديداً، حيث تم نشر المعرفة بواسطة هذه الآلة الذهبية التي جعلت من المعلومات تجتاز الحدود وتدخل البيوت والدول من دون استئذان الأفراد والحكومات، وبما أن التاريخ شاهد على كل شيء ومنصف، ولم يطمس بعض الحقائق في بعض الأحيان، فالصينيون هم الذين اخترعوا الطباعة أو الكوريون القدامى عام (450)، فكان الصينيون أو الكوريون القدامى يطبعون على ألواح الخشب المحفورة، فعمت هذه الطريقة بقاءاً أخرى من العالم، وطبعت بها الكتب، فكانت اللوحة المحفورة الواحدة تمثل صفحة كاملة

¹ أنطونيوس كرم العرب أمام تحديثات التكنولوجيا الكويت المجلس الوطني للثقافة والفنون، 1982، سلسلة عالم المعرفة ، ص 21

من صفحات الكتاب، وكانت تلك الآلة تطبع بواسطة حروف غير متحركة أي أنها ساكنة مما جعلها غير عملية لنشر المعرفة بالسرعة المطلوبة آنذاك، وتلك الآلة التي ابتكرها الصينيون هي التي قادت (يوحنا جوتنبرغ في منتصف القرن الخامس عشر الميلادي (1440 1450م) إلى اختراع الطباعة بالحروف المتحركة حيث أصبح من الممكن إصدار كمية كبيرة من المواد المطبوعة.¹

بعد ذلك التاريخ سارت الحياة البشرية نحو مزيد من التعقد مما تطلب الحال الحصول على معلومات شفوية من خارج المكان الذي يقطنه، وهذا الأمر بدوره دفع العقل الإنساني إلى اختراع أداة لتلبية هذا الطلب، فكان الهاتف، إذ شهد العالم ميلاد واحد من أعظم وأقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ألا وهو الهاتف الذي قرب البعيد، حيث يعد الهاتف من أعظم الاختراعات في مجال تناقل الكلام والمعلومات عبر المسافات القريبة منها والمتوسطة والبعيدة، وبالرغم من مرور أكثر من قرن على اكتشافه في عام 1876 عن طريق العالم (الكسندر جراهام بيل)، إلا أن آثاره كوسيلة للاتصال كانت وما زالت وستبقى مؤثرة ومهمة) ، وإنجاز جراهام بيل) لم يتوقف عند الهاتف، بل استمر في ابتكاراته العلمية التي خدمت الإنسانية، حيث الناس من خلال وسائل اتصال جديدة، وذلك عن طريق الألياف الزجاجية إذ يعود تاريخ الاتصالات بالموجات الضوئية إلى عام (1880) عندما سجل الكسندر جراهام بيل (A.G.Bell) براءة اختراع الهاتف الضوئي، وكان هذا عبارة عن أداة تستطيع توصيل بث

¹سعد على الحاج بكري وفهد علي الحاج بكري الحاسب بين يديك، نيويورك دار جون وايلي، 1985، ص 5

صوت الإنسان على انعكاسات أشعة الشمس استمر العقل البشري في الاختراع والابتكار، وقدم الكثير من الإبداعات التي ربما تفوق التصورات، ففي الوقت الذي كان يعيش أسير الأرض، فكانت الأحلام كثيراً ما تراود الناس في الوصول إلى الفضاء، فأراد الخروج من نطاق الأرض والوصول إلى الفضاء الخارجي في محاولة الإماطة للثام عن الغموض والالتباس الذي يلف الكون أو الفضاء الخارجي، واستطاع الإنسان أن يحول الأحلام إلى واقع ملموس، ذلك كان عندما أرسل الاتحاد السوفييتي السابق من إطلاق أول قمر صناعي عام 1957، وبذلك استطاع الإنسان من خلال تكنولوجيا المعلومات وتحديدًا تكنولوجيا الاتصالات فهم الكون وفق معطيات جديدة خارج حدود الزمان والمكان الذين طالما اعتاد عليهما، وبعد إطلاق القمر الصناعي الأول بخمس سنوات وتحديدًا عام (1962) بدأ أول بث مباشر للأقمار الصناعية

بيد أن العقل البشري لم تتوقف إنجازاته عند تكنولوجيا (CD-ROM) بل استمر العطاء بلا حدود، باحثاً عن الأسرع، في ظل معطيات وظروف مجتمعات جديدة تعيش في عالم متنافس متصارع، يريد أن يحصل على المعلومة بأسرع وقت وأقل تكلفة كلما أمكن الأمر كذلك، فجاءت ولادة البريد الإلكتروني، لقد كان ميلاد أو اختراع البريد الإلكتروني يمثل ذروة الاتصالات بين أبناء البشرية،¹ وعملية الاتصال من خلاله تجسد اليوم عنواناً كبيراً للحدث في عالمنا المعاصر، ويرجع تاريخ اختراع البريد الإلكتروني إلى عام (1982) عندما أرسل رأي توملينسون) أول رسالة الكترونية في التاريخ، وقد وصلت الرسالة إلى العنوان الذي أرسلت إليه

¹سعد على الحاج بكري مرجع سابق ص 06

على الفور، فقد أرسلها راي لنفسه، ولا يذكر توملينسون ما كانت تحتويه الرسالة بالضبط كل ما يذكره أنها كانت تجميعاً لعدد من الأحرف التي كتبت في صورة عشوائية مكونة كلمة (Qwertyiop)،¹ أو شيء من هذا القبيل، وهي كلمة لا تعني شيئاً، واتاحت اللحظة الذهنية التي شهدت ميلاد البريد الإلكتروني للإنسانية فرصة للتلاقي السريع دون تعقيدات أو حواجز تذكر، وبذلك ألغى البريد الإلكتروني حاجزي الزمان والمكان (الزمكانية) بين الدول المختلفة المواقع البشرية

المطلب الثاني : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يتصور الكثير من الناس أن مفهوم التكنولوجيا يتعلق بشكل أساسي في الأدوات والآلات التي تصنع، وهذا من حيث العلم يعد مفهوماً خاطئاً فالتكنولوجيا في حقيقة الأمر، هي العقل الإنساني الذي يفكر في كيفية إدارة الحياة نحو الأحسن من جانب، وفي كيفية المعرفة وتحويلها من جانبها النظري الساكن في مخيلة وعقل الإنسان إلى جانبها العملي، الذي يتمثل في الآلة والأداة والمعدات التي يجب أن تقدم له خدمة أفضل من السابق من جانب آخر.

هناك العديد من الكتابات التي تناولت تكنولوجيا المعلومات وبتعمق، نظراً لأهميتها الإستراتيجية بالنسبة للمنظمات على اختلاف أنواعها وحجمها في العصر الحالي الذي يعتبر عصر ثورة

¹ غسان حزين قصة اختراع البريد الإلكتروني، مجلة العربي، ع 530 الكويت وزارة الإعلام 2003، من 165.

المعلومات، كما أن هناك تبايناً في تحديد المفهوم الدقيق لتكنولوجيا المعلومات، إذ طرح مفهوم نظم المعلومات كبديل عنه أو العكس¹.

حيث عرف ايفي اوزنظم المعلومات: بأنها تلك النظم المعتمدة على الحاسب وتتكون من البيانات، والأجهزة والبرمجيات والشبكات والأفراد، القواعد والإجراءات التي تنظم العمل وفي تعريف آخر نجد : مجموعة متداخلة من المكونات التي تعمل على تجميع، وتشغيل، ونشر المعلومات، وذلك بغرض مساندة عملية صنع القرار، والرقابة داخل المنظمة.

ويعرف نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب الآلي بأنها : نظم معلومات معتمدة على الأجهزة المادية للحاسب الآلي وبرامج التشغيل، وذلك بغرض تشغيل البيانات ونشر المعلومات وتضم الأجزاء المادية للحاسب الآلي والبرامج، ووسائط مادية لتخزين البيانات والبرامج وتكنولوجيا الاتصالات والشبكات .

تعد تكنولوجيا المعلومات واحدة من أبرز المعايير التي تستخدم في المنظمة لتحقيق الكفاءة والفاعلية، إذ ازدادت أهميتها تدريجياً نتيجة لعدة أسباب لعل من أبرزها التطور الهائل الذي مر به علم الحاسوب، فقد عرفت تكنولوجيا المعلومات على أنها وصف عريض للتقنيات والنظم والخدمات والأدوات والتي تساعد على تخزين ومعالجة ونقل وتوزيع المعلومات والتي يتألف من خليط متنوع من الأدوات والأجزاء التي يضمها الحاسوب .

¹مصطفى يوسف كافي تكنولوجيا الإعلام والاتصال دار الإعصار العلمي للنشر الأردن 2015 ص28

وتعد على أنها التكنولوجيا الالكترونية اللازمة لتجميع واختراق وتجهيز وتوصيل المعلومات. كما وعرفها أيضاً على أنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحياسة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تكنولوجيا حديثة من خلال الاستخدام المشترك للحاسبة الالكترونية.

وفي تعريف آخر نجد لتكنولوجيا المعلومات أنها : مجموعة من الأدوات تساعد على العمل مع المعلومات، وإجراء مهام تتعلق بتجهيز المعلومات ومعالجتها .

إن التكنولوجيا الالكترونية اللازمة لتجميع واختراق وتجهيز وتوصيل المعلومات. كما وعرفها أيضاً على أنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحياسة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تكنولوجيا حديثة من خلال الاستخدام المشترك للحاسبة الالكترونية.¹

وفي تعريف آخر لتكنولوجيا المعلومات أنها : مجموعة من الأدوات تساعد على العمل مع المعلومات، وإجراء مهام تتعلق بتجهيز المعلومات ومعالجتها .

المطلب الثالث : مكونات وميزات تكنولوجيا المعلومات

تتضمن تكنولوجيا المعلومات سبعة عناصر رئيسية تشكل البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، وهذه العناصر السبعة يطلق عليها تكنولوجيا المعلومات وهي كما يلي:

¹مصطفى يوسف كافي مرجع سابق ص29

1- أدوات وأجهزة المدخلات والمخرجات التي تستخدمها الإدخال المعلومات والأوامر واستقبال نتائج طلباتك (عن طريق السماع أو الرؤية)، وأدوات وأجهزة المدخلات والمخرجات تشمل الماوس ولوحة المفاتيح وشاشة العرض والطابعة¹....

إن الأجهزة والمعدات تتمثل بالحواسيب الالكترونية والأجزاء المادية الملحقة بها وأجهزة الفاكس والهاتف النقل وغيرها فضلا عن إدارة قاعدة المعلومات التي تستخدم البيانات وتحولها إلى معلومات تحديثها وتخزينها وتعالجها وتوفر النتائج المطلوبة.

و تشمل المعدات المستخدمة لإدخال البيانات وتخزينها ونقل المعلومات وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبنائها للمستخدمين بالإضافة إلى الحاسبة وملحقاتها من أجهزة.

وتعد جزءا من تكنولوجيا المعلومات الضرورية وتضم أجهزة الإدخال والإخراج والحرز ووحدة المعالجة المركزية ووسائل وأدوات الاتصال وأخيرا الربط.

2- البرمجيات Software او مجموعة التعليمات المستخدمة لأداء مهمة معينة

لك والبرمجيات تشتمل أنظمة التشغيل برمجيات المعالجة الكلمات والميزانية، والأجور، والاتصالات.....

¹مصطفى يوسف كافي مرجع سابق ص30

ان البرمجيات تساهم في معالجة البيانات وتسجيلها وتقديمها بعد تحويلها إلى معلومات المخرجات ضرورية لأداء العمل وإدارة العمليات، وضمنها أنظمة التشغيل النهائية لمعالجة الكلمات والبرمجيات والتطبيقات المرتبطة بالمهام والتخصصات.

ان البرمجيات ضرورية لتطبيق أساليب الرقابة الإحصائية للعمليات وأساليب التنبؤ بأساليب المحاكات وأساليب الترتيب الداخلي للمصنع واختيار موقع الصنع والبرمجة الخطية ونظم الرقابة على الخزن والإنتاج وأساليب الجدولة، فضلا عن أهميتها في مجال التصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب CAM/CAD ونظم التصنيع المرنة أما البرامجيات هي عبارة عن مجموعة الأوامر والتعليمات الموجهة للحواسيب المعالجة البيانات المخزونة بطريقة تؤدي إلى الحصول على المخرجات المطلوبة.¹

3- أدوات وأجهزة الاتصالات وهي تشمل المودمات والأقمار الصناعية

والكابلات المحورية.....

4- وحدة المعالجة وتحتوي على مكونين وحدة المعالجة المركزية والذاكرة الداخلية. Internal.

فوحدة المعالجة

المركزية تقوم بتنفيذ البرمجيات لتأدية مهمة معينة بينما تقوم الذاكرة بالعمل كمنطقة التخزين المؤقت للبرمجيات والمعلومات

¹مصطفى يوسف كافي مرجع سابق ص31

5- المعلومات التي تتعامل معها واليوم يمكنك ان تتعامل مع المعلومات في أشكال متنوعة

نصوص مقروءة ومسموعة ومرئية ومتحركة....¹

6- أدوات وأجهزة التزين التي تحفظ المعلومات والبرمجيات ومن أدوات وأجهزة الاختزان

الأقراص المدمجة CD-ROM والأشرطة والأقراص.

7- الأفراد العنصر البشري ، وتمثل متطلباً ضرورياً للعمليات والإجراءات في كل نظم

المعلومات، ومن هؤلاء الأفراد ما تطلق عليه اسم المستخدمين النهائيين ، وهم الذين

يستخدمون النظام او المعلومات التي ينتجها النظام، والذين من الممكن ان يكونوا

محاسبين، أو زبائن أو مديرين، كما يمكن ان يكونوا من الاختصاصيين الفنيين المسؤولين

عن تشغيل وإدامة النظام وتطويره.

تعد الموارد البشرية في منظمات الحاسبات والاتصالات مصدرا مهما وضروريا للتطورات

الهائلة في عالم الحاسبات وهي البرمجيات والمعدات لا تعني شيا دون وجود المورد

البشري المستخدم لها وتنفيذ برامجها على الحاسوب.

وتعد الموارد البشرية المكون المهم في دراسة وتنفيذ تكنولوجيا المعلومات، فتوفر كوادر مؤهلة

ومدربة في هذا المجال يعد المقدمة الأساسية لتحقيق الاستخدام الأفضل للتكنولوجيا المتطورة

والاستفادة القصوى من إمكانياتها في تنفيذ هذه النظم.

وبناء على ما تقدم، فإن أهمية بناء نظام فعال للمعلومات تعود لأسباب أساسية هي:

¹مصطفى يوسف كافي مرجع سابق ص32

1- السرعة: حيث إن الحصول على المعلومة واسترجاعها يتم بسرعة عالية.

2- الدقة: إن احتمال الوقوع في الخطأ في النظم التقليدية اليدوية أكبر بكثير من النظم

المحوسبة التي تمتاز بدرجة عالية من الدقة¹

- توفير الجهود فالجهد البشري المبذول في النظم التقليدية هو أكبر من الجهد المبذول في

النظم المحوسبة سواء على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات أو الاستفادة منها أو

استرجاعها.

- كمية المعلومات عن حجم المعلومات والوثائق المخزونة بالطرق التقليدية محدودة قياساً

بالإمكانات الكبيرة والمتنامية لذاكرة الحاسب، ووسائط الحفظ والتخزين الإلكترونية والليزرية

المساعدة الأخرى.

- الخيارات المتاحة في الاسترجاع: إن خيارات استرجاع المعلومات أوسع وأفضل في

النظم المحوسبة عما هو الحال في النظم التقليدية. ولا بد من الإشارة إلى أن نظام المعلومات

يعتبر احد الموارد الأساسية بالمنظمة، وسلاحها الإستراتيجي في التعامل مع البيئة التي تتصف

بالتغير السريع، واشتداد حدة المنافسة ليس على المستوى المحلي وغنما على المستوى العالمي،

فالمعلومات تساهم في تحقيق التكامل بين المتغيرات الخارجية في بيئة المنظمة وبين احتياجات

وإمكانيات وقدرات المنظمة إلى جانب أهمية بناء نظام فعال للمعلومات إن هناك مزايا

لاستخدام نظم المعلومات يمكن حصرها في الجوانب الأساسية التالية:

¹مصطفى يوسف كافي مرجع سابق ص33

- تحسين أداء الخدمة من خلال تقديم خدمة ذات مستوى أفضل للعملاء ومثال ذلك: استخدام آلات الصرف السريع في البنوك مما يتيح للعملاء¹
- السحب من أرصدتهم على مدار اليوم. ب تلعب نظم المعلومات دورا في خلق وتطوير المنتجات خاصة في بعض الصناعات مثل البنوك.
- التعرف على الفرص واستغلالها باعتبار أن المنظمات تعيش في مناخ سريع التغير إلى جانب المنافسة الشديدة التي خلقتها ظاهرة العولمة. ربط العملاء بالشركة من خلال جعل العملاء أكثر قرباً وارتباطاً بها، وتحسين مستوى الخدمات التي تقدم لهم، وكسب رضائهم عن خدماتها ومعرفة احتياجاتهم المستقبلية لمنع تحولهم على الشركات المنافسة (معالي)

¹مصطفى يوسف كافي مرجع سابق ص34

المبحث الثاني : أنواع و أهمية تكنولوجيا المعلومات وأهدافها

تكنولوجيا المعلومات تشمل مجموعة واسعة من التقنيات والأدوات التي تستخدم لإدارة المعلومات وتحليلها واستخدامها بشكل فعال.

المطلب الأول : أهمية تكنولوجيا المعلومات

أولاً : أهمية تكنولوجيا المعلومات

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال تصميم وتطوير منتجات المنظمة بشكل دوري عن طريق إجراء عمليات تصميم للمنتجات باستخدام وسائل حديثة بغية تقليل تكاليف المنتج النهائي، والسعي إلى تقديم منتجات جديدة ترضي احتياجات ورغبات الزبائن والبحث عن فرص جديدة في الأسواق المحلية والعالمية من أجل طرح المنتجات الجديدة والتي تسعى المنظمة لإنتاجها بما يضمن لها تحقيق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى العاملة في نفس الميدان¹.

ان استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة يفتح أفقاً جديدة للعاملين باتجاه الابتكار والبحث والتطوير، و تكنولوجيا المعلومات تساهم وبشكل فعال وأساسي في تعزيز موقف الشركة التنافسي من خلال الحصول على حصة سوقية أكبر من منافسيها ، كما وتستمد تكنولوجيا المعلومات أهميتها في كون تطبيقاتها لم تكن إجرائية أو عملياتية فحسب كما يفهما البعض إنما هي حالة إبداعية تعتمد كثيراً على حصول المجتمع على المعرفة وعلى نحو غير مقيد و

¹مصطفى يوسف كافي مرجع سابق ص35

لتكنولوجيا المعلومات مساهمة فاعلة في تعزيز عناصر الميزة التنافسية للمنظمة كافة من خلال توسيع الأعمال وتحقيق الوفورات عن طريق تخفيض التكاليف وتحسين الجودة وتطوير الأداء ووسائله وأدواته وسرعة الاستجابة لطلبات الزبائن وتحقيق موارد جديدة للمنظمة.

ويضيف بأنها تساهم في تعزيز الموقف التنافسي للمنظمة من خلال الحصول على حصة سوقية أكبر.

وتعد تكنولوجيا المعلومات دور مهم في أداء وربط مختلف العمليات والوظائف وتكاملها من خلال الاستخدام المناسب لها.

و تكنولوجيا المعلومات تعد أداة فاعلة في تقليص حجم المنظمة وترشيقيها وإعادة تنظيمها وتشير التقديرات في الدول الصناعية المتقدمة إلى أن تكنولوجيا المعلومات قلصت حجمها الإداري نسبة تتراوح ما بين (30-40%) من إجمالي الكادر.

ان تكنولوجيا المعلومات زادت من قدرة المنظمة للتنسيق بين أقسامها المختلفة من جهة وبين المنظمات الأخرى من جهة ثانية.¹

إن تكنولوجيا المعلومات تساهم بشكل كبير في تصميم وتطوير المنتج باستخدام أنظمة CAM/CAD من خلال الاستثمار الأفضل للموارد المختلفة وبالتالي تقديم منتجات جديدة على وفق رضا الزبائن وتوقعاتهم والمستجدات والتطورات الحاصلة في الأسواق العالمية.

¹مصطفى يوسف كافي مرجع سابق ص36

يتضح مما يتقدم ضرورة استخدام المنظمات لتكنولوجيا المعلومات الحديثة وإدخالها إلى أعمالها اليومية الآنية والمستقبلية كأحد مظاهر التقدم الحضاري والعلمي الضرورية لتحقيق وتوفير المنتجات بالمواصفات اللازمة على وفق رغبات الزبائن والدخول إلى الأسواق قبل المنافسين

المطلب الثاني : أهداف تكنولوجيا المعلومات

تتصف تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الأهداف التي تميزها عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى والتي تعد بمثابة ثورة انتشرت بسرعة في الاقتصاد العالمي.

انطلاقاً من أهمية تكنولوجيا المعلومات فإن تطبيقها بات ضرورة ملحة للمنظمات الساعية إلى النجاح والتفوق لتحقيقها أهداف عديدة على المستوى الداخلي والخارجي.

ففي مجال الأهداف يشير توفير المعلومات اللازمة وبالخصائص المطلوبة لصنع واتخاذ القرارات المناسبة يعد هدف أساسي لتكنولوجية المعلومات¹.

إن أهداف تكنولوجيا المعلومات يمكن حصرها في نقطتين أساسيتين هما:

أ. الأهداف المادية وتتمثل بالوفورات المادية المنخفضة في كلف معالجة

البيانات والمتحققة نتيجة تقليل كلف الأيدي العاملة والاقتصاد في

استخدام المواد اللازمة في عمليات المعالجة كالرفوف ودواليب حفظ الملفات وغيرها من الأمور الأخرى.

¹مصطفى يوسف كافي مرجع سابق ص37

ب- الأهداف الغير مادية والتي تتمثل في تقديم أفضل الخدمات للزبائن بما يحقق أعلى حالات الرضا لديهم ويمنح المنظمة مركز تنافسي يميزها عن غيرها من المنظمات العاملة في نفس الميدان.

تكنولوجيا المعلومات تمنح المنظمات مجموعة من المزايا تتمثل في:

1- تحقيق ميزة تنافسية تسعى العديد من المنظمات إلى تحقيق الميزة التنافسية التي تميزها عن غيرها من المنظمات عن طريق تبني إستراتيجية قيادة المتحفظة أو إستراتيجية التمييز وغيرها من الاستراتيجيات الأخرى والتي تساعد المنظمة على تعزيز مكانتها في السوق والحصول على أكبر حصة سوقية ممكنة من خلال تقديم منتجات ترضي حاجات ورغبات الزبائن المتغيرة بشكل مستمر.

2- الانسجام مع الأسبقيات التنافسية يجب أن يكون لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات المنظمة تأثير مهم على واحد أو أكثر من أسبقيات الميزة التنافسية والمتمثلة في الكلفة الجودة، المرونة الزمن، إذ أن استخدام تكنولوجيا المعلومات سوف يساعد المنظمة على التخلص من بعض الكلف التي تتحملها المنظمة وكذلك تحسين نوعية المنتج المقدم للزبون إن تكنولوجيا المعلومات تعد بمثابة شورة انتشرت بشكل سريع في الاقتصاد العالمي بهدف الاستفادة الكاملة من هذه التكنولوجيا في حل معظم المشكلات الصعبة مما يوفر للوحدات الإدارية الفعالية الكبيرة في تحسين قدرتها على القيام بالوظائف الإدارية على أفضل وجه باعتبارها

أحد الأدوات الإدارية الناجحة¹.

يلاحظ مما تقدم بان لتكنولوجيا المعلومات دور أساسي في عمل المنظمة وأسلوب أداءها لمهامها وطريقة تحقيقها لأهدافها بسواء كانت الداخلية أو الخارجية.

المطلب الثالث : أنواع تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم أنواع التكنولوجيا في الوقت الحاضر وذلك لسبب وجيه مفاده أنه في ضولها تقاس درجة التقدم العلمي للبلد، إذ ترتبط من حيث دخولها في أغلب قطاعات حياة الإنسان المعاصر، وتتميز هذه التكنولوجيا بتعدد أنواعها، وصغر حجمها، وخفة وزنها، وقدرتها على الإنجاز، وسرعتها التي تفوق التصورات من حيث تلبية المتطلبات المرتبطة بها، الأمر الذي يوفر الفرصة للمستفيدين في اختيار التكنولوجيا التي تناسبه، وبذلك تعتبر تكنولوجيا المعلومات شريكة الإنسان في تطور وتقديم البلد، وتشير معظم الدراسات والاتجاهات الحديثة إلى أن تكنولوجيا المعلومات ستستمر في إسهامها في تطوير نفسها، وبالتالي سينعكس ذلك على تطوير الإنسان وبلده.

أولاً : تكنولوجيا التخزين والاسترجاع

عندما أصبحت المستودعات الورقية غير قادرة على تلبية احتياجات الإنسان المعرفية، خصوصاً في جوانب الحفظ والعرض، فتش العقل البشري عن البديل فجاءت تكنولوجيا المعلومات التي اعتبرها العلماء، الثورة الصناعية الثانية في حينها، التي كانت من أهم

¹مصطفى يوسف كافي مرجع سابق ص38

مميزاتها، اختصار المكان والزمان والجهد والكلفة في عملية الحصول على المعلومات، وفيما يلي استعراض لأهم أنواع تكنولوجيا التخزين والاسترجاع

1-تكنولوجيا المصغرات الفلمية

حاول الإنسان على مر العصور التغلب على المشاكل التي ترافقه أثناء عمله اليومي، ومن أهم تلك الصعوبات زيادة الوثائق الورقية، التي عادة تكون عرضة للضياع والتلف من جانب، وصعوبة الوصول إلى الوثائق المطلوبة وفق الطرائق التقليدية العادية من جانب آخر، أضف على ذلك، أن البحث عن الوثائق بالوسائل اليدوية كثيراً ما يسبب تلف وضياع تلك الوثائق، يزداد عليه المكان الكبير الذي تشغله تلك الوثائق المحفوظة بالطرق القديمة، فكان لا بد من التفتيش عن أداة أو وسيلة جديدة يحقق عبرها الإنسان أهداف عدة، يقف في مقدمتها، التغلب على مشكلة المكان، وثانيها سهولة الخزن، وثالثها استرجاع المعلومات، فكانت تكنولوجيا المصغرات الفلمية، فهي منذ ابتكارها وإلى يوم الناس هذا، لقي التصوير المصغر قبولاً واستحساناً من قبل جميع المؤسسات الإدارية والعلمية التي تهتم بتخزين واسترجاع المعلومات، وفي مقدمتها المكتبات ومراكز المعلومات

أ- تحديد مفهوم المصغرات العلمية

يستخدم مصطلح المصغرات Microforms: بصفة عامة للدلالة على أي وسط لتوصيل أو تخزين المعلومات، ويحتوي على صور صغيرة جداً لا يمكن قراءتها دون تكبيرها، وهذا التعريف لا يشتمل على النسخ الورقية التي يمكن قراءتها بالعين المجردة، ويحتوي مصطلح (المصغرات)

على الصور الشفافة transparent الفلمية والصور المعتمة الورقية، وتسمى هذه الصور نفسها بالتحديد بالصورة المصغرة micro images ، وتتضمن معلومات نصية وخطية أو في حالات عادية معلومات مرمزة ثنائياً، ومقروءة ليا ، يمكن تحديد أو تعريف تكنولوجيا المصغرات الفلمية بشكل أوسع وأدق، إذ أنها عبارة عن الأشكال والأوعية المختلفة الناتجة عن عملية تحويل مصادر المعلومات والمطبوعات الورقية والتقليدية من أحجامها الاعتيادية إلى أحجام صغيرة جداً يصعب قراءتها بالعين المجردة، ولذلك سميت هذه المواد بالمصغرات، ويتم استرجاع المعلومات الموجودة فيها وتكبيرها وبنها بحجمها الاعتيادي أو أكبر على شاشة في جهاز القراءة مثل تلك المصغرات، يسمى جهاز قراءة المصغرات، واستنساخ المصغرات الفلمية واسترجاعها ورقياً عن طريق جهاز آخر يسمى (القارئ الطابع) إذا تطلب الأمر ذلك الأسباب التي مهدت إلى استخدام تكنولوجيا المصغرات الفلمية¹

هناك سؤال ملح يراود الكثيرين من الناس مفاده: ما الأسباب أو العوامل التي مهدت الطريق إلى استخدام تكنولوجيا المصغرات الفلمية؟ وتأتي الإجابة عن مثل هذا السؤال من خلال الآتي:

1- التشتت وعدم وجود الوثائق في مكان واحد، وضع يشق على الباحث معه أن يقوم بحصر كل ما يتصل بموضوع بحثه من وثائق مما لا يمكنه السير في الطريق العلمي السليم.

2- سوء الحفظ، إذ لا يوجد لنظم عملية في الحفظ أو الترتيب أو الإدارة أو باقي

الخدمات.

¹ عامر إبراهيم قنديلجي البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، بغداد، دار الشؤون الثقافية العامة، 1993 ص217

- 3- عدم ملائمة المكان، حيث توجد الأقبية المظلمة والحجرات التي لا منافذ لها.
- 4- قلة الإمكانيات وعدم وجود التجهيزات المناسبة، إذ تتكدس الوثائق على الرفوف أو تطوى وتحشر داخل الصناديق فلا فرق بين خريطة أو ورقة.
- 5- بعض الوثائق تم تسجيلها - دون مراعاة لمنهج علمي معين والبعض الآخر غير مسجل، وبالتالي لا يمكن الوصول إليها أو حتى مجرد التيقن من وجودها.
- 6- الكثير من الوثائق تمزقت وأصاب بدنها أضراراً بالغة، إذ انتشرت الثقوب وضاعت الكثير من الأجزاء خاصة الافتتاحيات ونما الفطر والعفن على الكثير منها، وتناثرت البقع الصفراء عليها فمحت الكلمات، بل والسطور وتمزقت مواضع الثنيات، وبهت لون الحبر وكادت تنغمس معالم الكلمات كل هذا يستلزم بذل الجهد لحمايتها والحفاظ عليها وترميم ما يستوجب ذلك
- 7- لا زالت الوثائق يتعامل معها أيدي غير متخصصة، فلا فهارس ولا وسائل إيجاد، ولا نشر، ولا تكشف فالحياة في هذه الأماكن تسير بأسلوب يشق كثيراً على الباحث العلمي.
- 8- يعتبر الاستهلاك الذي ينجم عن كثرة الاطلاع وعدم مراعاة الأساليب العلمية السليمة في ذلك أبرز أسباب تلف الوثائق سواء أكانت من الرق أو الورق فضلاً عن أنه يؤدي إلى تقصير عمر الوثائق من هذه المواد بصفة مباشرة.

أهمية المصغرات الفلمية واستخدامها

جاءت هذه التكنولوجيا لتحل أزمة المكان الذي أصبحت مراكز المعلومات والمكتبات تعاني منه نتيجة كثرة وتنوع النتاج الفكري الذي تقذف به العقول البشرية من جانب، وترمي به دور النشر إلى ساحات المعرفة من جانب آخر، لذلك تحرص معظم المكتبات ومراكز المعلومات الحديثة على جعل هذه التكنولوجيا المتطورة ضمن أنشطتها، لتزيد من فاعلية الأداء والخدمة في مجال المعلومات ويتزايد استخدام هذه التكنولوجيا ؛ لأن الكتاب لم يعد الوعاء الوحيد لاختزان ونقل المعلومات ، وراحت خيالات خبراء المعلومات تتوقع أن تحل تكنولوجيا المصغرات الفلمية محل الكتاب، ذلك بعد التكبير، لذلك جاءت التصورات بأن السنوات القليلة القادمة ستشهد عسراً يسود فيه استخدام (الميكروفيلم)، بل إن الميكروفيلم سيحل محل الكتاب التقليدي كوسيلة لحفظ واسترجاع المعلومات ويتوقعون بالتالي ثورة في تقنيات مراكز المعلومات التي ستتحول من الأشكال المطبوعة إلى المصغرات بأشكالها المتعددة.¹

ثانياً: الأشكال المسطحة :

الأشكال الشائعة الاستعمال هي:

1-الميكروفيش microfiche: عبارة عن شريحة فلمية تحتوي على العديد من الصور الميكروفلمية مرتبة على شكل صفوف وأعمدة وفي أعلى البطاقة مساحة مكتوب عليها بيانات

¹أحمد بدر المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات الرياض دار المريخ، 1985، ص 313

الوثائق المسجلة عليه ويمكن قرائتها بالعين المجردة وتتراوح أبعاد الميكروفيش (53) بوصة إلى (6 × 8 بوصة، والشكل الشائع الاستعمال هو (4×6) بوصة أو (105 × 148) ملم. (2)

2- البطاقة ذات الفتحة Aperture card هي بطاقة ذات قياس (3.8)، (7) (25) (3) بوصة أو (325) (187)×(55)، (82) ملم بها فتحة تستوعب صورة من فيلم (35) ملم أو عدة صور من فيلم (16) ملم¹

3-الجاكيت Jacket الحواظ: هو بطاقة شفافة من مادة البوليستر بها جيوب إما متساوية الأبعاد وإما الأبعاد تبعاً بصور أفلام (16) ملم أو (35) ملم أو الاثنين معاً، وتوجد مساحة على الجاكيت تستخدم في الطباعة أو الكتابة باليد للعنوان ومحتويات الجاكيت والمقاس الشائع الاستعمال هو (4 × 6 بوصة أو (105 × 148) ملم والاستخدام الشائع للجاكيت هو استعماله نسخة أصيلة وطبع ميكروفيش عليه لاستخدامات المستخدمين.

4- الالترافيش : ultra fiche هو عبارة عن شريحة فلمية تستوعب عددا من اللقطات يصل إلى (3000) لقطة وهي ذات ابعاد قياسية (4 × 6 بوصة أو (105 × 148) ملم واستعمالها الشائع في تصوير مخرجات الحاسوب (نظام com)(1)

5- شريحة فلم مصغر: مقومات هذا النوع من الأشكال المسطحة أن يكون جزءاً أو مقطوعاً من شريحة فلم مصغر (16) أو (35) ملم مثقب أو غير مثقب إيجابي أو سلبي تضاف له بداية غير حساسة ونهاية غير حساسة أيضاً، ضرورة المسايرة أسلوب الحفظ تخصص اللقطة

¹حسن رضا النجار استخدام المصغرات العلمية في معالجة الوثائق وتنظيمها في وزارة الإسكان والتعمير بغداد. الجمعة المستنصرية 1988، ص 22

الأولى للتعريف بمحتويات الشريط وفي حالة تسجيل الوثيقة على أكثر من شريط تعطى الأشرطة أرقاماً متسلسلة¹

6- بطاقة البوليستر للمصغرات بطاقة بيضاء من ورق البوليستر الحساس ترتب التسجيلات عليها بشكل صفوف وأعمدة بشكل يشابه الميكروفيش مخصصة أصلاً لغرض القراءة واطلاع المستفيدين حيث إن النسخ الأصلية يمنع تداولها.

2-تكنولوجيا الحاسوب

تعد تكنولوجيا الحاسبات واحدة من أهم تكنولوجيا المعلومات؛ ذلك لأنها أصبحت قاسماً مشتركاً مع بقية تكنولوجيا المعلومات الأخرى من جهة، وأصبح لها الفضل في سرعة الاسترجاع من جهة أخرى، مضافاً عليها قدرتها الكبيرة على التخزين من جهة ثالثة، لذلك يعتبر الحاسوب أحد الركائز الأساسية في تكنولوجيا المعلومات، فمن بداية الأربعينات من هذا القرن ونتيجة لتضخم المعلومات وصعوبة السيطرة عليها، أصبح الوصول إليها أمراً في غاية الصعوبة لظهور تكنولوجيا الحواسيب أصبح من السهولة في مكان التعامل في خزن واسترجاع المعلومات داخل المكتبات ومراكز المعلومات لما أصبح للحاسب من دور فاعل في تنفيذ إجراءات الخزن والاسترجاع، حيث أن الحاسبات طاقة هائلة للخزن والمعالجة والوصول إلى البيانات كما أنه يستطيع استرجاع الوثائق بسرعة كبيرة جداً

¹ مركز التوثيق والمعلومات الدليل العلمي للمصغرات الفلمية، تونس، جامعة الدول العربية، 1990، ص 29

أولاً - تحديد مفهوم الحواسيب

تشير مصادر المعلومات إلى أن كلمة كومبيوتر (computer) كلمة انجليزية مشتقة من كلمة (compute)، بمعنى يعد أو يحسب وقد ترجمت هذه الكلمة إلى اللغة العربية بعدة معانٍ مختلفة كالدماع الإلكتروني، لعقل الإلكتروني، الحاسوب الإلكتروني، الحاسب الآلي، الحاسوب... إلخ) ، وضعت عدة تعريفات للحاسوب، تختلف في مظهرها في بعض الأحيان، ولكنها تتفق في جوهرها في أغلب الأحيان.

ثانياً : مكونات الحاسوب

تتكون منظومة من نوعين من المكونات هما

أ- المكونات المادية (Hardware) وهي أربعة مكونات

1- وحدات الإدخال : (Input) وهي الوسائل التي يتم من خلالها إدخال البيانات

والإيعازات إلى منظومة الحاسبة لأغراض المعالجة.¹

2- وحدة المعالجة المركزية : (central processing unit) وهي مركز الأنشطة في

الحاسبة، وتحتوي على دوائر كهربائية تترجم وتنفذ تعليمات البرنامج وتتصل مع وحدات

الإدخال والإخراج ووحدات التخزين المساعد وتحتوي وحدة المعالجة المركزية على الذاكرة

الرئيسية ووحدة الحساب والمنطق ووحدة السيطرة.

¹ عبد الرحمن الصباح وعمار الصباح، مبادئ المعلومات الإدارية الحاسوبية عمان دار زهران، 1996، ص 132-

3-وحدة الإخراج (output) وهي الوسائل التي يتم من خلالها إخراج البيانات المعالجة (المعلومات) من منظومة الحاسبة إلى العالم الخارجي، ومن وسائل الإخراج الطابعات التي تنتج نسخ ورقية من المخرجات، والمحطات الطرفية وتقوم بعرض المخرجات على الشاشة بدلاً من إنتاجها ورقياً، ومخرجات الحاسبة على المصغرات الفلمية (com) وتستخدم بدلاً من الورق من أجل تقليص أماكن الخزن من خلال إنتاجها على الأفلام.¹

ب- البرمجيات (software)

وهي المكون الثاني لمنظومة الحاسب والبرمجيات هي مجموعة البرامج التي تقدم إلى الحاسبة لتوجيهها لأداء مهمة معينة، أما البرنامج فهو مجموعة من الإيعازات والتعليمات التي يتم إدخالها إلى الحاسبة على وفق تسلسل معين لغرض أداء مهمة معينة بشكل عام يمكن القول: إن صناعة الكمبيوتر تطورت في السنوات الأخيرة بشكل لافت للنظر من حيث قدرتها في خزن كميات كبيرة من البيانات، وسرعتها الفائقة في معالجة تلك الكميات، وفي الآن ذاته صغر حجمها، وقلة سعرها، وتعدد استخداماتها، والأهم من ذلك كله، دخول الحاسوب في كافة مفاصل الحياة، إذ بات أثره واضحاً في المجتمع وأصبح بالإمكان أن نطلق عليه تسمية (رفيق الإنسان).

4-تكنولوجيا مخرجات الحاسوب الميكروفلمية كوم (com)

بما أن تكنولوجيا المصغرات الفلمية تعد الأولى في تكنولوجيا المعلومات من حيث الاستخدام الفعلي، فقصة استخدامها معروفة، فعندما حاصر الجيش الألماني باريس في فترة

¹المصدر نفسه، ص135

(1870 - 1871) ، تعذر على الناس الذين هم خارج الحصار معرفة أحوال الناس داخل أسوار باريس المحاصرة، ويومها تمكن العالم (رئيسه داجرون من تطوير هذه التكنولوجيا واستطاع تصوير (2.5) مليون رسالة على الميكروفيلم وتم نقلها بواسطة الحمام الزاجل خارج باريس، ولذلك فإن مسألة الرجوع إلى تكنولوجيا المصغرات الفلمية كان بحكم المنطق، وعليه فإن عملية تزاجها مع تكنولوجيا المعلومات الجديدة، وتحديدًا مع الحاسوب أيضاً بحكم الحاجة إليها وأنجبا تكنولوجيا الحاسوب الميكروفيلمية computer out put microfilming (com ومن هنا تم استخدام المصغرات الفلمية في تسجيل مخرجات الحاسبات الحاسبات الإلكترونية والقيمة الحقيقية لما تم من تزاج بين الميكروفيلم والحاسبات.¹

4- بنك المعلومات وقواعد البيانات

من الأمور التي حصل فيها التباس أو غموض لدى الكثير من القراء هو التسميات المتعددة التي أطلقت على هذا النوع من تكنولوجيا التخزين والاسترجاع فمرة يطلقون تسمية قواعد البيانات، ومرة ثانية تأتي تسمية مرصد البيانات، ومرة ثالثة تسمية بنك المعلومات، ويبقى السؤال الذي يبحث عنه إجابة مفاده: ما المقصود بينك المعلومات وقاعدة البيانات؟ وما الفرق بين كل منهما ؟ من هنا تطلب الأمر وضع تعريف وتوضيح لكل مصطلح بشكل منفرد.

¹ محمد فتحي عبد الهادي مقدمة في علم المعلومات، القاهرة، دار غريب 1984 ، ص 205 - 206

من حيث التعريف، يعرف بنك المعلومات بأنه عملية اختزان المعلومات أو البيانات الرقمية أو الإحصائية وغيرها بصورة مباشرة ، ويعرف أيضاً بأنه عبارة عن كمية وفيرة وخزين كاف وواف من البيانات المأخوذة من مجموعة المصادر والأوعية الناقلة للمعلومات والمحفوظة في جهاز أو أجهزة تخزين ومعالجة آلية أو غير آلية، ويمكن استرجاع هذه المعلومات المحفوظة والمخزونة، والاستفادة منها عند الطلب ووفق طرق الاسترجاع المعروفة، بموجب هذا التعريف يتطلب بنك المعلومات وجود الأجهزة الآلية، غير أن بنك المعلومات يمكن أن يطلق على مجموعة البيانات والوثائق المختلفة التي تجمع وتنظم وتستخدم بالشكل الورقي التقليدي اليدوي، أي دونما حاجة إلى وجود جهاز أو أجهزة الحاسب الإلكتروني فقد أرشيف المعلومات الورقي المنظم والمكشف كبنك معلومات مثلاً، إلا أن هذا المفهوم وهذا التعبير (بنك المعلومات) ارتبط وعاصر ظهور أجهزة الحاسب الإلكتروني واستخدامها في تخزين واسترجاع المعلومات، وعلى هذا الأساس فإن مصطلح بنك المعلومات يعني غالباً مركزاً يتعامل مع المعلومات ويوثقها بشكل آلي، وعن طريق استخدام أجهزة الحاسب الإلكتروني بأشكالها وأنواعها المختلفة من ذلك نستنتج أن بنوك المعلومات الإلكترونية تتضمن المعلومات الببليوغرافية التي تتكون منها قواعد البيانات بجانب النصوص التي تتكون منها قواعد البيانات بجانب النصوص التي تتكون منها الوثائق المخزنة، وهذه تدعى بالمكتبة من دون ورق ، فبنك المعلومات هو مكتبة إلكترونية ، في ضوء ما تقدم تستطيع القول: إن بنك المعلومات، يستطيع أن يجد المستفيد من خلاله ضالته من خلال الإجابة عن كل ما يدور

بخلده من أسئلة وتساؤلات تخص موضوع بحثه بغض النظر عن نوعية المصادر الموجودة فيها المعلومات اللازمة سواء أكانت مرجعية أم غير مرجعية، ويعد بنك المعلومات المعروف باسم (Medline) والتابع إلى المكتبة الطبية القومية الأمريكية الأشهر من بين البنوك الآلية المتعارف عليها في عالم المكتبات والمعلومات، وإزاء ما تقدم يمكن تحديد مفهوم بنك المعلومات¹

5-الدوائر المتكاملة

بات من المؤكد أن التطور الذي تشهده الحياة المعاصرة جعلها تحتاج إلى آليات تتماشى مع هذا التغير، وتكنولوجيا الحاسوب واحدة من أهم أنواع تكنولوجيا المعلومات التي شهدت تغيرات وتطورات مهمة أضيفت إليها، شأنها شأن نواحي الحياة الأخرى، ومن بين تلك الإضافات التي طرأت على الحاسوب تكنولوجيا

6-أسطوانات الفيديو (Vedio Discs)

تعرف هذه الاسطوانات بأنها عبارة عن اقراص بلاستيكية بقطر 30 سم) وتدور بسرعة (18000) دورة في الدقيقة، وتخزن بالكم الهائل من البيانات من نصوص ورسومات موضحة وخرائط بالألوان الطبيعية، ويمكن استرجاع المعلومات على شاشات الأجهزة المرئية (تلفزيونات) بنفس الألوان الأصلية مع الصوت.

¹يونس عزيز، وإدارة المعلومات بنغازي جامعة قاريونس، 1994، ص 274

ونظراً لكثافتها التخزينية العالية، وأسعارها المقبولة للجميع، التي تجعلها الوسط المفضل لتخزين المعلومات في المكتبات وغيرها من نظم المعلومات، وقواعد البيانات ولربما ستصبح هذه الأقراص الوسط الشائع في عالم النشر، أي لبيع المعلومات بعد تخزينها بالكم الهائل من المعلومات، نظراً لسهولة تصنيعها، وسهولة نقل المعلومات من اسطوانة لأخرى، وحتماً تفضل هذه التقنية على أشرطة الفيديو لأنها أقل كلفة، وأسهل تصنيعاً، وإن أجهزتها أقل تعقيداً من أجهزة الفيديو كاسيت¹

7-تكنولوجيا الأقراص المكنزة Computer Disk Read CD-Rom Only Memory

تعددت التسميات التي أطلقت على هذا النوع من تكنولوجيا المعلومات فمرة يطلقون عليها خبراء تكنولوجيا المعلومات اسم (الأقراص الضوئية)، ومرة أخرى يطلقون عليها اسم اقراص الليزر)، ومرة ثالثة (الأقراص الضوئية)، ومن بين التسميات التي أخذت أكثر بعداً واستقراراً وخصوصاً في مجال تخزين المعلومات هي تسمية الأقراص المكنزة، وتكتب اختصاراً (CD Rom)

تحديد مفهوم تكنولوجيا الأقراص المكنزة

تعرف الأقراص المكنزة بأنها عبارة عن أقراص مسطحة مستديرة لا يزيد حجم (قطر) القرص الواحد منها على (12) سينتيمتراً، أي أقل من خمس بوصات وتعتمد على تكنولوجيا أشعة الليزر في تخزين المعلومات، وكذلك في استرجاع المعلومات بشكل مكثف ومضغوط

¹ عامر إبراهيم قندينجي، تقنيات البحث بالاتصال المباشر والأقراص المكنزة واستخداماتها في جامعتي بغداد والموصل، رسالة المكتبة، مع 26، ع 2 حزيران 1991، من 33-34

الإشكالية :

لا شك أن خلق نظم مؤسسي عصري مرن قائم على فكرة التطوير والتغيير المستمرين نتيجة ازدواجية البحث والتطوير يتطلب رؤية فكرية خاصة عن تصميم المؤسسة وإتباع أسلوب التعليم المستمر للإمام بالممارسات والتطبيقات الجديدة وبذل جهد كبير لتحسين جودة الأداء بصورة مستمرة وأن كل ذلك يركز على وجود تنمية موارد بشرية أو تنمية رأسمال فكري وفي هذا الصدد تجد المؤسسة الخدماتية الجزائرية نفسها، مجبرة على مسايرة التطور الذي قطعه المؤسسات العصرية إن هي أرادت الاستمرار في مواكبة الحضارة والمحافظة على مكانتها إن العمل على تطوير وتحسين ميكانيزمات العمل المؤسسي كالتحكم في تدفق العمل بالاستغلال الأمثل للتقنيات الحديثة كبرمجيات إدارة مراحل العمل وكذا تكوين كوادر المؤسسة القادرة على القيادة الإلكترونية والتي يمكنها تنمية مهارة الثقة الإلكترونية ولذا تنمية السلوك الإيجابي للعمال باتخاذ قرارات فعالة تكون في مستوى تطلعات هذه المؤسسة.

إن الإدارة الحديثة أصبحت تعتمد على المعلومة السريعة المتغيرة في جميع مراحلها إن انتشار مفهوم تكنولوجيا المعلومات و تنوع إستعمالها على مستوى المؤسسات أعطى بعدا حديثا للمعلومة، أين إكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة باعتبارها أصلا معنويا إستراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد المالية والمادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للمؤسسة و تمنحها قدرة أكبر و أسرع على تحقيق أهدافها.

و بناءا على ذلك تظهر أهمية وضع المؤسسة لنظام تكنولوجيا فعال و هذا بغرض جلب كل ما يتعلق بمواكبة تحسين الأداء الوظيفي، نقاط القوة، نقاط الضعف، و الأهداف المستقبلية وصولا إلى الإستراتيجيات المتبعة، ولتحقيق هذا الغرض، على المؤسسة القيام بتصميم نظام معلومات يكفل لها بجمع ومعالجة و نشر المعلومات عند الحاجة إلى مختلف مستويات الإدارة.

و لتمكين المؤسسة من معرفة قدرتها على بلوغ أهدافها و هل حققتها بالوسائل المعقولة و من أن المعلومات المستخلصة ترسم صورتها وبيئتها و مستقبلها .

ومن هنا نطرح التساؤل التالي :

ما مدى دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الفعالية التنظيمية في الإدارة ؟.

وهو التساؤل الذي يتخذ من تساؤلاته الجزئية أبعاد للبحث المتمثلة في:

ماهي مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات . ؟

ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الإدارة ؟

ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بولاية الأغواط ؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة المطروحة قمنا باعتماد الفرضيات التالية:

1- تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي تتوفر عليها

مؤسسة الأغواط هي: الحاسوب الهاتف

والأنترنت.

2- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الأداء التنظيمي الإداري لعمال مؤسسة

3- تكنولوجيا الاتصال تستخدم في مؤسسة الأغواط لتحسين الخدمات المقدمة لزبائنه.

4- مؤسسة الأغواط تسعى إلى تبني تقنيات ووسائل تكنولوجيا حديثة مستقبلا

سبب اختيار الموضوع:

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

1- الرغبة في إثراء مكتبة الكلية بمواضيع حديثة، وهي مواضيع تخص واقع استخدام

تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية

أهداف الدراسة :

- التعرف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات

والاتصال، وكيفية بناء هيكل معلوماتي في المؤسسة متطور وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا

في تحسين الفعالية التنظيمية الإدارية وترشيد القرارات المتعلقة بهما؛

- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات

كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة

تحديد المفاهيم :

التكنولوجيا : يمكن تحديد مفهوم التكنولوجيا كما يلي:

أ- لغة : كلمة " TECHNOLOGY وهي مشتقة من

الكلمة اليونانية TECHNE

وتعني فنيات أو مهارات، أما LOGY التي تعني علم أو دراسة .

ب - اصطلاحاً: تعرف التكنولوجيا على انها مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب

العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لدراسات أو بحوث مبتكرة في مجال الإنتاج

والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتسبة التي تمثل مجموعة الوسائل

والأساليب الفنية.¹

الاتصال : للاتصال عدة مفاهيم وهي كما يلي:

¹خديجة بلعلياء، صورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسين بن بو علي الشلف الجزائر، 13/14 ديسمبر 2011، ص 7

أ- لغة: كلمة الاتصال COMMUNICATION مشتقة من لفظها الإنجليزي من الأصل اللاتيني COMMUNIS أو COMMOM ومعناها مشترك أو عام، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أخرى أي أننا نحاول أن نشرك سوياً في معلومات وأفكار أو مواقف واحدة.

ب - اصطلاحاً : يعرف " كارل هو فلاند الاتصال بأنه العملية التي ينقل عمداً بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين .

ويعرفه "جورج لندبرج" بأنه: إن كلمة الاتصال تستخدم لتشير الى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز¹.

كما يعرف الاتصال في مجال الاعلام بأنه بث رسائل واقعية أو خيالية تتصل بموضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية يوجدون في مناطق متفرقة.

تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

¹سمير جمال محمد شعير، دور الاتصال بالمشاركة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتنفيذ الخدمة الإرشادية في محافظة البحيرة، رسالة ماجستير قسم الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي، كلية الزراعة جامعة المنوفية، مصر، 2014 ص13

عرفها فضيل دليو بأنها تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا.¹

إجرائيا : تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي: "كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات، والتي تجمع بين ثلاث مجالات تقنية المعلوماتية، الاتصال السمعي والبصري، والمستخدم في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من طرف موظفيها¹

المؤسسة الخدماتية:

هي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة للعميل ومن أمثلة مؤسسات تقديم الخدمة الفنادق المطاعم المستشفيات والمؤسسات المالية والتعليمية ومؤسسات الاتصالات بالإضافة إلى مؤسسات خدماتية أخرى متنوعة.

هي تلك المؤسسة التي تقوم بتحويل تشكيلة من المدخلات المادية إلى مخرجات غير ملموسة ماديا لكنها محسوسة في صورة خبرات وتجارب يمر بها عملاء المؤسسة هذه المخرجات قد ترتبط بها كيانات مادية تظهر من خلال الخدمة المقدمة إلا أن هذا لا يعني نهائيا تحولها إلى مخرجات مادية، وتعرف المؤسسة الخدماتية على أنها " هيكل منظم لقدرات خاصة لتقديم خدمات مختلفة الأشكال والأنواع.²

¹ ص. 147) فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية، (د، ت، ن
² زيد عبو ، معجم المصطلحات الإدارية العامة، ط 1، كنوز المعرفة للنش والتوزيع، عمان، 2007 ص.

التعريف الاجرائي:

-هي تلك المؤسسة التي تقوم بتحويل تشكيلة من المدخلات المادية أو غير المادية إلى مخرجات غير ملموسة ماديا، ولكنها يمكن ان تكون محسوسة أو غير محسوسة في صورة خبرات وتجارب يمر بها عملاء المؤسسة، هذه المخرجات قد ترتبط بها كيانات مادية تظهر من خلال الخدمة المقدمة، هذا ما نجده في مؤسسات العمومية خاصة بلديات، مستشفيات جمعيات وطنية شركات النقل، فروع الأمن ... إلخ).

الفاعلية:

مدى قدرة المنظمة على البقاء، والنمو، والتكيف، دون النظر إلى الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، حيث إنّ المنظمة تتعامل ضمن إطار الوصول إلى أهدافها في أوساط بيئية غير مستقرة، حيث إنّها تجعل من خلق التوازن المتحرك مع التكيف البيئي أحد مستلزمات وجودها. يعطي مفهوم الفاعلية بُعداً أكثر اتساعاً، وأشمل من تحقيق الأهداف، حيث يستمدّ هذا المفهوم منطق قبوله عن طريق واقع المنظمة باعتبار أنّها نظام مفتوح، يتعامل مع بيئة متغيرة تنطوي على عددٍ من الجوانب غير المؤكدة، والمتغيرة.

التعريف الإجرائي:

هو من المؤشرات الهامة لقياس مدى تحقيق المنظمة، أو المؤسسة لأهدافها بالتكيف، أو الإنسجام مع البيئة التي تعمل فيها، وذلك من ناحية استغلال الموارد المتاحة. فيديو قد

يعجبك: تعريف مفهوم الفاعلية يتفاوت مفهوم فاعلية المنظمة من ناحية وجهات النظر الفكرية، من حيث المعنى الدقيق والشامل، فقد عرّف (بارنرد) الفاعلية: أنها الدرجة التي تستطيع فيها المنظمة الوصول لأهدافها وتحقيقها.

الدراسات السابقة:

أ- غادة حسين صالح (2003)، تحديات الثورة العلمية التكنولوجية و أثرها على إعاقة الموارد البشرية بدولة الإمارات العربية المتحدة. وقد هدفت هذه الدراسة

إلى التوصل لجملة المعطيات التي تساعد في صياغة سياسات إدارة و تنمية الموارد البشرية، وخلصت إلى النتائج التالية: . الإهمال لبعض المعطيات ذات الصلة بتطوير كفاءة الموارد البشرية تقصير في اتباع إستراتيجيات متعلقة بترقية المورد البشري بالطرق التعليمية و ما له من أثر في العجز في مواجهة المشاكل والتحديات.

ب- مراد راييس (2006)، أثر تكنولوجيا المعلومات

والإتصال على الموارد البشرية

في المؤسسة، دراسة حالة بمديرية الصيانة سوناطراك، الأغواط. و قد هدفت هذه الدراسة إلى بحث أهم آثار تكنولوجيا المعلومات والإتصال على المورد البشري داخل المؤسسة الجزائرية، و أثبتت نتائج الدراسة أنه ليس هناك أي أثر واضح على المواد البشرية، ويرجع ذلك إلى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة التي لا تزال في مراحلها الأولى، وكذلك إلى ضعف التأهيل لدى المورد البشري في استخدام هذه التكنولوجيا وقلة البرامج التكوينية.

ت- شادلي شوقي (2007)، أثر إستخدام تكنولوجيا

المعلومات و الإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية. هدفت هذه الدراسة إلى تقييم كثافة و طرق إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال و أثرها على مستويات الأداء في المؤسسات المتوسطة والصغيرة وتوصلت الدراسة إلى أن معدل إستخدام اتكنولوجيا لا يتجاوز 29.5% على مستوى المؤسسات الجزائرية ، و هي درجة تتناسب و درجة إمتلاكها لهذه التكنولوجيا طرديا و حجم المؤسسة، أما عن تأثيرها فقد تبين أنه يبرز في تخفيض تكاليف الإتصال والترويج، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن و سهولة تداول المعلومات و التنسيق والتوسع إلى السوق المحلية.

ث-

عبد الرحمان القري (2007)، تكنولوجيا المعلومات و

أثرها على إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تتركه تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية كأحد أهم الوظائف في المؤسسة الجزائرية، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تفعيل جانبيين هما: الإهتمام بالموارد البشري في المؤسسة وترقية هذه الوظيفة حسب إستخدام تكنولوجيا المعلومات.

مقدمة

إن ظهور الإنترنت يمثل ثورة غير مسبوقة في وسائل الإعلام والاتصال، من خلال ما أتاحتها من حرية وسرعة عالية ودقة فائقة في مجالات عديدة. وقد جاءت مواقع التواصل الاجتماعي لتعزز هذه الثورة الكبيرة والسريعة، حيث أسهمت في زيادة دور هذه الثورة من خلال خصائصها ومميزاتها التي تدعم طرق التواصل بين الأفراد والجماعات. رغم تنوع هذه الشبكات واختلافها، فإن هدفها الأساسي هو الاتصال والتواصل بين البشر، بل وحتى الحفاظ على التراث الثقافي. فقد أتاحت هذه الشبكات للأفراد الاطلاع على مختلف ثقافات المجتمعات، بما في ذلك عاداتها وتقاليدها وقيمها وأنماط عيشها، بالإضافة إلى تراثها الثقافي المتنوع الذي يعكس ماضي الأمم وتاريخها، ويضمن استمرارها في الحاضر وبناء مستقبلها.

يعتبر الموروث الثقافي لوحة تعكس ثقافة المجتمعات، وهو أحد مقوماتها الأساسية، حيث يتضمن العادات والتقاليد والتراث الذي تركه الأسلاف، مما يجعله مصدراً تاريخياً يمكن الرجوع إليه لاستحضار حياة سابقة، ويسهم في بناء حياة حديثة والاطلاع على حضارة الأمم. لهذا، أصبح للموروث أهمية كبيرة في حياة الأفراد. وتتمتع الجزائر، كغيرها من دول العالم، بموروث ثقافي معترف بتنوعه وغناه على المستويين الوطني والعالمي. وقد تحقق لها ذلك بحكم موقعها الجغرافي الذي شهد تعاقب وتمازج الحضارات عبر التاريخ، مما أضاف إلى هذا الموروث قيماً

ومبادئ متوارثة من الأجيال السابقة، تعتبر رمزاً للهوية الثقافية وحاملة لقيمنا المشتركة وقابلة للنقل إلى الأجيال القادمة. لذا، من الضروري الحفاظ عليه من الضياع والاندثار.

يمكن استغلال مواقع التواصل الاجتماعي للتعريف بهذا الموروث وتوعية الأفراد بأهميته وضرورة التمسك به لمواجهة التغيرات الحديثة التي قد تدفع الأفراد إلى تبني ثقافات دخيلة على ثقافتهم المحلية، سواء فيما يتعلق بالملبس أو المأكل أو غيرها من القيم والعادات والتقاليد، مما قد يؤدي إلى التخلي عنها ونسيان الهوية الأصلية. بناءً على ذلك، تركزت دراستنا حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في الحفاظ على الموروث الثقافي الجزائري.

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

مهيد :

عملية التواصل الاجتماعي هي الوسيلة التي يربط بها الإنسان نفسه بالآخرين في مجتمعه، مما يمكنه من الاستفادة من فوائد عديدة على المستوى الشخصي والاجتماعي. فهي تشمل التفاعل المستمر مع الجيران، الأصدقاء، والمعارف بهدف تعزيز العلاقات وتحقيق التواصل الفعال. وباختلاف أنواعها وعمقها، تُحدّد قيمة هذا التواصل وتأثيره على حياة الأفراد والمجتمع بشكل عام.

من خلال التواصل الاجتماعي، يُلاحظ تحسن ملحوظ في العلاقات الشخصية، حيث يتسنى للأفراد فهم أفضل لبعضهم البعض والتعبير بحرية عن مشاعرهم وأفكارهم. كما تُسهم هذه العلاقات في كشف الطبقات العميقة من شخصية الفرد، مما يعزز الثقة بينه وبين الآخرين ويعزز الوعي بأهمية العلاقات الاجتماعية

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

المبحث الأول : ماهية شبكات التواصل الاجتماعي

المطلب الأول : مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي

أولاً : تعريف شبكات التواصل الإجتماعي

ان الشبكات الاجتماعية على الإنترنت، التي ظهرت في عصر الويب الثاني، هي مجموعة من المواقع التي تتيح للأفراد التواصل والتفاعل في بيئة افتراضية مشتركة. يجتمع المستخدمون حول مجموعات متنوعة تتعلق بالاهتمامات المشتركة أو الانتماءات الاجتماعية مثل البلدان أو الجامعات أو الشركات. توفر هذه المنصات خدمات تواصل مباشر مثل إرسال الرسائل، استعراض الملفات الشخصية للآخرين، ومعرفة أخبارهم والمعلومات التي يشاركونها.

يعرف شريف اللبان الشبكات الاجتماعية على الإنترنت كخدمات متاحة عبر الويب، تمكن الأفراد من إنشاء بيانات شخصية عامة أو شبه عامة داخل نظام معين. يمكنهم أيضاً إنشاء قوائم بأشخاص يرغبون في التواصل معهم والاطلاع على قوائم الأشخاص الذين يتواصلون معهم أيضاً. تعتبر هذه القوائم جزءاً أساسياً من تجربة التواصل عبر الشبكات الاجتماعية.

¹وتعرف الشبكات الاجتماعية بأنها شبكة مواقع فعالة جداً في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء ، كما تمكن الاصدقاء القدامى من الاتصال ببعضهم البعض ومع مرور السنوات، أصبحت الشبكات الاجتماعية على الإنترنت توفر إمكانيات التواصل

¹احسين محمود هيثمي علاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي دار اسامة للنشر والتوزيع الأردن عمان ط 1 / 2015 ص82

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

المرئي والصوتي، وتبادل الصور، وغيرها من الأدوات التي تعزز العلاقات الاجتماعية بين الأفراد. تُعتبر هذه المواقع الركيزة الأساسية للإعلام الجديد أو البديل، حيث تتيح للأفراد والجماعات التواصل في هذا الفضاء الافتراضي.

تُعد هذه الشبكات نوعًا جديدًا من الإعلام البديل للأنماط الاتصالية التقليدية، فهي تمثل نسقًا اتصاليًا يتناسب مع السرعة الفائقة للمعلومات، العوالم المفتوحة، وعصر العولمة. إنه إعلام العصر الجديد والمعاصر، وهو طريق جديد وبديل للإعلام التقليدي¹.

لقد أتاحَت المواقع الاجتماعية لمتصفحها إمكانية مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو، وكذلك مكنت مستخدميها من إنشاء المدونات الإلكترونية وإجراء المحادثات الفورية وإرسال الرسائل، وتصدرت الشبكات الاجتماعية هذه ثلاثة مواقع هامة ورئيسية هي: الفيس بوك وتويتر وموقع مقاطع الفيديو اليوتيوب. ونتيجة لتنامي وتطور هذه المواقع الاجتماعية، فقد أُقبل عليها ما يزيد عن ثلثي مستخدمي شبكة الإنترنت.

وتعتبر مواقع التواصل الاجتماعية هي الأكثر انتشارا على شبكة الانترنت لما تمتلكه من خصائص تميزها عن المواقع الالكترونية، مما شجع متصفح الانترنت من كافة أنحاء العالم على الاقبال المتزايد عليها، في الوقت الذي تراجع فيه الاقبال على المواقع الالكترونية وبالرغم من الانتقادات الشديدة التي تتعرض لها الشبكات الاجتماعية على الدوام وخصوصا موقع الفيس بوك والذي تتهمه تلك الانتقادات بالتأثير السلبي والمباشر على المجتمع الاسري

¹ احسين محمود هيثمي مرجع سابق ص82

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

والمساهمة في انفرط عقده وانهيائه فإن هناك من يرى فيه وسيلة مهمة للتنامي والالتحام بين المجتمعات وتقريب المفاهيم والرؤى مع الآخر والاطلاع والتعرف على ثقافات الشعوب المختلفة اضافة لدوره الفاعل والمتميز كوسيلة اتصال ناجحة في التفاعل الاجتماعي كما تعرف بأنها تركيبه اجتماعية الكترونية تتم صناعتها من أفراد أو جماعات أو مؤسسات ،وتتم تسمية الجزء التكويني الاساسي مثل الفرد الواحد باسم العقدة Node بحيث يتم اتصال هذه العقدة بأنواع مختلفة من العلاقات كتشجيع فريق معين أو الانتماء لشركة ما أو حمل جنسية لبلد ما في هذا العالم وقد تصل هذه العلاقات لدرجات أكثر عمقا كطبيعة الوضع الاجتماعي أو المعتقدات أو الطبقة التي ينتمي إليها الشخص¹

ثانيا :خصائص شبكات التواصل الاجتماعي

شبكات التواصل الاجتماعي توفر مساحة واسعة للإنسان للتعبير عن نفسه ومشاركة أفكاره ومشاعره مع الآخرين. يعود ذلك إلى الحقيقة العلمية المثبتة بأن الإنسان بطبيعته اجتماعي ولا يمكنه العيش في عزلة تامة عن أقرانه.

دراسات وبحوث علمية كثيرة أظهرت أن الإنسان لا يمكنه إشباع جميع حاجاته البيولوجية والنفسية دون التواصل مع الآخرين. فالاحتياجات الاجتماعية تفرض عليه ضرورة العيش مع المجتمع والتواصل معه لتحقيق الرفاهية الشخصية والنفسية.

¹حسين محمود العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي هيثمي دار اسامة للنشر والتوزيع الأردن عمان ط 1 / 2015 ص83

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

توفر شبكات التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة لتلبية احتياجات الإنسان الاجتماعية، حيث يمكنه التواصل والتفاعل مع محيطه الاجتماعي عبر منصاتها المتنوعة. بفضل هذه المنصات، يتمكن الأفراد من بناء وتعزيز علاقاتهم الاجتماعية ومشاركة تجاربهم وأفكارهم مع الآخرين، مما يعزز إحساسهم بالانتماء ويعمق التواصل مع المجتمع بشكل فعال.

الشبكات الاجتماعية تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية، مما يتيح للأفراد في الشرق التواصل بسهولة مع الأفراد في الغرب عبر الشبكة. إضافة إلى ذلك، تتميز الشبكات الاجتماعية بالتفاعلية، حيث يكون الفرد فيها ليس فقط مستقبلاً وقارئاً، بل أيضاً مرسلًا وكاتبًا ومشاركًا. وهذا يلغي السلبية المقيتة في الإعلام التقليدي كالتلفاز والصحف الورقية، ويمنح حيزاً للمشاركة الفاعلة من قبل المشاهد والقارئ .

تعدد الاستعمالات:

مواقع التواصل سهلة ومرنة ويمكن استخدامها من قبل الطلاب في التعليم والعالم لبث علمه وتعليم الناس والكاتب للتواصل مع القراء وافراد المجتمع للتواصل وهكذا

سهولة الاستخدام فالشبكات الاجتماعية تستخدم بالإضافة للحروف وبساطة اللغة فالشبكات الاجتماعية تستخدم الرموز والصور التي تسهل للمستخدم نقل فكرته والتفاعل مع الآخرين¹

التلقائية:

¹بن ابراهيم الشاعر مرجع سابق ص68

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

يتسم التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالتلقائية وعدم الرسمية، حيث لا يتطلب التخطيط أو التنسيق المسبق بين الأعضاء، ولا توجد لوائح تنظيمية تحكم هذا التواصل، مما يجعله عفويًا بين طرفي الاتصال.

من الميزات البارزة لهذه الشبكات هي قلة التكلفة، حيث أن التسجيل فيها مجاني، كما هو الحال في الفيسبوك الذي يعلن على صفحته الرئيسية أن الخدمة مجانية وستبقى كذلك.

بالإضافة إلى ذلك، يتميز التواصل عبر الشبكات الاجتماعية بالحضور الدائم غير المادي، حيث لا تتطلب عملية الاتصال التواجد الفعلي في نفس الوقت. يمكن للأعضاء التواصل عن طريق ترك رسائل نصية، أو مشاركة الصور والمعلومات حول الأفلام أو الموسيقى أو غيرها من الاهتمامات، مما يسمح للطرف الآخر بالرد بنفس الطريقة دون الحاجة إلى التزامن. كما يمكنهم الاتصال بشكل مباشر إذا رغبوا في ذلك، وهي ميزة لا تتوفر في وسائل الاتصال التقليدية التي تتطلب التزامن لإتمام عملية التواصل بين الطرفين.¹

الانفتاح يمثل المحتوى المرسل من المستخدمين أغلبية المحتوى المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي وذلك يزيد الرغبة لدى الاعضاء بالمزيد من التواصل والتفاعل والمشاركة لأنهم هم من يقوم بعملية انتاج المحتوى عكس وسائل الإعلام التقليدية التي يمثل بها الشخص دور المتلقي أو المستهلك للمحتوى

¹ بن ابراهيم الشاعر مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني دار صفاء للنشر والتوزيع عبد الرحمان ط1. 2015 ص67

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

دعم التجمعات: توفر شبكات التواصل الاجتماعي خدمات تتيح للأشخاص إنشاء مجموعات تتشارك في الاهتمامات أو الانتماءات الدينية والاجتماعية، كما هو الحال في فيسبوك.

المرونة: يمكن الوصول إلى هذه الشبكات عبر الهواتف المحمولة، ولا يتطلب ذلك وجود جهاز حاسوب. وقد بدأت الشركات المصنعة للأجهزة المحمولة في تضمين تطبيقات التواصل الاجتماعي ضمن أنظمة التشغيل الخاصة بها.

إذابة الفواصل الطبقيّة: تتيح شبكات التواصل الاجتماعي فرصة التواصل المباشر مع الدعاة وطلبة العلم والأدباء والعلماء دون الحاجة إلى وسطاء¹.

المطلب الثاني : نشأة الشبكات الاجتماعية

ظهرت مجموعة من الشبكات الاجتماعية في أواخر التسعينيات، مثل Classmates.com عام 1995، الذي هدف إلى ربط زملاء الدراسة، وموقع SixDegrees.com عام 1997، الذي ركز على الروابط المباشرة بين الأشخاص. استندت فكرة SixDegrees.com إلى مفهوم "الدرجات الست للانفصال"، وهو الافتراض بأن أي شخص في العالم لا تفصله عن الآخر أكثر من ست درجات أو أشخاص، مما يعني أنه يمكن الوصول إلى أي شخص في العالم عبر هؤلاء الأشخاص الستة. تضمنت هذه المواقع ملفات شخصية للمستخدمين وخدمة إرسال الرسائل الخاصة لمجموعة من الأصدقاء، ولكن رغم ذلك، لم تحظ هذه المواقع بشعبية كبيرة في ذلك الوقت ولم تحقق أرباحاً لأصحابها، مما أدى إلى إغلاقها.

¹ حسين محمود هيتمي العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي دار اسامة للنشر والتوزيع الأردن عمان ط 1 / 2015 ص 86/87

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

بين عامي 1999 و2001، ظهرت مجموعة أخرى من المواقع الاجتماعية التي لم تحقق النجاح أيضاً وتوقفت عن العمل. ولكن في السنوات اللاحقة، ظهرت محاولات جديدة، وكان الميلاد الفعلي للشبكات الاجتماعية كما نعرفها اليوم في بداية عام 2002، عندما ظهر موقع Friendster، الذي حقق نجاحاً كبيراً دفع جوجل إلى محاولة شرائه في عام 2003، لكن لم يتم التوصل إلى اتفاق بشأن شروط الاستحواذ.

في النصف الثاني من نفس العام، ظهر في فرنسا موقع Skyrock كمنصة للتدوين، ثم تحول بشكل كامل إلى شبكة اجتماعية في عام 2007. استطاع موقع Skyrock تحقيق انتشار واسع، ليصل في يناير 2008 إلى المركز السابع في ترتيب المواقع الاجتماعية وفقاً لعدد المشتركين.

¹ومع بداية عام 2005، ظهر موقع MySpace الأمريكي الشهير، الذي بلغ عدد مشاهدات صفحاته أكثر من جوجل، ليصبح واحداً من أوائل وأكبر الشبكات الاجتماعية على مستوى العالم. في نفس الوقت، بدأ موقع فيسبوك في الانتشار بالتوازي مع MySpace. في عام 2007، أتاح فيسبوك للمطورين إمكانية تكوين التطبيقات، مما أدى إلى زيادة كبيرة في عدد مستخدميهم، حيث يُعتقد أن عددهم حالياً يتجاوز 800 مليون مستخدم على مستوى العالم.

¹إيلي أحمد جرار الفيسبوك والشباب العربي دار حنين للنشر والتوزيع ط1 1433 2012 / ص39

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

أصبحت هذه الشبكات الاجتماعية موضوع دراسة للعديد من الباحثين في مجالات متعددة مثل الخصوصية، الهوية، رأس مال المجتمعات، واستخدامات المراهقين.¹

¹مصطفى يوسف الكافي تكنولوجيا الإعلام والاتصال ماهر عودة الشمايلة محمود عزت اللحام ط1 2015. دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع ص212

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

المبحث الثاني : ماهية الفيس بوك

المطلب الأول : مفهوم الفيس بوك

أولاً : تعريف الفيس بوك

"فيسبوك" هي شبكة اجتماعية حازت على قبول وتفاعل كبير من الناس، خاصة الشباب في مختلف أنحاء العالم. بدأت في بساطة كمدونة شخصية في فبراير عام 2004 في جامعة هارفارد بالولايات المتحدة الأمريكية، بواسطة الطالب مارك زوكربيرج، الذي كان مهووساً ببرمجة الحاسوب.

في البداية، كانت "فيسبوك" تقتصر على نطاق الجامعة وأصدقاء زوكربيرج فقط. لم يتوقع زوكربيرج وأصدقاؤه أن تحظى المدونة بهذا الانتشار السريع في العالم الافتراضي. سرعان ما تجاوزت شهرة "فيسبوك" حدود الجامعة وانتشرت في مدارس مختلفة في الولايات المتحدة الأمريكية، ورغم أنها كانت في البداية تقتصر على عدد محدود من الزوار، إلا أنها سرعان ما شهدت زيادة مستمرة في عدد المستخدمين¹.

ومع ذلك، لم تتميز هذه المدونة في البداية على المواقع الاجتماعية الأخرى التي سبقها مثل موقع ماي سبيس وغيره، حتى وصلت إلى عام 2007. حيث قام القائمون على الموقع بتقديم ميزات جديدة لـ "فيسبوك"، بما في ذلك إتاحة فرصة للمطورين، مما زاد من شهرة الموقع. وفيما

¹-اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي شبكات التواصل والانترنت والتأثير على الأمن القومي دار النشر المكتبة العربي للمعارف ط1ممم ص26/27

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

مليار شخص بدأوا يزورون الموقع بانتظام ويتبادلون الملفات والصور ومقاطع الفيديو، بالإضافة إلى التعليق على المنشورات والمواضيع المتنوعة، فإن المشاركة الفعالة تكون غالباً في المحادثات والدرشات.¹

وُسمي "فيسبوك" بهذا الاسم على غرار ما كانت تُسمى "كتب الوجوه"، والتي كانت تُطبع وتُوزع على الطلاب بهدف تيسير التعارف والتواصل بينهم، خاصة بعد التخرج عندما ينتشر الطلاب في أنحاء مختلفة. وكان الهدف من تأسيس موقع إلكتروني يُسهّل هذه العملية بشكل أوسع وأكثر فعالية، حيث يتمكن الأفراد من البقاء على اتصال والتواصل مع بعضهم البعض عبر الإنترنت بسهولة وفعالية أكبر.

ويعرف shennykinkoph Gunter الباحث في مجال مواقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك بأنه واحد من مواقع الشبكات الاجتماعية؛ يمثل مجتمع دولي على الانترنت وهو مكان يجتمع فيه أفراد المجتمع للتفاعل مع بعضهم من خلال تبادل الصور وأشرطة الفيديو؛ وغيرها من المعلومات؛ والاتصال بشكل عام مع الأصدقاء والعائلة وزملاء العمل والدراسة وغيرهم _استخدام هذا الموقع شهد تزايداً مستمراً نظراً لما يقدمه للمستخدم من خيارات متعددة فضلاً عن تقوية الاتصالات الاجتماعية يعطيك الفيس بوك مجموعة من الأدوات المتعددة الاستعمالات والفعالة للمشاركة بالمعلومات والترويج لأية اهتمامات أو مشاريع قد يخدم المستخدم

¹ؤيد نصيف جاسم السعدي الوظيفة الاتصالية لمواقع التواصل الاجتماعي دراسة في موقع الفيس بوك م ط1. 2016ص164

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

وقد حقق هذا الموقع نجاحا وانتشارا واسعا قل نظيره على مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى حيث بلغ معدل الاشتراكات الجديدة 150 ألف مشترك جديد يوميا؛ ويشكل المتواصلون على الموقع الفيس بوك مجتمعا افتراضيا أكثر سهولة وراحة من حال المتواصلين في المجتمعات الحقيقية؛ ففي هذا المجتمع الافتراضي يستطيع الشخص اختيار من يردده من الأصدقاء ليتعرف عليهم ويتواصل معهم ولا يجد نفسه مضطرا للتعامل مع اشخاص لا يرغب في التعامل معهم .

ثانيا : خصائص وسمات موقع الفيس بوك

توفر "فيسبوك" مجموعة متنوعة من الميزات التي تسهل على المستخدمين التواصل مع بعضهم البعض. من بين هذه الميزات:

سمة "wall" أو لوحة الحائط وهي عبارة عن مساحة مخصصة في صفحة الملف الشخصي لأي مستخدم بحيث تتيح للأصدقاء ارسال الرسائل المختلفة إلى هذا المستخدم.¹

سمة "pokes" أو النكزة التي تتيح للمستخدمين ارسال نكزة افتراضية لإثارة الانتباه إلى بعضهم البعض وهي عبارة عن اشعار بخطر المستخدم بأن احد الأصدقاء يقوم بالترحيب به.

- سمة photos أو الصور التي يمكن للمستخدمين من تحميل الالبومات والصور من أجهزتهم إلى الموقع .

¹علي خليل شقرة لاعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي ط1. 2014 دار اسامة للنشر والتوزيع الأردن عمان ص64

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

سمة Status او الحالة: تتيح للمستخدمين إمكانية إبلاغ اصدقاءهم بإمكانهم وما يقومون به من أعمال في الوقت الحالي جدير بالذكر أنه يمكن مشاهدة لوحة الحائط الخاصة بالمستخدم لأي شخص يمكنه مشاهدة الملف الشخصي لهذا المستخدم وفقا للإعدادات الخصوصية في يوليو من عام 2007؛ أتاح الفيس بوك إمكانية إرسال رسائل مرفقة تتضمن أي شيء الا لوحة الحائط؛ الذي كان مقتصرًا من قبل على المحتويات النصية فقط¹

- سمة NewsFeed أو التغذية الإخبارية: في 6 سبتمبر من عام 2006 تم الاعلان عن سمة NewsFeed او التغذية الإخبارية التي تظهر على الصفحة الرئيسية لجميع المستخدمين حيث تقوم بتمييز بعض البيانات مثل التغييرات التي تحدث في الملف الشخصي وكذلك الأحداث المرتقبة واعياد الميلاد الخاصة لأصدقاء المستخدم

- سمة FacebookNotes او تعليقات الفيس بوك: تم تقديم هذه السمة في 22 من شهر أغسطس لعام 2006 وهي سمة متعلقة بالتدوين تسمح بالإضافة العلامات والصور التي يمكن تضمينها؛ وقد يمكن المستخدمين في وقت لاحق من جلب المدونات من مواقع "زانجاو" لايف جورنال و"بلوجر" وغيرها من المواقع الاخرى التي تقدم خدمات التدوين .

- سمة ارسال الرسائل الفورية: Chat خلال الأسبوع الذي وافق 7 ابريل 2008؛ اصدر الفيس بوك تطبيق إرسال رسائل فورية الى شبكات الاتصال باستخدام برنامج Comet واطلق

¹اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي مرجع سابق ص27

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

عليه اسم "Chat" ويوفر هذا التطبيق للمستخدمين إمكانية التواصل مع أصدقائهم وهو يشبه

في أداء وظيفته برامج ارسال الرسائل الفورية الموجودة على سطح المكتب¹

وهناك سمة يوفرها (الفيس بوك) هي Gifis او الهدايا التي تتيح للمستخدمين ارسال هدايا افتراضية إلى اصدقاءهم تظهر على الملف الشخصي للمستخدم الذي يقوم باستقبال الهدية وتكلف الهدايا 1.00 دولار لكل هدية ؛ويمكن إرفاق رسالة شخصية معها ؛كما يستطيع مشتركو(الفيس بوك) نشر إعلانات مبنوبة مجانية خاصة بهم عبر سمة Marketplace او السوق ؛تتم مشاهدتها من قبل مشترك الموقع.

المطلب الثاني : خدمات الفيس بوك

أولاً : خدمات الفيس بوك

محتوى المجموعة: يُمكن موقع الفيسبوك المستخدمين من بناء محتوى المجموعات، حيث يُمكن للأعضاء إنشاء محتوى متنوع ومتفرّع يعكس اهتماماتهم ومشاركاتهم. بفضل الأدوات المبتكرة والخدمات الاتصالية المتاحة، يمكن لكل مستخدم بناء صفحته الخاصة وتشكيل مجموعة محتوى تفاعلية وديناميكية. وبهذا، يتكون شبكة واسعة من المحتوى تتفرّع لتشمل مجموعة متنوعة من الاهتمامات والمشاركات التي تناسب كل مستخدم.²

¹اسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي مرجع سابق ص27

²زويد نصيف جاسم السعدي الوظيفة الاتصالية لمواقع التواصل الاجتماعي دراسة في موقع الفيس بوك م ط1. 2016 ص164

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

- التواصل المستمرين للمستخدمين : يوفر موقع الفايس بوك خدمة التواصل الفعال ليس فقط في لاتصال المباشر بين لأفراد ؛وانما هو أن تصل نشاطات واخبار مستخدم إلى مستخدم آخر بشكل آلي عون تدخل يدوي ؛ويمكن أيضا الاعجاب والتعليق وإبداء الآراء والمناقشة بشأن تلك النشاطات والاخبار والموضوعات التي تم نشرها .
- التحكم في المحتوى المعروض : ينتج موقع الفيس بوك روابطه للخدمات والأدوات التي يمكن استخدامها في إضافة الاصدقاء وتحديد من يرغب في مشاهدة أنشطته وأخباره؛ وروابط المواقع والصفحات التي ترغب في عرض محتواها لديه ؛على أساس اختياراته يتم تحديد محتوى صفحته فالشخص هو فقط من يحدد المحتوى الذي سيعرض على صفحته.
- اكتساب خبرات متعددة: يوفر موقع الفيس بوك للمستخدمين العديد من الصفحات التي من شأنها رفع الخبرة الشخصية للفرد المستخدم ؛لان الاتصال والتواصل الالكتروني الذي يقوم به مستخدمو موقع الفايس بوك يجعلهم يكتسبون خبرات جديدة عبر وجود أشخاص متخصصين في المجالات كافة ؛اذان موقع الفايس بوك يتيح العديد من مصادر المعرفة
- تطوير المهارات الاتصالية للمستخدمين: فهو ينمي لدى المستخدمين مهارات الاتصال والتواصل الاجتماعي والقدرة على تحمل المسؤولية على حل المشكلات وجمع المعلومات من مصادر مختلفة وتصنيفها ونقدها والقدرة على بناء علاقات مع الآخرين محليا وعالميا.¹

¹ؤيد نصيف جاسم السعدي مرجع سابق ص 165

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

اما ما يخص الافلام فإن لها دورا في تحفيز الاصدقاء على التفاعل الآن في مع الحدث ولا سيما في المواضيع الحساسة والتي لها وقعها الاجتماعي والنفسي بين أفراد المجتمع وان وجود ميزة المشاركة عبر المواقع الاخرى كوصلات ارتباط مثل ربط موقع الفيس بوك بموقع الفيديو (اليوتيوب) الذي يعتمد بشكل أساسي على مقاطع الفيديو ؛اذ يمكن لمستخدم موقع الفيس بوك أن يستفيد مما ينشر على موقع اليوتيوب والمشاركة به على صفحته الشخصية ؛ان هذا النوع من المحتوى تم توظيفه في الموقع لزيادة مستوى الحرية بحيث يمكن للمستخدم أن ينشر فيديو شخصي او عام يعتقد أنه مهم وينتظر التعليق عليه وقد يستهوي هذا الفيديو عددا كبيرا أو قليلا من الاصدقاء ؛وهذا يعطي مؤشرا إلى أن الانترنت عن طريق موقع الفيس بوك قد فسح المجال لحرية الرأي وهي تمهد الطريق الى الديمقراطية افتراضية قد تحدث تأثيرا على الواقع لاجتماعي الذي يعيشه الفرد في العالم المادي¹.

ثانيا : إيجابيات وسلبيات الفيس بوك

أ- إيجابيات الفيس بوك

- 1- إتاحة الفرصة للصدقة والتواصل بين مختلف الاعضاء
- 2- إمكانية متابعة شخصيات معروفة ومشهورة عبر مختلف أنحاء العالم
- 3- ظهور ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية مكن الأفراد من التعارف على الشعوب من مختلف انحاء العالم وزيادة الخيرة نحوها

¹ مؤيد نصيف جاسم السعدي مرجع سابق ص 165

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

4- التفاعل وتبادل المعلومات والمعارف والخبرات

5- ساهم الفيس بوك كثيرا وتلقائيا في عملية النشر الالكتروني فاي مستخدم للإنترنت يجد

نفسه أنه في الفيس قد ازدادت معدل كتابته وبالتالي قرائته

6- المشاركة في دعم الحملات والنشاطات الخيرية عبر انضمام لمجموعة معينة قد تمثل انت

وأصدقائك نسبة مقدرة في قياس قبول الرأي العام لتلك الفكرة

7- الفيسبوك فرصة للاتصال بالدعاة وطلبة العلم والأدباء والإعلاميين والمؤثرين في المجتمع

مباشرة دون وسائط وتكثر على صفحاته عددا هائلا من المجموعات الدعوية والقرويات الثقافية

والإعلامية¹

ب- سلبيات الفيس بوك:

الفيس بوك حاله حال الكثير من الاختراعات والتقنيات التي أثرت في حياة البشر فإلى الجانب

المضيء للمجموعات والنشاطات التي ساعدت الشباب على تنفيذ أعمال مفيدة وتحقيق الكثير

من الأهداف هناك الكثير من الآثار السلبية على مستخدميه منها

1-إضاعة الوقت بمجرد دخول المستخدم للموقع حتى يبدأ من التنقل من صفحة لأخرى ومن

ملف لآخر ولا يدرك الساعات التي اضاعها في التعليق على صور أصدقائه دون أن يزيد

¹علي خليل شقرة مرجع سابق ص56

اي فائدة له أو لغيره فالفيس بوك يهدر الكثير من وقت الشباب دون فائدة تجنى فهناك أعداد كبيرة من طلاب الجامعات يقضين أكثر من 10 ساعات في تصفح الفيس بوك فقط

2- الإدمان واضعاف مهارات التواصل :هي من أهم الآثار التي قد تشكل على مستخدمي الشبكة الاجتماعية خصوصاً الشباب والمراهقين فإن قضاء الوقت الطويل امام شاشة الكمبيوتر وهدره في تصفح المواقع يؤدي إلى عزلهم عن واقعهم الأسري وعن مشاركتهم في الفعاليات التي يقيمها المجتمع وبما أن التواصل بين الناس بشكل مباشر يؤدي إلى تطوير المهارات التي تساعد الشباب في مجالات الاتصال الإنساني حيث تنمي عندهم الحس بالمسؤولية إتجاه الغير وتقوي سرعة البديهة لديهم فيستطيعون التعامل مع المواقف بحدق وحكمة (وهذا ما تفتقده المواقع الاجتماعية) فإن ادمان الشباب على التواصل الإلكتروني يؤدي بهم إلى العزلة الاجتماعية وفقد مهارة التواصل مع المجتمع

3- انتحال الشخصيات : مازالت عملية انتحال شخصيات المشاهير تضرب اطنابها بقوة في الشبكة العنكبوتية،متخذة منها مكانا خصباً للتنشويه والابتزاز وترويج الشائعات وكسب المال وحرف الحقائق عن مسارها¹

4-الخصوصية :تواجه أغلبية المواقع الاجتماعية انعدام الخصوصية مما تتسبب الكثير من الأعراض المعنوية والنفسية على الشاب وقد تصل في بعض الأحيان لأضرار مادية،فملف المستخدم على الفيس يحتوي على جميع معلوماته الشخصية إضافة إلى مايبثه من هموم

¹علي خليل شقرة مرجع سابق ص 57

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

ومشاكل التي قد تصل بسهولة إلى يد أشخاص يستغلونها بغرض الإساءة والتشهير فهناك من الشباب من وجد في الفيس بوك وغيره من المواقع الاجتماعية مكان للتسلية والعبث وانعدام الرقابة جعلت البعض يسيء الاستخدام ولا يهتم بالعواقب¹

المبحث الأول : تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر :

ان مؤسسة اتصالات الجزائر هي أحد الوحدات العملية تتولى عملية التسيير الإداري والتجاري والتقني لولاية الأغواط هذا بالإضافة الى تسييرها المباشر لما يسمى بالمراكز الجهوية للاتصالات كل حسب تخصصه في مجالات الاتصالات ، مثلا :

-مؤسسة الجهوية الدعم التقني للتجاري

- مؤسسة صيانة شبكة النقل

- مؤسسة صيانة الشبكة الأساسية

المطلب الأول: التعريف والتطور التاريخي المؤسسة اتصالات الجزائر

تعتبر اتصالات الجزائر المتعامل التاريخي لقطاع الاتصالات في الجزائر، وهي مؤسسة ذات أسهم ملك للدولة بنسبة 100%، تنشط في سوق الهاتف الثابت والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون

¹علي خليل شقرة مرجع سابق ص58

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيديو بوك

جديد لقطاع في الخامس من شهر أوت 2000 و المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات سابقا، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات والفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين:

قانون 2000/03 وميلاد اتصالات الجزائر : نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعت القرار 03/2000، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر: كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت المؤسسة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ومجبرة على إثبات وجودها في عالم الإتصال، فيه المنافسة الشرسة، البقاء فيه للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة. وبدأت نشاطها الفعلي تحت شعار ¹:

- مردودية Rentabilité

¹ www.algérietelecom.dz

- فعالية Efficacité

- جودة الخدمة Qualité

المطلب الثاني: المهام الموكلة لمؤسسة اتصالات الجزائر

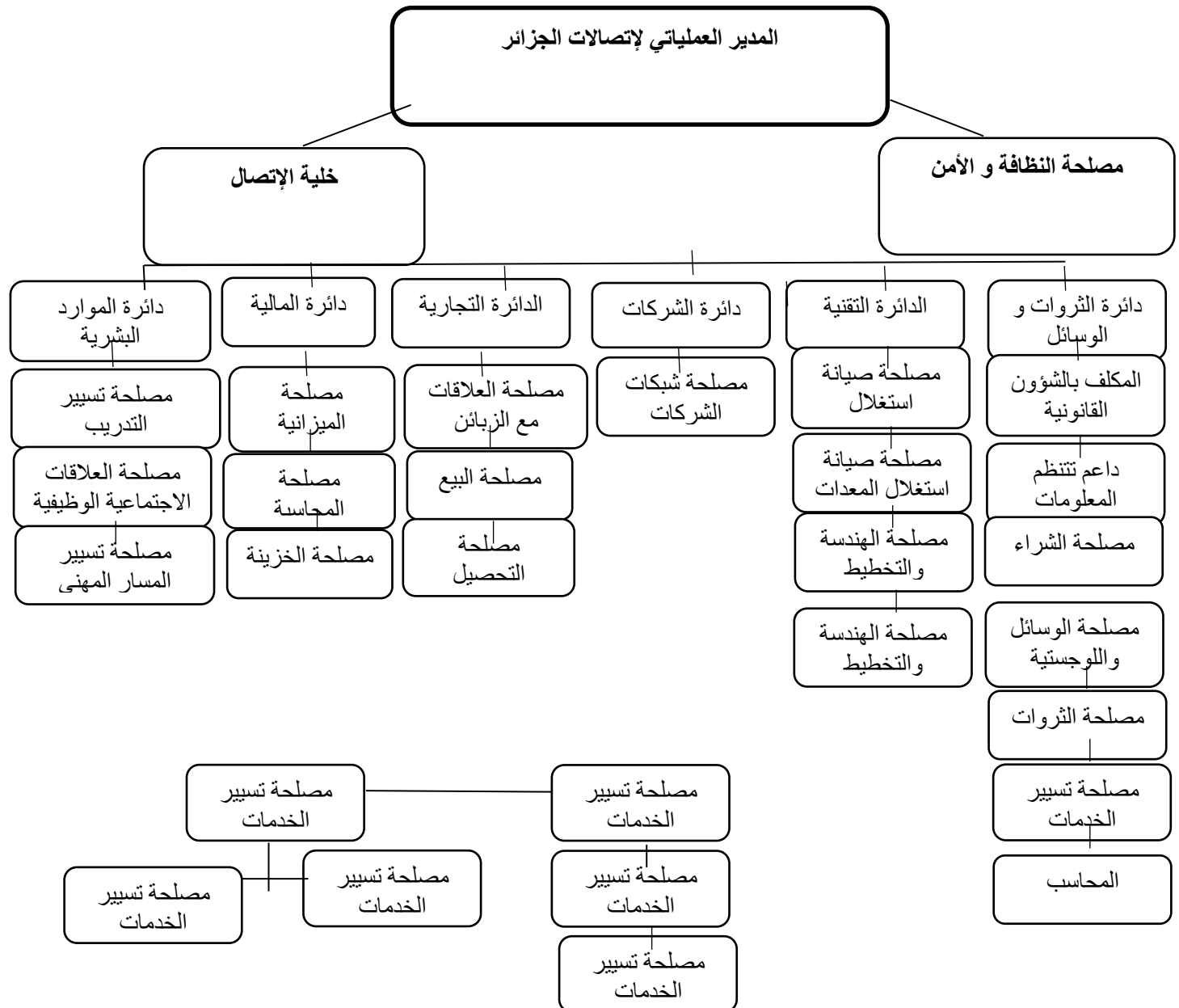
ومن أهم مهامها ما يلي:

- 1- السهر على تحقيق الأهداف والبرامج المسطرة للمؤسسة"
- 2- مراقبة سير الوحدات العملية في كل الميادين؛
- 3- مراقبة وتوجيه الوكالات التجارية؛
- 4- الإشراف والسهر على متابعة مختلف المشاريع والإنجازات المتعلقة بالمؤسسة؛
- 5- تنظيم الوكالات التجارية والمراكز الهاتفية من خلال نشاطاتها التجارية والمالية وكذا التقنية، وتقديم التوجيهات اللازمة من خلال تحديد نقاط القوة والضعف؛
- 6- الإشراف على مختلف الإعلانات والإشعارات والترقيات التجارية التي تطلقها المؤسسة؛
- 7- دعم وتمويل الضمان السير الحسن لمختلف المصالح
- 8- السهر على تدريب الموظفين وتأطيرهم في مختلف المصالح؛
- 9- العمل على تقديم أفضل الخدمات لمختلف الزبائن؛
- 10- الإشراف على متابعة المشاريع الكبرى للمؤسسة مثل توسيع شبكات الاتصال

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر و تحليله

أولا : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية بالأغواط



الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر

ثانيا : تحليل الهيكل التنظيمي المؤسسة اتصالات الجزائر.

1-مدير الوحدة :

و توكل اليه المهام الأساسية التوجيه و الإشراف ، إصدار القرارات التنظيمية و الإدارية متابعة تنفيذ المخططات السنوية الإنجاز ، متابعة عن قرب تحقيق أهداف الإدارة العليا الموضوعة سنويا و المقسمة على شكل مخططات كل شهرين.

2- قسم الموارد البشرية : ومن مهامها:

- متابعة المسار المهني للعمال من التوظيف الى التقاعد، وكذا اعداد برامج التدريب بالتنسيق مع الإدارة العليا
- اعداد الدراسات ومتابعة مؤشرات التسيير والأداء
- مساعدة مختلف الدوائر على تحقيق الأهداف المسطرة، كما أنها تساعد في عملية اتخاذ بعض القرارات التي تتعلق بعمل الدوائر
- دراسة مختلف المشاكل التي تواجه جانب العمل والعمال في المنظمة، والعمل على إيجاد الحلول الناجحة لهذه المشاكل
- تنمية مختلفة القدرات والمهارات لكافة العاملين وكل حسب طبيعة عمله، وبعدها ومساواة دون محابة لأحدهم على حساب الآخرين

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

- استقطاب الكفاءات من خارج المؤسسة، والإشراف على عملية التعيين بالتعاون مع باقي
اطارات المديرية.

- إعداد التقارير المتعلقة بأداء العاملين ومحاولة تصحيح مسار العاملين الذين ظهرت
أخطاؤهم.

3-قسم المالية :

و تتكفل بما يلي

- تحضير مشروع ميزانية المديرية العملية على أساس إقتراحات نواب المديرية الفرعية و
المدير العملي

- متابعة تنفيذ ميزانية المديرية العملية

- متابعة تمويل المشاريع التي في طور الإنجاز و تسديد نفقاتها الخاصة

- مراقبة التسيير و الصفقات وإنجاز الميزانية والوضعية المالية و التسجيلات المحاسبية،
وكذلك العمليات خارج الميزانية

- مراقبة جميع العمليات بالمديرية العملية من إعتمادات مالية و فواتير والاستهلاكات
ومطابقتها للقوانين و حسن مراقبة جميع التسيير.

4-نيابة المديرية الفرعية للوسائل و الدعم

من بين مهامها:

- تنفيذ مشاريع المؤسسة المسطرة في إطار ميزانية التجهيز

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

- الإعلان عن الصفقات الخاصة بالمديرية
- متابعة المشاريع من بدايتها إلى غاية التسليم النهائي
- اقتناء الوسائل (أثاث مكتبي ، ورق ، خزائن)
- الجرد السنوي للوسائل المكتبية و المعدات الخ

5-نيابة المديرية الفرعية التقنية

وتتكفل بما يلي:

- متابعة صيانة الشبكات
- حل جميع المشاكل التقنية المرتبطة بالشبكة
- ضمان الإستغلال الجيد للشبكة
- نشر وتوسيع الشبكة عبر كامل تراب الولاية
- تطوير الشبكة بإدخال التكنولوجيات الجديدة وآخر التجهيزات في عالم المعلوماتية والاتصال وغير ذلك.

6-نيابة المديرية الفرعية التجارية :

وتتكفل بما يلي:

- متابعة الأهداف المسطرة من طرف الإدارة العليا وبالخصوص من ناحية عدد الزبائن
- الجدد، تحصيل الديون ... الخ

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

- تلبية الطلب المتزايد على الإشتراك في خدمة الهاتف الثابت الإنترنت و الهاتف للجيل

الرابع

- متابعة جميع العمليات التي تبرمها المؤسسة مع الزبائن سواء الأفراد أم المؤسسات
- تهتم بالزبائن المتمثلين في الأفراد والمؤسسات بإعلامهم وتوطيد صلتها بهم وكسب ثقتهم وولائهم ومتابعة قضاياهم والعمل على معالجة مشاكلهم التي قد تنجم عن تعاملهم مع

الشركة

- ضمان وصول مختلف المنتجات إلى نقاط البيع ومتابعتها عملهم بشكل مستمر ،
- تهتم بإجراء البحوث التسويقية وتعمل على تطوير سوق المؤسسة.
- متابعة جميع العمليات التي تبرمها المؤسسة مع باقي المؤسسات التي تعتبر زبائن عندها وتطوير هذا القطاع من السوق وكذا توطيد العلاقة مع متعاملها من المؤسسات.
- ضمان خدمات ما بعد البيع لهاته الفئة. الزبائن ووضع الحلول التقنية الممكنة بالتنسيق مع الدائرة التقنية.

المبحث الثاني : دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر

المطلب الأول : إعداد الاستبيان

1- مجال الدراسة:

حتى نتمكن من معرفة مدى رضا الزبون في ظل اقتصاد السوق في ولايتنا، حاولنا دراسة عينة من الزبائن و مؤسسة اتصالات الجزائر و حاولنا إيجاد وسيلة تمكننا من الدخول إلى المؤسسة و الحصول على معلومات موثوق فيها لاستكمال خطوات البحث كانت هذه الوسيلة تتمثل في العلاقات الخاصة التي تربطنا ببعض الإطارات في هذه المؤسسة، تم اختيارها على أساس:

- مجال تعاملها الواسع مع الزبائن

- ملكية رأس المال مؤسسة قطاع عام حسب

- حسب نشاط المؤسسة مؤسسة خدماتية

فقمنا بتوزيع استمارات الأسئلة " الاستبيان على فئة مكونة من 35 زبون وكذا وجه هذا الاستبيان بشكل خاص للإطارات والإطارات العليا في المؤسسة المعنية لمساهمتهم في عملية اتخاذ القرارات و لإطلاعهم على ما يحدث في المؤسسة.

2- وسائل الدراسة:

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

للتمكن من الوصول لتحقيق أهداف هذه الدراسة الميدانية لجأنا إلى استعمال الوسائل الآتية:

- الاستبيان " الاستقصاء".

- المقابلات الشخصية.

- أ تقديم الاستبيان:

يحتوي الاستبيان على مجموعة من الأسئلة المتنوعة، " المفتوحة المغلقة، المفتوحة المغلقة و الترتيب"، سنحاول من خلالها أن تلمس مدى دراية الزبائن و اهتمام المؤسسة الجزائرية بمدى رضا الزبون عن جودة الخدمات المقدمة في ظل اقتصاد السوق، و لقد جزأنا هذه المجموعة إلى محورين أساسيين:

1-محور خاص بالزبون؛

2- وآخر خاص بالمؤسسة

ب المقابلات:

حتى نتمكن من الحصول على معلومات مكملّة - غير موجودة في الاستبيان لجأنا إلى الاستعانة ببعض المقابلات مع الإطارات المستجوبة و هذا في محاولة لإثراء الإجابات بمعارف و اهتمامات الفرد المحيب، التي لم نوردّها في قائمة الأسئلة.

3-تقديم العينة:

تتكون العينة المدروسة كما سبق و أن أشرنا من 35 زبون ومؤسسة واحدة، و التي تحسبها معبرة عن مجتمع البحث.

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

المطلب الثاني : تحليل بيانات العينة.

سنقوم في هذه الخطوة بعدما انتهينا من مرحلة جمع البيانات الأولية، بمحاولة تحليل المعلومات لإبراز النتائج المتوصل إليها، و التعليق عليها بصورة موضوعية.

1.

المحور الأول : البيانات الشخصية

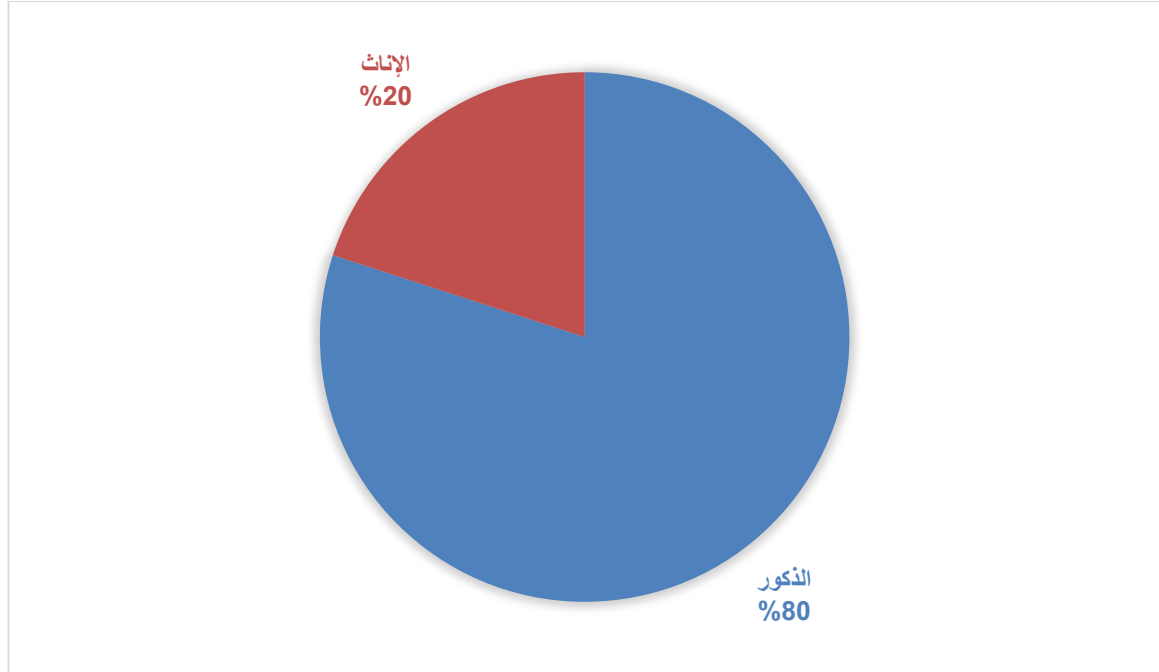
1-1 حسب الحالة العائلية

الجدول (01) : توزيع العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
%80	28	ذكر
%20	07	أنثى
%100	35	المجموع

ان الدراسة التي قمنا بها في العينة كانت نسبة الذكور هي النسبة الأكبر والتي تمثل 80%
اما بالنسبة للإناث فهي 20% فقط

¹ كل الأشكال والجدول اللاحقة من إنجاز الطالب انطلاقا من تفريغ الإستبيان



الشكل (01) : توزيع العينة الزبائن الجنس

2-1 حسب العمر

بعد إجراء الاستقصاء كانت الفئات العمرية كما يوضحها الجدول (02)

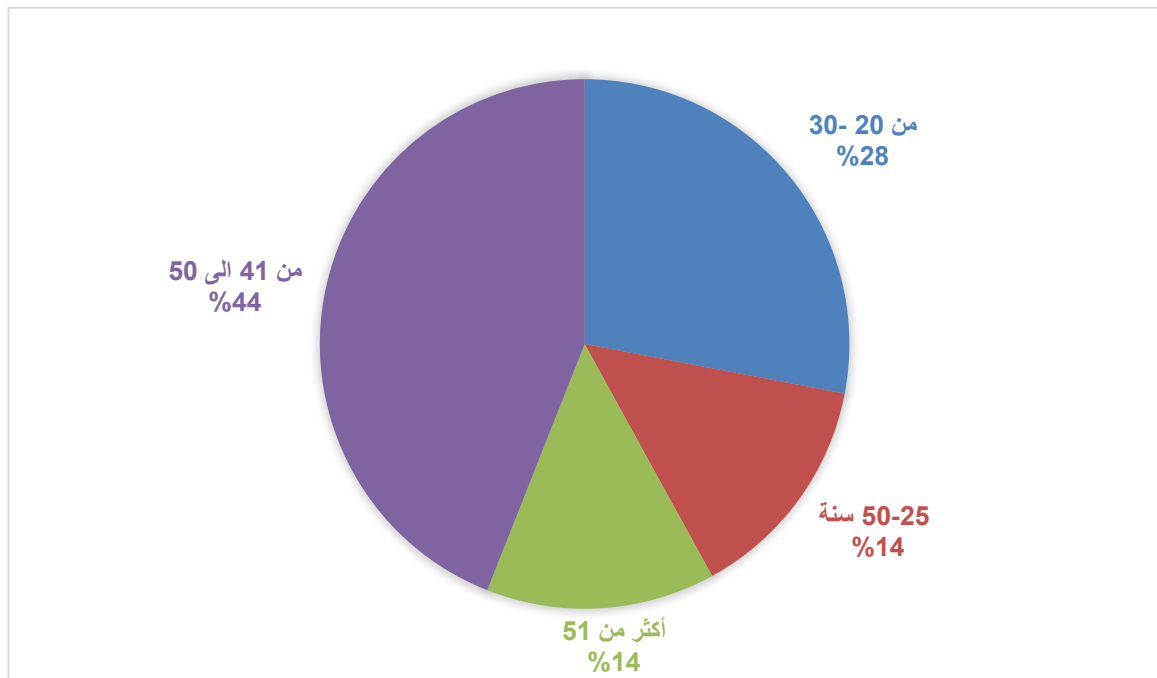
الجدول (02) : توزيع العينة الزبائن السن

السن	التكرار	النسبة
من 20-30	10	28%
من 31-40	05	14%
من 41-50	15	44%

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

أكثر من 51	05	%14
المجموع	35	%100

قمنا أثناء دراستنا باختيار عينة تتراوح أعمارهم من 41-50 سنة و يمثلون النسبة الأكبر 44%. وتليها نسبة من 20 - 30% وتليها نسبة الذين أعمارهم من 31/40 و أكثر من 51 سنة أكثر من 50 سنة و يمثلون نسبة 14 % (الشكل 2).



الشكل (02) : توزيع عينة الزبائن حسب السن

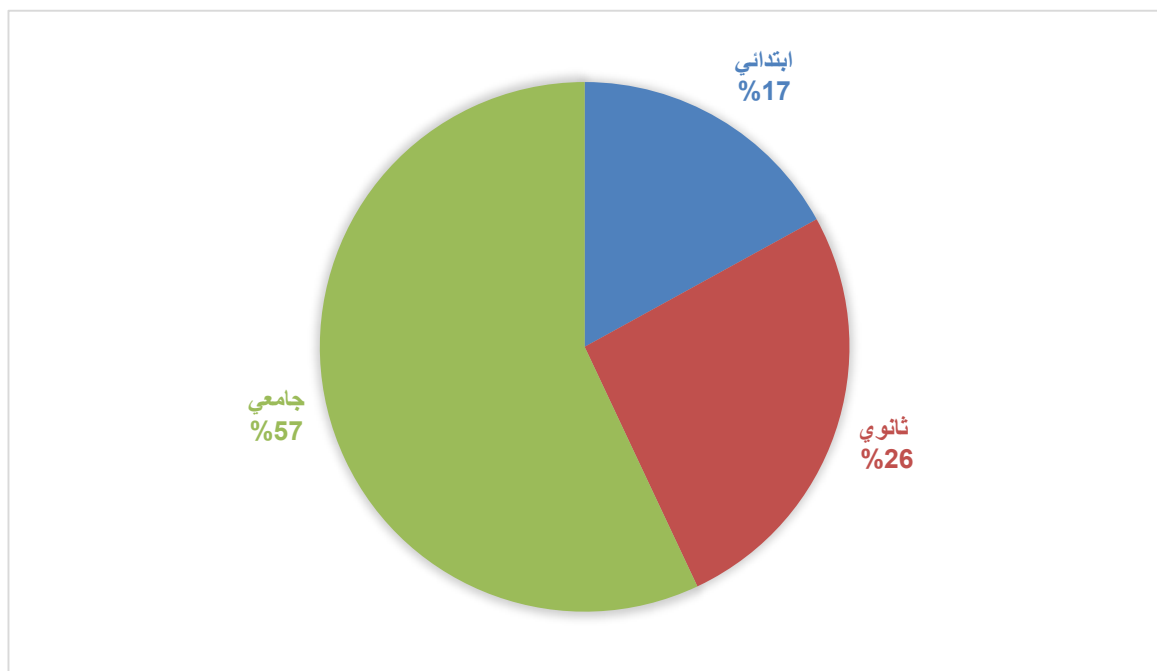
3-1 حسب المستوى التعليمي

بعد إجراء الاستقصاء كان التوزيع حسب المستوى التعليمي كما يوضحها الجدول 03

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

جدول 03 توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
17%	06	دراسات اخرى
26%	09	ثانوي
57%	20	جامعي
100%	35	المجموع



شكل 03 يمثل المستوى التعليمي للعينة من المؤسسة

تحليل الجدول 03

تبين نتائج الجدول (03) :

أن 57 % من ذوي المستوى التعليمي الجامعي و هم يمثلون الأغلبية و 26 % منهم لديهم مستوى تعليمي ثانوي في حين ان أصحاب المستوى ذوي دراسات أخرى يمثلون نسبة 17 % منهم ، وهي النسبة الأقل وبما أن العينة التي تمت فيها الدراسة عينة مثقفة وذلك كان معتمدا حيث ساعدنا ذلك على اجراء دراستنا ووجدنا تفاعلا كبيرا في هذا المجال من قبل هذه الفئة المثقفة .

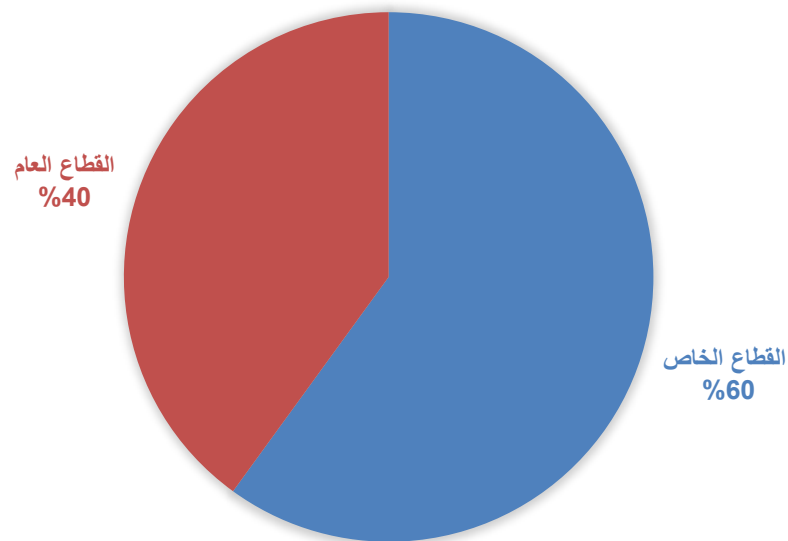
4-1 الوظيفة :

بعد إجراء الإستقصاء كان توزيع الزبائن حسب المهنة كما يوضحها الجدول 04

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

الجدول 04 توزيع عينة الزبائن حسب المهنة

المهنة	التكرار	النسبة
رئيس مصلحة	04	%11
إطار	06	17%
موظف	10	%28
تقني سامي	15	%44
المجموع	35	%100



شكل 04 يمثل مهنة العينة

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

ان توزيع نسبة الزبائن حسب المهنة و كما هو مبين في الجدول (04) تكون على أساس القطاعات اما القطاع الخاص أو القطاع العام ، حيث وجدنا ان نسبة الزبائن الذين يعملون في القطاع الخاص هي 60 % في حين ان نسبتهم في القطاع العام كانت 40 % فقط ويتضح لنا ان نسبة الزبائن العاملين في القطاع الخاص تفوق نسبتهم في القطاع العام

1-5 الخبرة المهنية :

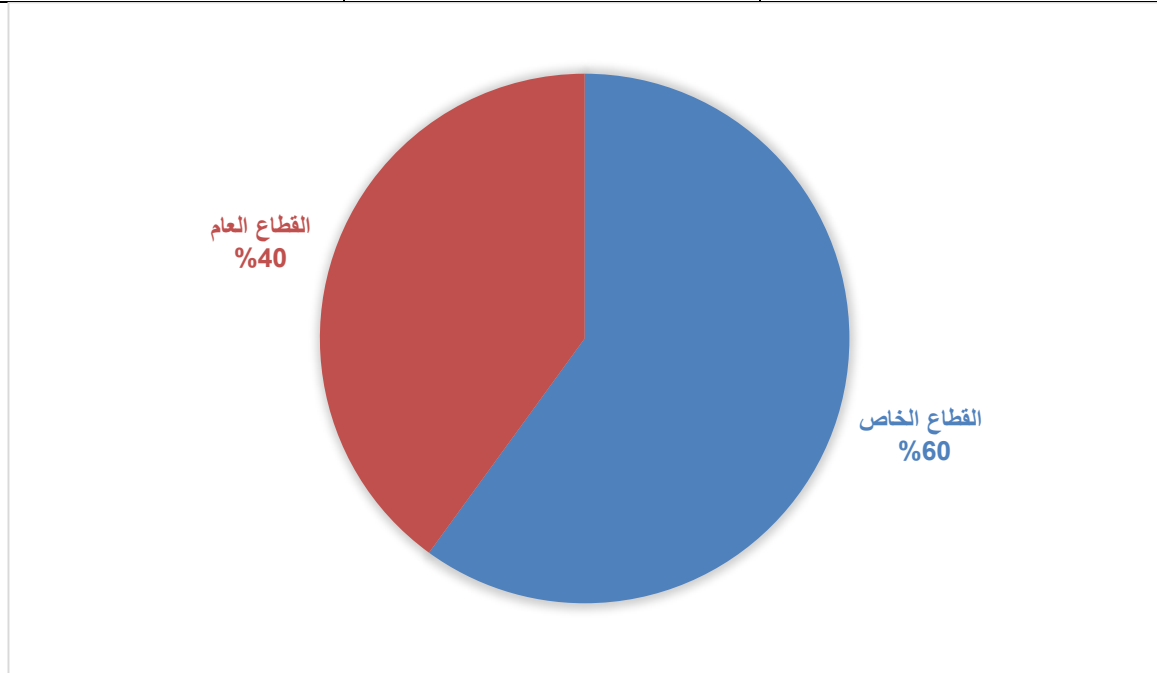
بعد إجراء الإستقصاء كان توزيع الزبائن حسب المهنة كما يوضحها الجدول 05

الجدول 04 توزيع العينة حسب المهنة

المهنة	التكرار	النسبة
5-10 سنوات	14	40%
10-15 سنة	21	60%
15 سنة		

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

المجموع	35	%100
---------	----	------



شكل 04 يمثل مهنة عينة زبائن المؤسسة

ان توزيع نسبة الزبائن حسب المهنة و كما هو مبين في الجدول (04) تكون على أساس القطاعات اما القطاع الخاص أو القطاع العام ، حيث وجدنا ان نسبة الزبائن الذين يعملون في القطاع الخاص هي 60 % في حين ان نسبتهم في القطاع العام كانت 40 % فقط ويتضح لنا ان نسبة الزبائن العاملين في القطاع الخاص تفوق نسبتهم في القطاع العام

المحور الثاني : بالإبداع الإداري

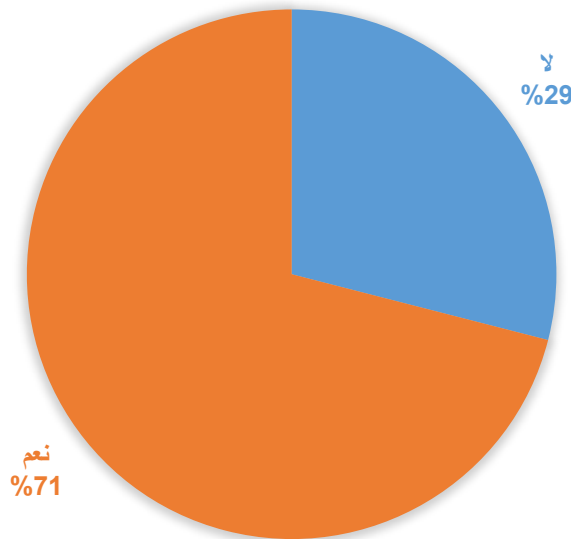
الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

1-6 عندما طرحنا سؤال عن انجاز مايسند اليك بأسلوب متجدد ومتطور

كانت الإجابات كآتي

الجدول (06) : انجاز ما يسند اليك بأسلوب متجدد ومتطور

الإجابات	التكرار	النسبة
لا	10	%29
نعم	25	%71
المجموع	35	%100



الشكل 06 : انجاز مايسند اليك بأسلوب متجدد ومتطور

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

71% أجابوا ب "نعم" أما بالنسبة المتبقية 29 % اجابت "لا" ، بحيث أن النسبة الأكبر والتي

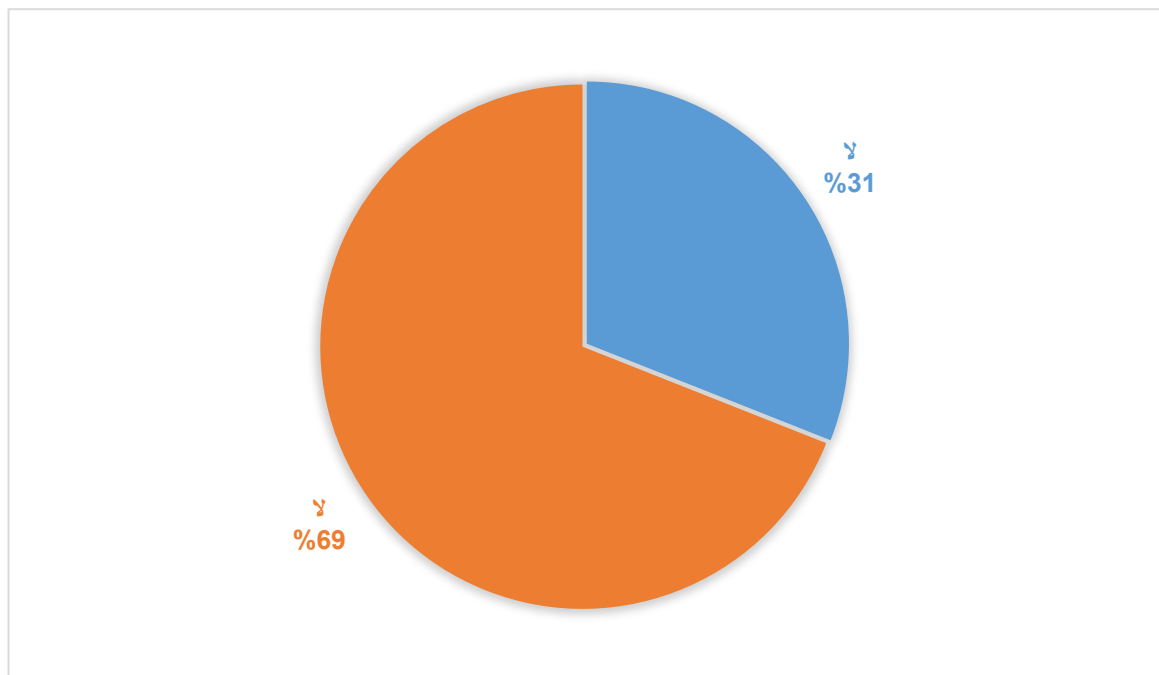
تقدر ب 71 % اجابت بالقبول ويعود ذلك الى الطاقة الشبابية التي تسود المؤسسة وهذا دليل

على وجود نوع من الشغف والإبداع من طرف العمال

1-7 عندما طرحنا سؤال عن ما إذا كان لديك القدرة على تقديم أفكار جديدة لتطوير العمل .

الجدول (07) : القدرة على تقديم أفكار جديدة لتطوير العمل

الإجابات	التكرار	النسبة
لا	11	%31
نعم	24	%69
المجموع	35	%100



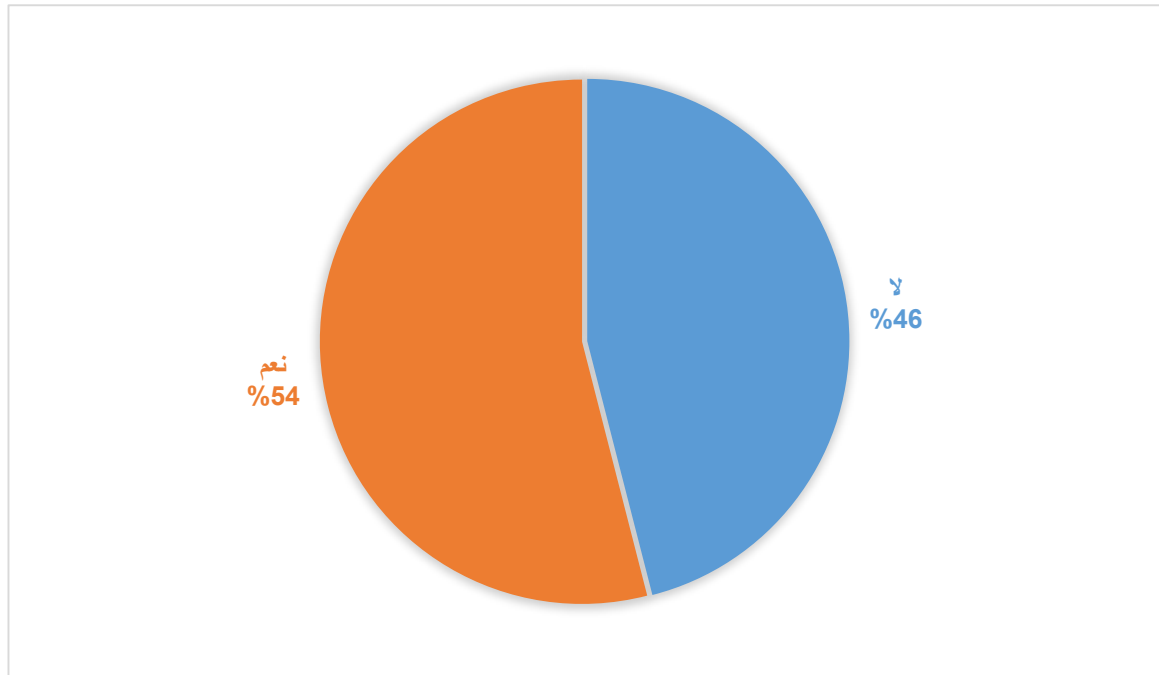
شكل 07 : القدرة على تقديم أفكار جديدة لتطوير العمل

69 % أفادوا ب "نعم " اما النسبة المتبقية و التي تقدر ب 31 % أفادوا لا وهذا ماالتمسناه خلال فترة التربص ويتعبر تطوير الأفكار من طرف العمال مشروع المؤسسة في عملية الإبداع الإداري

8- عندما طرحنا سؤال عن توقع المشكلات قبل حدوثها

الإجابات	التكرار	النسبة
لا	16	%46
نعم	19	%54
المجموع	35	%100

جدول 08: توقع المشكلات قبل حدوثها



شكل 08 يمثل عينة إجابات للمتعاملين حول توقع المشكلات قبل حدوثها

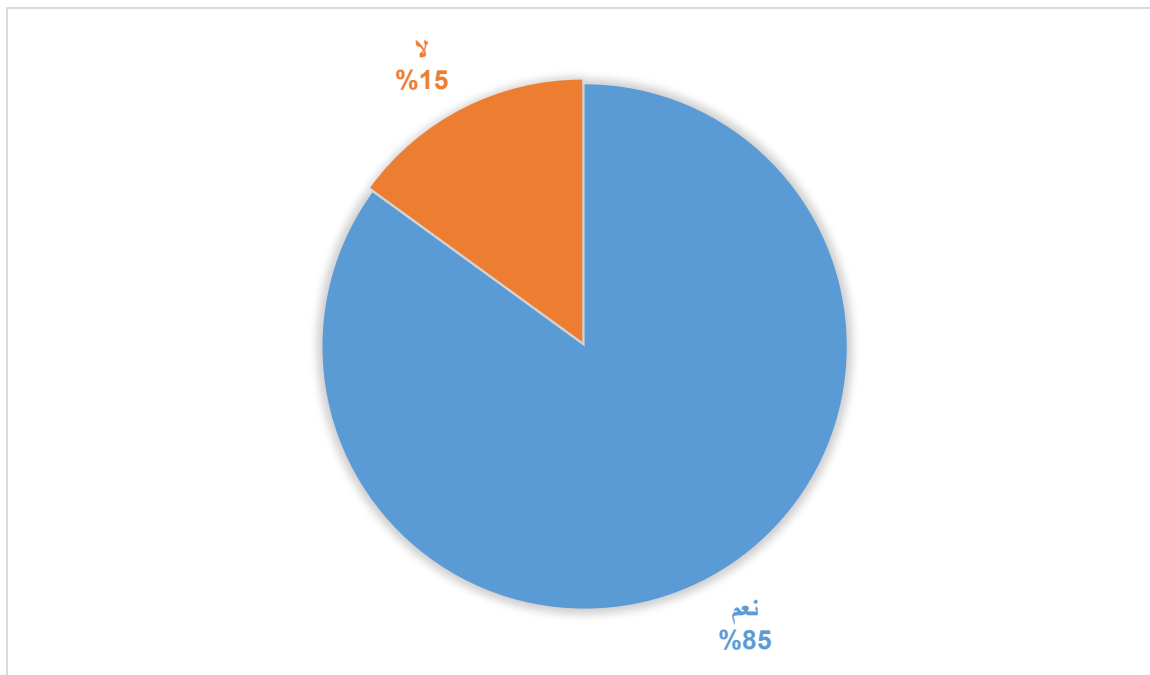
54 % أجابوا بنعم اما 46 % أجابوا لا بحيث ان الإجابات تذبذبت بين التوقع والعدم حيث نلاحظ أن هناك عمال يتميزون بميزة توقع المشكلات وهذا راجع لعدة أسباب منها الخبرة والحنكة و الذكاء ..الخ

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

9 - عندما طرحنا سؤال عن ما اذا كان التغيير ظاهرة طبيعية يجب على المؤسسة التكيف بها

الجدول (09) يمثل عينة إجابات للمتعاملين حول ما اذا كان التغيير ظاهرة طبيعية يجب على المؤسسة التكيف بها

الإجابات	التكرار	النسبة
لا	05	%15
نعم	35	%85
المجموع	35	%100



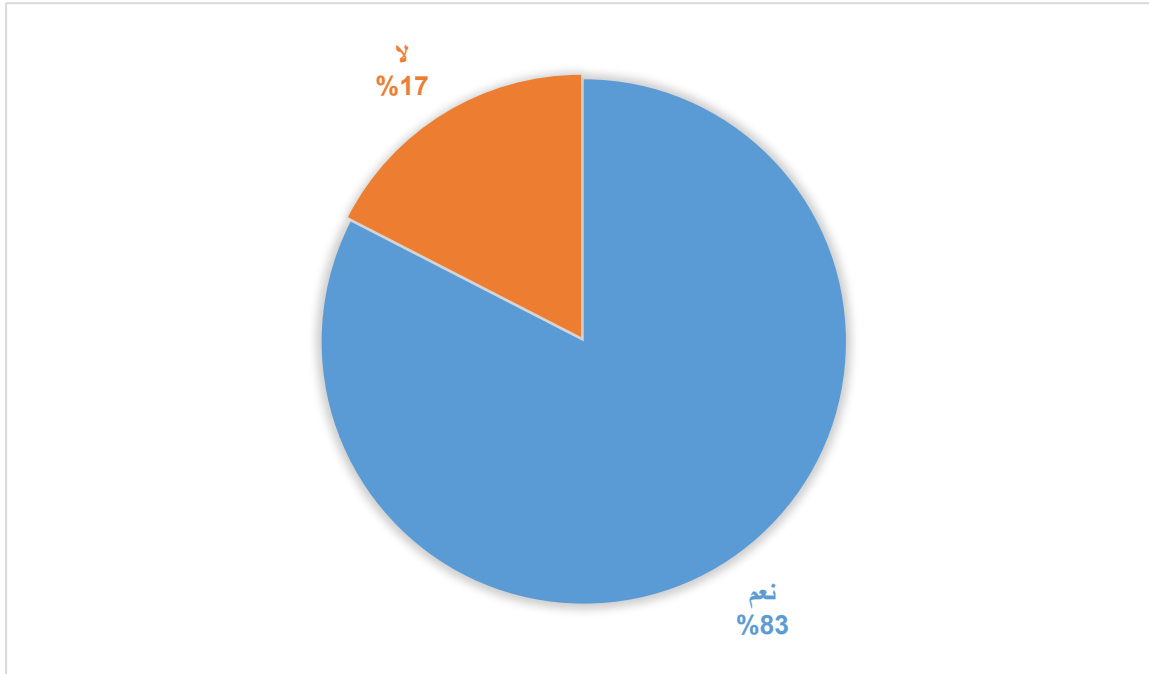
الشكل 09 اذا كان التغيير ظاهرة طبيعية يجب على المؤسسة التكيف بها

أفادت 85 % من العينة المدروسة أن التغيير ظاهرة طبيعية يجب على المؤسسة التكيف بها
فيما أفادت 15 % العكس وهذا دليل على أن فكرة التغيير مطلوبة في المؤسسة ولا بد منها

- 10 عندما طرحنا سؤال حول اذا ما كان بإمكانك تقديم أكثر من فكرة

الجدول (10) يمثل ما اذا كان بإمكانك تقديم أكثر من فكرة

الإجابات	التكرار	النسبة
	10	29%
نعم	25	71%
المجموع	35	100%



الشكل 10: يمثل عينة إجابات للمتعاملين حول ما اذا كان يمثل ما اذا كان بإستطاعتك

تقديم اكثر من فكرة

أفادت 79 % من العينة المدروسة أن بإمكانهم تقديم أكثر من فكرة فيما أفادت 29 % أنها لا

تستطيع ذلك وهذا دليل على وجود طاقات مبدعة من العمال بإمكانها تطوير المؤسسة

2-المحور الثالث : التدريب

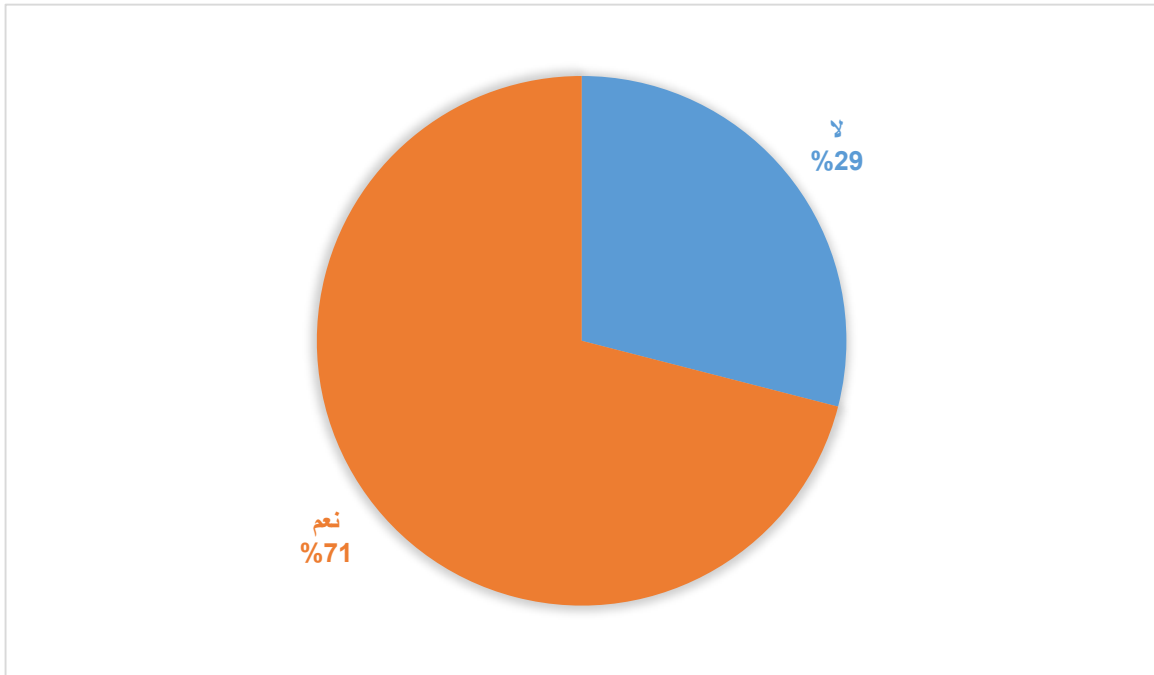
1- عندما طرحنا سؤال عن ما ان كنت قد استعدت من برنامج التدريب

كانت الإجابات كآتي

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

الجدول (11) : برنامج التدريب

الإجابات	التكرار	النسبة
لا	01	%29



نعم	34	%71
المجموع	35	%100

الشكل 11 : برنامج التدريب

71% أجابوا ب "نعم" أما بالنسبة المتبقية 29 % اجابت "لا" ، بحيث أن النسبة الأكبر والتي

تقدر ب 98 % اجابت بانها استفادت من برنامج التدريب ويعود ذلك حرص المؤسسة على

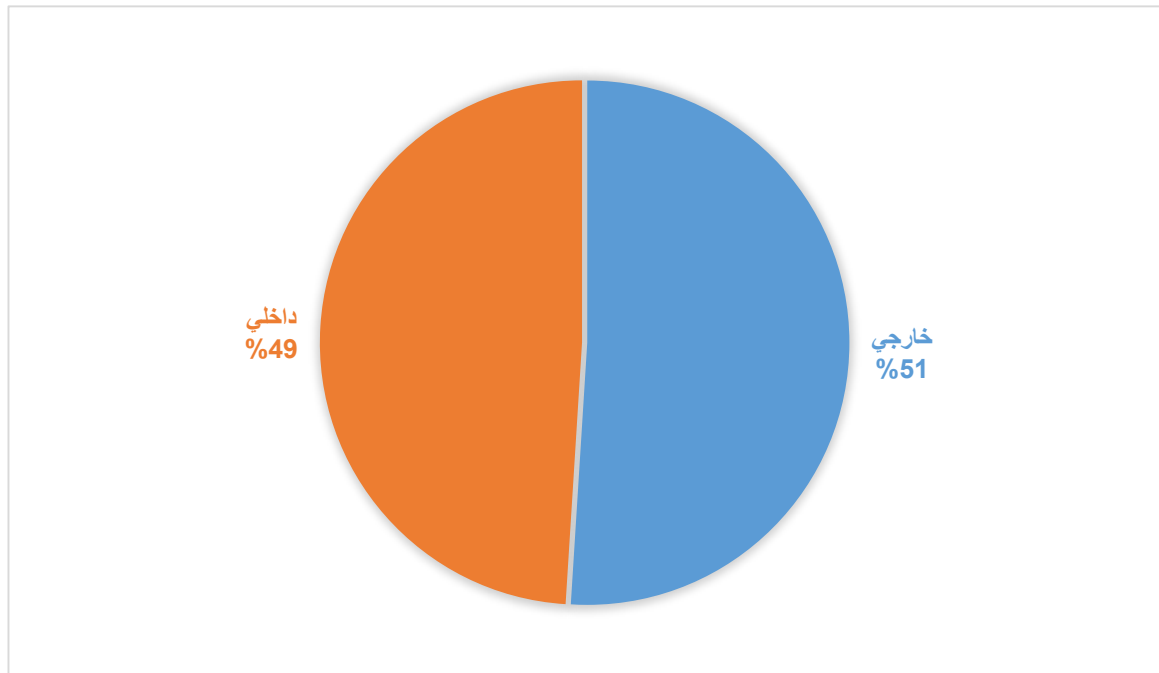
كفاءة عمالها قبل الإلتحاق بالمؤسسة

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

2- في حالة الإجابة بنعم نوع التدريب

الجدول (11) نوع التدريب

الإجابات	التكرار	النسبة
خارجي	18	%51
داخلي	17	%49
المجموع	35	%100



شكل 11 : نوع التدريب

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

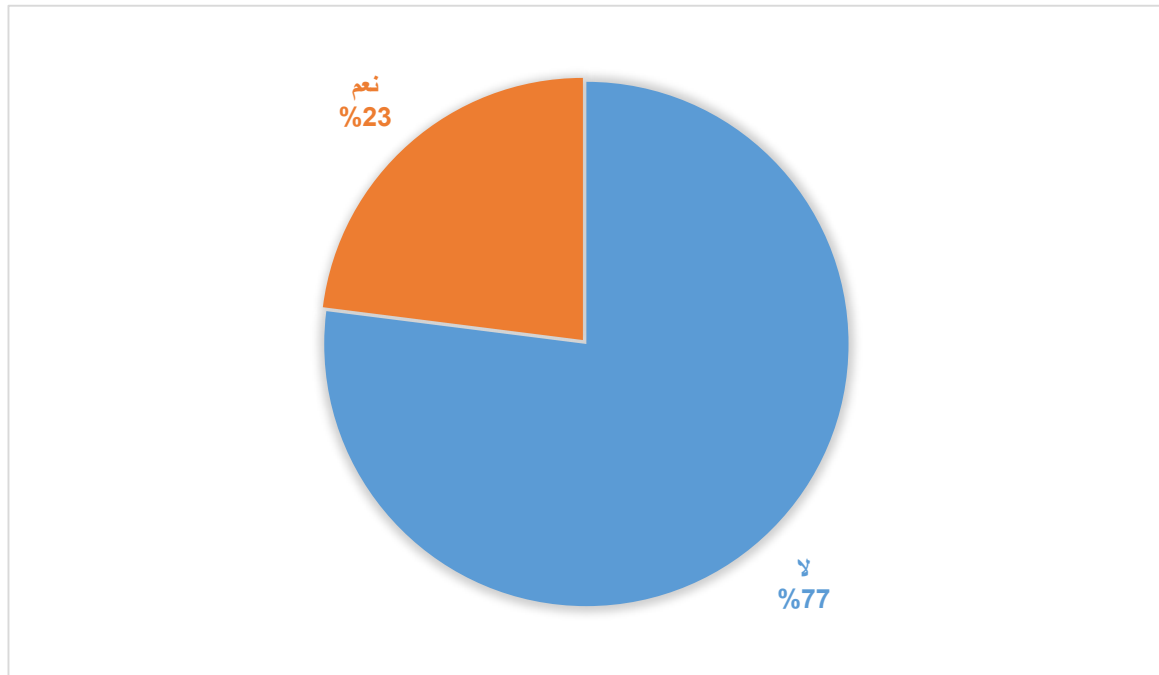
51 % أفادوا ب " تربص داخلي " اما النسبة المتبقية و التي تقدر ب 49 % أفادوا بتربص

خارجي حيث تنوع التربص بين الداخلي والخارجي وهذا نقطة مهمة تحسب لصالح المؤسسة

3- عندما طرحنا سؤال عن ما اذا كان التدريب يتم وفقا لمتطلبات العمال

الإجابات	التكرار	النسبة
لا	28	77%
نعم	07	23%
المجموع	35	100%

جدول 12: يمثل ما اذا كان التدريب يتم وفقا لمتطلبات العمال



شكل 12 : يمثل ما اذا كان التدريب يتم وفقا لمتطلبات العمال

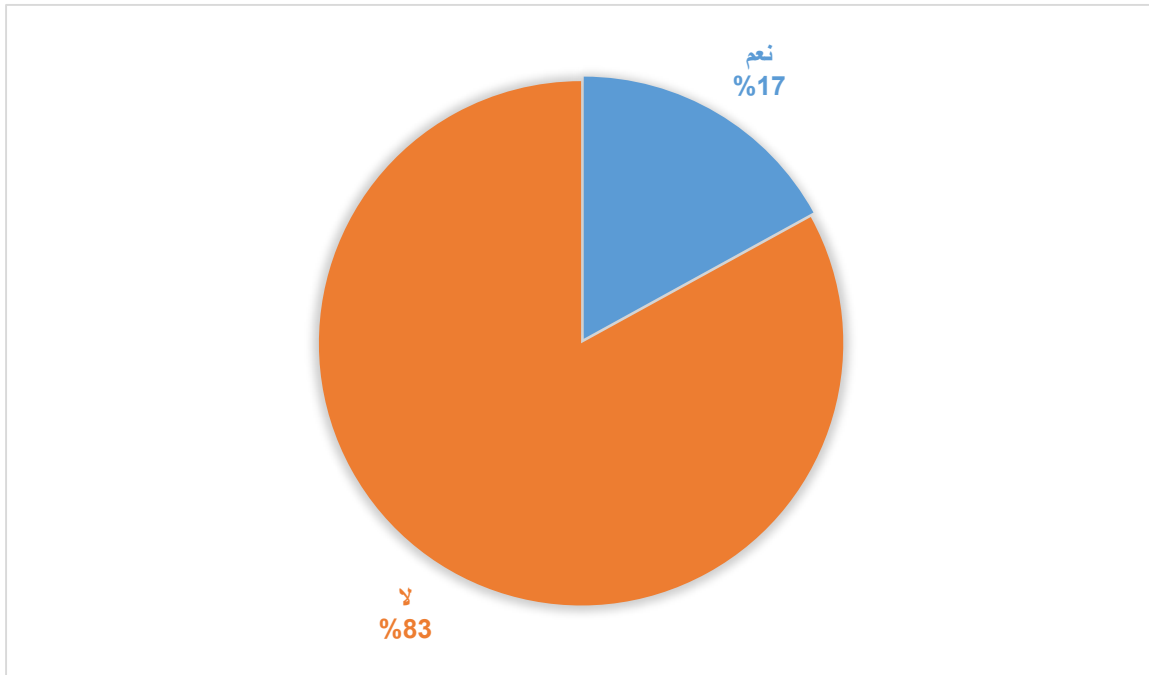
77 % أجابوا بلا اما 23 % أجابوا نعم حيث نلاحظ أن المؤسسة لم ترتقي لإرضاء العمال

في التربص وهذا راجع لإمكانياتها المادية والمعنوية .. الخ

4-عندما طرحنا سؤال عن ما اذا كانت المؤسسة تمتلك برنامج تدريبي واضح

الجدول (13) يمثل ما اذا كانت المؤسسة تمتلك برنامج تدريبي واضح

الإجابات	التكرار	النسبة
لا	31	83%
نعم	04	17%
المجموع	35	100%



الشكل 13 يمثل ما اذا كانت المؤسسة تمتلك برنامج تدريبي واضح

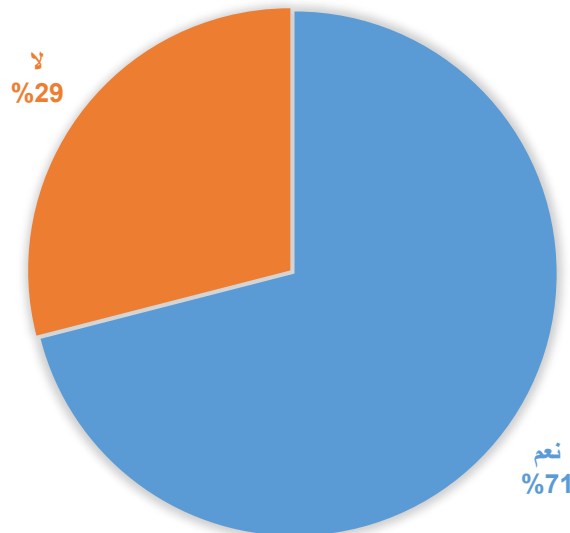
الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

أفادت 83 % من العينة المدروسة أن المؤسسة ليس لها برنامج تدريبي واضح و النسبة المتبقية أفادت العكس وهنا يتضح لنا ان المؤسسة لها خلل ونقص فادح في هذا الجانب مما يعيق تطورها و ابداع عمالها .

5- عندما طرحنا سؤال حول اذا ما ان كان جميع العمال يستفيد من الدورات التدريبية

الجدول (14) يمثل اذا ما ان كان جميع العمال يستفيد من الدورات التدريبية

الإجابات	التكرار	النسبة
لا	25	71%
نعم	10	29%
المجموع	35	100%



الشكل 14 يمثل اذا ما ان كان جميع العمال يستفيد من الدورات التدريبية

أفادت 79 % من العينة المدروسة أن بإمكانهم تقديم أكثر من فكرة فيما أفادت 29 % أنها لا تستطيع ذلك وهذا دليل على وجود طاقات مبدعة من العمال بإمكانها تطوير المؤسسة

المحور الرابع : خاص بتأثير الإبداع الإداري على الأساليب التدريبية

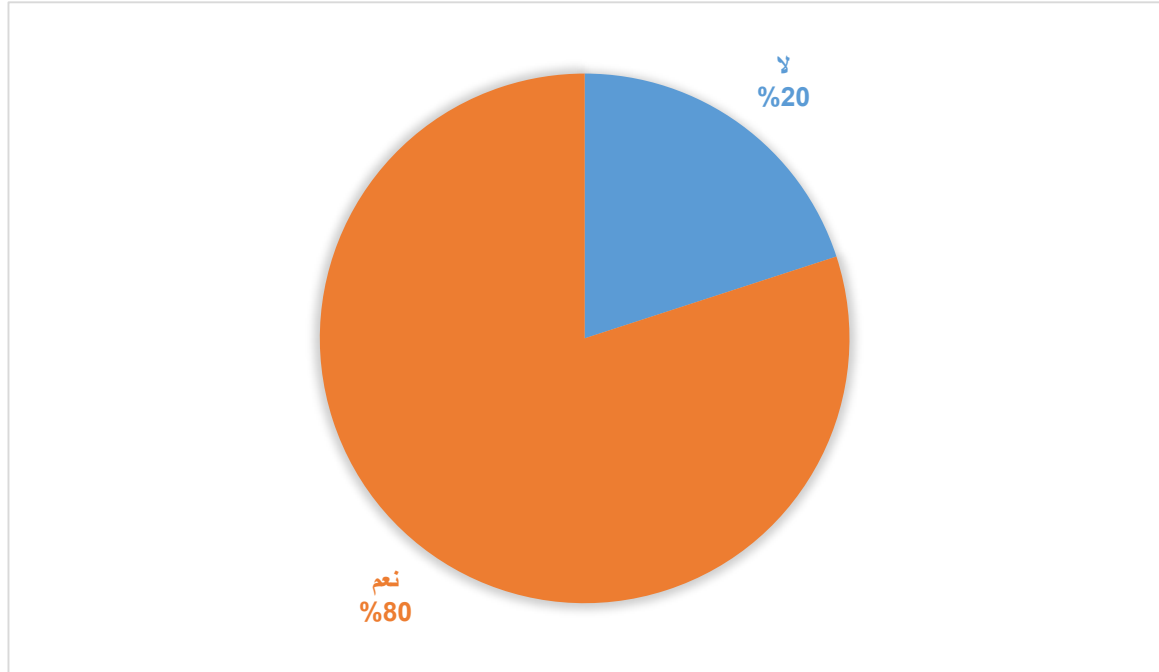
1- عندما طرحنا سؤال عن ما ان كان القيام بالتدريب يساعد العمال على تبني أو طرح أفكار

جديدة

كانت الإجابات كآتي :

الجدول (15) : ان كان القيام بالتدريب يساعد العمال على تبني أو طرح أفكار جديدة

الإجابات	التكرار	النسبة
لا	07	%20
نعم	28	%80
المجموع	35	%100



الشكل 15 : ان كان القيام بالتدريب يساعد العمال على تبني أو طرح أفكار جديدة

80% أجابوا ب "نعم" أما بالنسبة المتبقية 20 % اجابت "لا" ، بحيث أن النسبة الأكبر والتي

تقدر ب 80 % اجابت بانها تدعم فكرة التدريب الذي من شأنه يطور المؤسسة بأفكاره الجديدة

والمطورة

2- عندما طرحنا سؤال حول ان كانت افكارك قد استعملت من طرف المؤسسة في تنفيذ

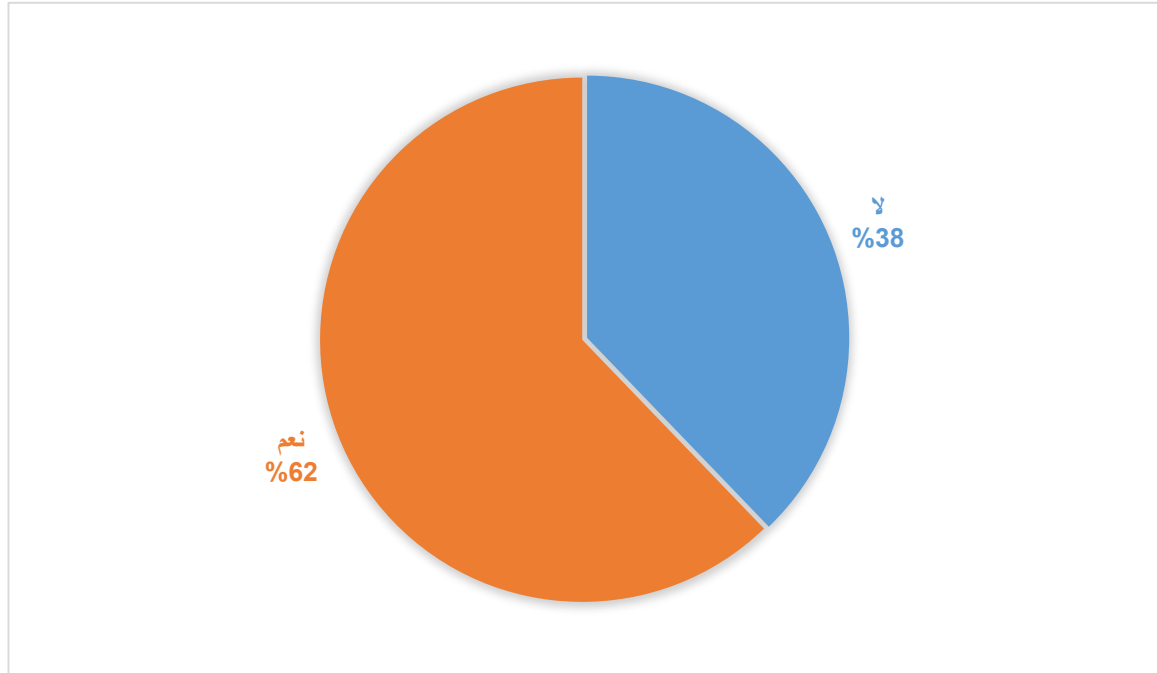
البرامج

الجدول (16) ان كانت افكارك قد استعملت من طرف المؤسسة في تنفيذ البرامج

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	18	51%

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

لا	17	%49
المجموع	35	%100



شكل 16: ان كانت افكارك قد استعملت من طرف المؤسسة في تنفيذ البرامج

51 % أفادوا ب " نعم " اما النسبة المتبقية و التي تقدر ب 49 % أفادوا ب لا حيث هذا

دليل على أن المؤسسة قد تبنت هذا المشروع وهي بصدد توسيعه وتعميمه على جميع العمال

وأن تسيير المؤسسة لا يقتصر على الإطارات فقط

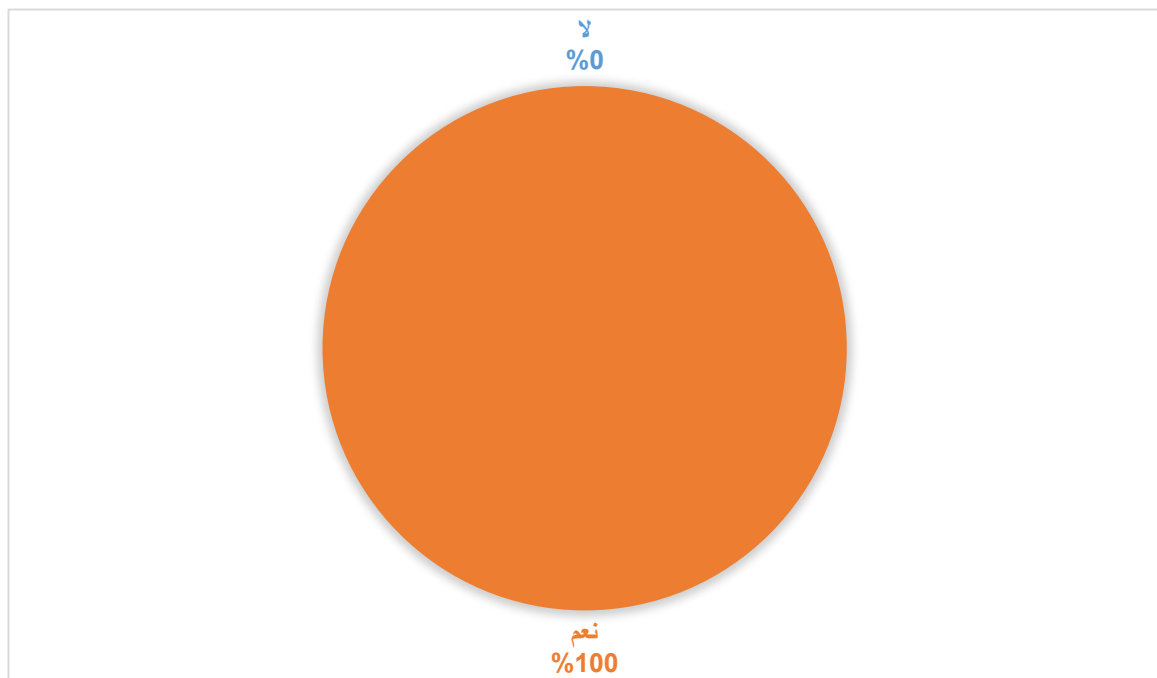
4-عندما طرحنا سؤال عن ما اذا كانت اجراءات العمل بحاجة الى عمليات تطوير الأساليب

التدريبية

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

الجدول (17) اذا كانت اجراءات العمل بحاجة الى عمليات تطوير الأساليب التدريبية

الإجابات	التكرار	النسبة
لا	00	%00
نعم	35	%100
المجموع	35	%100



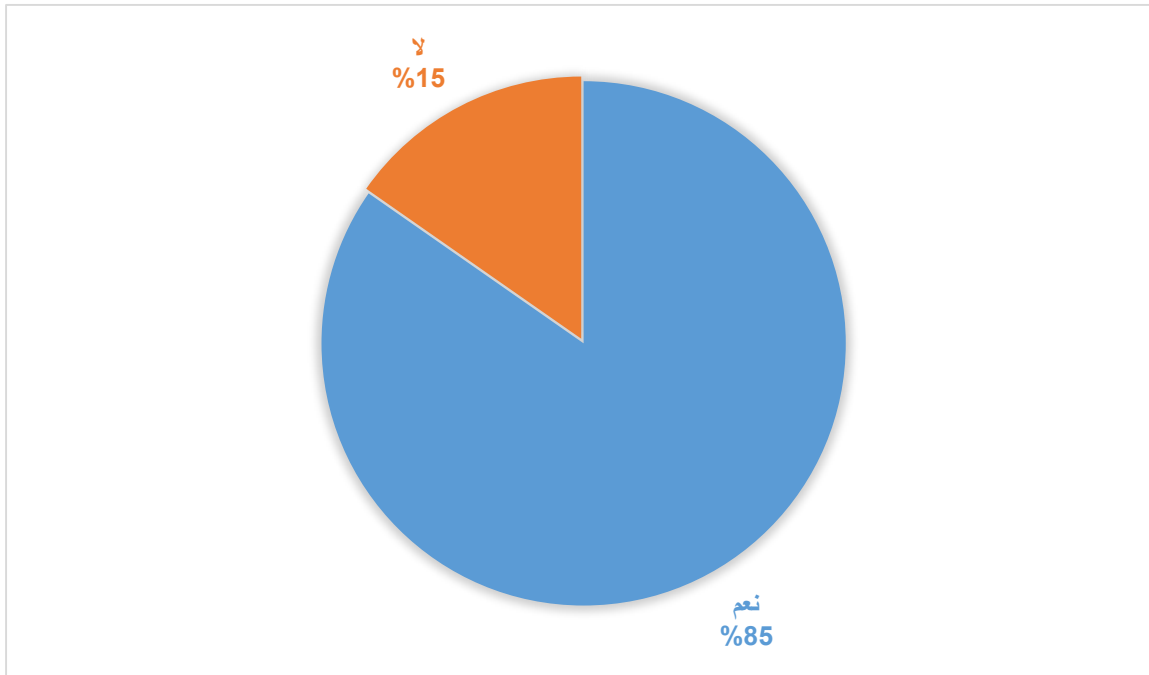
شكل 17 اذا كانت اجراءات العمل بحاجة الى عمليات تطوير الأساليب التدريبية

100 % أجابوا بنعم اما 00 % أجابوا لا حيث اتفق جميع العمال أن اجراءات العمل بحاجة الى عمليات تطوير الأساليب التدريبية وهذا نلتمسه في كفاءة العمال في الإبداع الإداري من عدمه

5-عندما طرحنا سؤال عن ما اذا كان التدريب يساعد على مواكبة التغيرات الجديدة

الجدول (18) اذا كان التدريب يساعد على مواكبة التغيرات الجديدة

الإجابات	التكرار	النسبة
لا	31	83%
نعم	04	17%
المجموع	35	100%



الشكل 18 اذا كان التدريب يساعد على مواكبة التغيرات الجديدة

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

أفادت 83 % من العينة المدروسة أن التدريب يساعد على مواكبة كل جديد و النسبة المتبقية أفادت العكس وهنا يتضح لنا ان دور البرامج التدريبية في عملية الإبداع الإداري في مواكبة التغيرات الجديدة والتطور الإبداعي

أولا : مناقشة وتحليل النتائج

: مساهمة برامج التدريب في تطوير أساليب العمل.

استنادا إلى هذه الفرضية ومن خلال تحليل البيانات توصلنا إلى النتائج التالية:

1 - تعتمد المؤسسة في تحديد الاحتياجات التدريبية للعمال على أسلوب تحليل مهام العمل ما يسمح بدوره على تحديد التدريب المطلوب لكل منصب عمل، حيث يستفيد العمال من التدريب التخصصي ،. ولم يستفد معظم العمال من دورة تدريبية ، كما تعمل الدورات التدريبية على انتهاج الأساليب التدريبية الحديثة وإعداد المادة التدريبية بما يتوافق مع الحاجات الحقيقية للعاملين، كما تعمل

2 - ساعد التدريب العمال على ابتكار أساليب جديدة في العمل من خلال التخطيط الجيد لمتطلبات العمل ، كما ساعد التدريب العمال على تقديم أفكار عملية مكنتهم من تحسين ظروف العمل وهو ما يؤكد حرصهم على إحداث تغييرات في أساليب العمل بين فترة وأخرى ومن ثم إضفاء نوع من التجديد في العمل

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

3 - لا تحرص المؤسسة على توفير بيئة عمل مناسبة تساعد العمال على تطبيق مكتسباتهم من التدريب. على ضوء هذه النتائج يتضح لنا أن البرامج التدريبية تساهم في تطوير أساليب العمل.

4 تولى المؤسسة أهمية كبيرة للتدريب الذي يعمل على تنمية قدرات الأفراد ومهاراتهم وتطويرها وكذلك تجديد معلوماتهم هذا من جهة ومن جهة أخرى يعمل على صقل معارفهم ومهاراتهم وادخال مفاهيم عمل جديدة وتطبيقها والتي تؤدي بدورها إلى تحسين بيئة العمل وبالتالي تحقيق الإبداع الإداري ومن ثم تحقيق أهداف المؤسسة.

مساهمة التدريب في تنمية القدرات الإبداعية للعاملين.

- ساعد التدريب العمال على اكتساب مهارات جديدة سهولة الاندماج مع مستجدات العمل، استغلال وإدارة الوقت، دراسة وتشخيص المشكلات العمل

كما أصبح مردود العمال بعد التدريب أكثر فعالية، واستفادة أغلب الموظفين من التدريب طورت لديهم الدافعية للعمل وهو ما يؤكد دور التدريب في تطوير العوامل الدافعة للعمل والتزويد بالمعارف والمهارات الجديدة وتعزيزه للمهارات القيادية للعمال.

3- عمل التدريب على مساعدة العمال على اتخاذ القرارات المهمة في حالة المواقف الصعبة التي تطرأ على العمل باستخدام الخبرات المكتسبة من التدريب، كما يسعى العمال على تقديم حلول مبتكرة وخلق بدائل أكثر تجددًا وتطورًا للتعامل مع مشاكل العمل.

ثالثاً : النتائج العامة للدراسة:

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

الدراسة الميدانية

1- . لا تعمل المؤسسة على توفير بيئة عمل مناسبة تساعد العمال على تطبيق مكتسباتهم

من التدريب.

2- تحرص المؤسسة على إعطاء أهمية كبيرة للتدريب.

3- . يساعد التدريب العمال في قدرتهم على اتخاذ القرارات المهمة وتقديم الحلول المناسبة

والأكثر تطوراً للتعامل مع مشاكل العمل. تواجه الجامعة نقص في الميزانية المخصصة

للتدريب.

4- للتدريب دور في تحقيق الإبداع الإداري بالمؤسسة

خلاصة الفصل:

ينبغي أن ندرك أن وسائل التواصل الاجتماعي، مثل أي وسيلة حديثة، تحمل العديد من الجوانب الإيجابية والسلبية. لذلك، يُنصح دائمًا بإجراء دراسات متعمقة حول تأثير هذه المنصات على الشباب. من المهم أيضًا توعية الأسر بأهمية تنظيم استخدام الوسائط الاجتماعية، وتحديد عدد محدد من الساعات لاستخدامها، والتركيز على تلبية الاحتياجات الاجتماعية والنفسية الطبيعية للشباب بطرق أخرى.

الفصل الثالث : شبكات التواصل الاجتماعي والفيس بوك

كما يُفضل تأسيس منصات اجتماعية عربية تتيح المناقشة البناءة حول قضايا الشباب وتحدياتهم. يمكن من خلال هذه المنصات توجيه الشباب وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي لهم. من الضروري معرفة كافة المعلومات المتعلقة بوسائل التواصل الاجتماعي، بما في ذلك أهميتها والمخاطر المحتملة على الشباب والفتيات. ينبغي استخدام هذه المنصات بشكل إيجابي، والتركيز على الفوائد التي يمكن أن تقدمها، بدلاً من الانجراف نحو السلبيات.

باختصار، يجب أن يُنهي هذا البحث بتقديم نصائح وإرشادات فعّالة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل آمن وإيجابي، مع التركيز على تعزيز الجوانب البناءة لتلك المنصات وتحقيق الفوائد الإيجابية للشباب.

خاتمة :

يعتبر الموروث الثقافي الجزائري رمزاً للدولة وأحد مقوماتها الحضارية التي تعتز بها، فهو يعكس هويتها ويعبر عن تاريخها وحضارتها. يحمل هذا الموروث طقوسه الخاصة التي يجب أن يتبعها كل باحث في هذا المجال، إذ يمثل هوية الأمة وحاضرها ومستقبلها. من خلال تنوعه وفروعه العديدة، يعبر الموروث الثقافي الجزائري بصدق عن أصالته وارتباطه العميق بوجودان المجتمع.

من أبرز الوسائل التي ساهمت بشكل كبير في الحفاظ على هذا الموروث الثقافي ومواكبة التطورات التكنولوجية هي مواقع التواصل الاجتماعي. بفضل هذه المواقع، أصبحت العادات والتقاليد أكثر انتشاراً وفعالية، حيث تتيح للمجتمعات التعبير عن آرائها ومشاركة أفكارها مع الآخرين، متجاوزة الحدود المكانية والزمانية. هذا يجعل الفرد يتعرف على عادات وتقاليد الآخرين بسهولة.

بالتالي، فإن مواقع التواصل الاجتماعي قد ساهمت بشكل كبير في التعريف والترويج والحفاظ على الموروث الثقافي الجزائري، من خلال محتواها الذي يعكس عادات وتقاليد المجتمع.

الجزء الأول البيانات الشخصية

الرجاء وضع إشارة (X) عند الإختيار المناسب

1- الجنس:

☐

ذكر

☐

أنثى

2- العمر

☐

أقل من 25 سنة.

☐

25-35 سنة

☐

36-45 سنة

☐

46 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي

☐

ليسانس .

☐

ماستر

دكتوراه .

المحور الثاني : استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي

4- هل تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي.

نعم

لا

5- كيف تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي؟

منتظمة

غير منتظمة

6- منذ متى وأنت تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي؟

أقل من سنة

من سنة الى 3 سنوات

أكثر من 3 سنوات

☐

7- رتب مواقع التواصل الاجتماعي حسب درجة استخدامك لها؟ نعم

☐

تويتر

☐

فيسبوك

☐

يوتيوب

☐

مدونات

المحور الثالث :

8- هل تهتم بالموروث الثقافي المحلي في الفيسبوك ؟.

☐

نعم

☐

لا

9- هل انت عضو في الصفحات و المجموعات التي تورج للتراث الثقافي المحلي

☐

نعم

☐

لا

10- هل تتبادل الآراء مع أصدقائك حول المواضيع الثقافية المتداولة عبر موقع الفيسبوك

؟

☐

نعم

☐

لا

11- هل انت من متتبعي صفحة الديوان الوطني للحظيرة الثقافية للأطلس الصحراوي ؟

☐

نعم

☐

لا

13- ماهي درجة اهتمامك ب منشورات صفحة الديوان الوطني للحظيرة الثقافية للأطلس

الصحراوي

كبيرة

☐

متوسطة

☐

صغيرة

☐

12- هل الصفحة كانت المصدر الاول لمعرفتك التراث المحلي الثقافي ؟

نعم

☐

لا

☐

13- هل الصفحة ساهمت في توعيتك حول المحافظة على التراث الثقافي المحلي

نعم

☐

لا

☐

14- هل يمكن للصفحة أن تعرفك بمختلف القيم الثقافية السائدة للتراث؟

نعم

☐

لا

☐

15- ما درجة ثقتك في المضامين الثقافية التي تقدمها الصفحة ؟

عالية

☐

متوسطة

☐

ضعيفة

☐

16- في رأيك ما هي أكثر المواقع اهتماما بالتراث الثقافي ؟

يوتيوب

☐

فايسبوك

☐

تويتر

☐

17- هل كانت الصفحة المصدر الأول لمعرفةك على التراث المحلي الثقافي ؟

نعم

☐

لا

☐

