

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



الموضوع :

---

## تكنولوجيا الاتصال الحديثة و دورها في تسهيل عمل الموظف بالمؤسسة الاقتصادية

(دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط)

---

مذكرة نهاية لنيل شهادة ماستر اكايمي في علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع الاتصال

اشراف الدكتورة

د.أقيني أمينة

إعداد الطالبة :

الداودي ايمان

---

السنة الجامعية 2021/2020

---



## شكر

الحمد لله الذي أعانني وسخر لي عباده الصالحين في توجيهي ومساعدتي  
لإنجاز هذا المذكرة

أقدم خالص الشكر و عظيم التقدير الى الدكتورة مشرفة اقنيني امينة التي لم  
تبخل علينا

في إنجاز هذا البحث و الى كل من وقف معنا ودعمنا من بعيد او من قريب  
لإنجاز هذا البحث بجهده و وقته و دعائه ودام معنا وفيما.  
الى كل اعضاء اللجنة التي ستناقش معنا هذا العمل.

وبارك الله في الجميع...



## الإهداء

بدأنا بأكثر من يد وقاسينا أكثر من هم وعانينا الكثير من الصعوبات وها نحن والحمد لله سهر الليالي  
وتعب الأيام وخلاصة مشوارنا رقي هذا العمل المتواضع

ألى منارة العلم وامام المصطفى الى الأمي الذي علم المتعلمين الى سيد الخلق الى رسولنا الكريم  
سيدنا محمد صل الله عليه وسلم

الى ينبوع الذي لايمل العطاء الى من حاكت سعادتي من قلبها الى والدتي العزيزة الى من سعى وشقى  
بأنعم الراحة والهناء والذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي طريق النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم  
حياة بالحكمة والصبر الى والدي العزيز

الى من حبهم يجري في عروقي وبهج بذكرهم فؤادي الى إخواني وأخواتي

الى من سرنا سويا ونحن نشق طريق نحو النجاح و الإبداع الى من تكاتفنا بيد الى من شاركني هذا  
العمل

الى علمونا حروف من ذهب وكلمات وعبارات في العلم الى من صاغوا لنا علم حروفا ومن فكرهم  
منارة كثير لنا سيرة العلم والنجاح والى أستاذتنا الكرام

ايمن الداودي



# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	اهداء
	شكر
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول والأشكال
أ-ج	مقدمة
<b>الباب الأول: الجانب النظري للدراسة</b>	
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة</b>	
12	أولاً: أسباب اختيار الموضوع
12	ثانياً: أهمية البحث
12	ثالثاً: أهداف البحث
13	رابعاً: إشكالية البحث
15	خامساً: فرضيات البحث
15	سادساً: تحديد المفاهيم
21	سابعاً: صعوبات الدراسة
21	ثامناً: الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الإقتصادية</b>	
28	تمهيد
28	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة
28	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال
30	المطلب الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال
32	المطلب الثالث: سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
34	المطلب الرابع: فوائد تكنولوجيا الاتصال الحديثة

35	المطلب الخامس: ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
37	المبحث الثاني: ماهية المؤسسة الاقتصادية
37	المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الاقتصادية
40	المطلب الثاني: تصنيفات المؤسسة الاقتصادية
42	المطلب الثالث: أهداف المؤسسة الاقتصادية
44	المطلب الرابع: العمل في المؤسسة
46	المطلب الخامس: الموارد البشرية في المؤسسة
48	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية</b>	
49	تمهيد
50	المبحث الأول: المؤسسة الاقتصادية في ظل التغير التكنولوجي
50	المطلب الأول: دوافع التغير التكنولوجي في المؤسسة
51	المطلب الثاني: آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية
54	المطلب الثالث: خطوات سير العمل في الإدارة التقليدية
55	المطلب الرابع: خطوات سير العمل في الإدارة الإلكترونية
57	المطلب الخامس: استراتيجية الجزائر في تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية
59	المبحث الثاني: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى الموظف
59	المطلب الأول: الحاسوب
63	المطلب الثاني: الأنترنت
64	المطلب الثالث: الهاتف
67	المطلب الرابع: الأنترانت
69	المطلب الخامس: الإكسترانت

71	خلاصة الفصل
	الباب الثاني: الجانب الميداني للدراسة
	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
73	أولاً: مناهج الدراسة
73	ثانياً: أدوات المنهجية للدراسة
75	ثالثاً: مجتمع البحث و عينة الدراسة
77	رابعاً: مجالات الدراسة
	الفصل الخامس: تحليل وتفسير بيانات الجداول
83	المبحث الأول: عرض و تحليل بيانات أفراد مجتمع البحث
108	المبحث الثاني: مناقشة نتائج الفرضية الأولى
109	المبحث الثالث: مناقشة نتائج الفرضية الثانية
111	النتائج العامة
112	خاتمة
1.2.3	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

## قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	يوضح العمليات الأساسية للحاسوب	65
2	يمثل توزيع أفراد العينة حسب فروع المؤسسة	81

## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يمثل توزيع أفراد العينة حسب التخصص	88
2	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	88
3	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	88
4	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	89
5	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	90
6	يمثل توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الوظيفة	90
7	هل لكل موظف جهاز حاسوب خاص به	91
9	(المؤهل العلمي - هل لكل موظف جهاز حاسوب خاص به)	92
10	هل كل الحواسيب المستعملة في المؤسسة مزودة بالانترنت	93
11	هل توفر لك تقنية الاتصال الحديثة المعلومات التفصيلية الدقيقة	93
12	هل استعمالك للوسائل التكنولوجية الحديثة تحسن من أدائك في العمل	94
13	الخبرة المهنية - هل استعمالك للوسائل التكنولوجية الحديثة تحسن من أدائك في العمل)	95
14	هل تزيد تكنولوجيا الاتصال من كفاءتك ومهارتك في العمل	96
15	هل أنت مقتنع بأساليب العمل المتوفرة في المؤسسة	96
16	هل يمكنك الاستغناء عن الوسائل التكنولوجية الحديثة أثناء ممارستك للعمل	95
17	هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تطوير مستوى جودة تقديم الخدمات في المؤسسة	98
18	هل العمل في المؤسسة قائم على وسائل الاتصال الحديثة	99
19	(المؤهل العلمي - هل العمل في المؤسسة قائم على وسائل الاتصال الحديثة)	100
20	هل ترى أن تكنولوجيا الاتصال حسنت عملية الاتصال الداخلي في المؤسسة	101
21	هل الوسائل الموجودة في مؤسستكم كافية لضمان سيرورة العمل بالشكل	102

	المطلوب	
102	حسب رأيك هل تستطيع المؤسسة الاستمرار في معزل عن مثل هذه الشبكات والتقنيات	22
103	بعد استخدام مؤسستكم لتكنولوجيا الاتصال هل لاحظت تطور في فعالية المؤسسة وزيادة جودة خدماتها؟	23
104	هل تعتبر تكنولوجيا الاتصال ضرورية للسير الحسن للمؤسسة	24
105	ما هي أكثر الوسائل الاتصالية التي تستخدمها أثناء القيام بعملك	25
106	(المؤهل العلمي- ما هي أكثر الوسائل الاتصالية التي تستخدمها أثناء القيام بعملك)	26
107	هل تتعرض لمشاكل ومعوقات أثناء استخدامك لهذه الوسائل	27
108	ما هي الوسيلة التي لا تستطيع الاستغناء عنها في أداء عملك	28
108	ما مدى استخدامك للإنترنت في مجال عملك بصفة	29
109	هل سهلت وسائل الاتصال الحديثة تواصلكم مع المحيط الخارجي	30
110	في أي مجال تستخدم تكنولوجيا الاتصال أكثر	31
110	(الخبرة المهنية- في أي مجال تستخدم تكنولوجيا الاتصال أكثر)	32
111	هل سهلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة مهامك داخل المؤسسة في أداء عملك	33
112	(الخبرة المهنية- هل سهلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة مهامك داخل المؤسسة في أداء عملك)	34
112	في ماذا أفادتك تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر	35

# مقدمة

إن التحديات التي يواجهها العالم اليوم والتغير السريع الذي طرأ على جميع نواحي الحياة والمجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية..... الخ، لم يشهد لها مثيل من قبل **فالتغيرات** من سنن الله سبحانه وتعالى في الكون مثل تقلب الليل والنهار قال تعالى: {يقلب الليل والنهار إن في ذلك لعبرة لأولي الأبصار} سورة النور [44]

وقال تعالى: {كل يوم هو في شأن} سورة الرحمان [29]

وقد فطر الله الكائنات البشرية على حب التغيير والانتقال من حال غلى حال، حيث شهدت البشرية تحولات كثيرة من أهمها: الثورة الزراعية والصناعية وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يعبر العالم اليوم نقطة التحول التاريخية نحو الاستفادة القصوى من تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم والتي أظهرت معالمها في أواخر القرن العشرين، ففي خضم هذا التغير الهائل ظهرت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة كعامل مهم ومؤثر في كافة القطاعات والكيانات والأنشطة.

فالمؤسسات الاقتصادية لم تكن في منأى عن التغيرات المصاحبة لقيام النظام العالمي الجديد وهيمنة ظاهرة العولمة، وهذا لم يمثل التحدي الجديد لها، حيث وجدت المؤسسة نفسها أمام حتمية التكيف مع التطورات التكنولوجية وذلك بإعادة النظر في عناصر الإنتاج والخدمات بإضافة عنصر جديد وهو تكنولوجيا الاتصال الحديثة بهدف بناء محيط عمل يتسم بالمرونة

فان تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت ضرورة اجتماعية ومطلباً استراتيجياً تتطلبه مقتضيات العصر وتتسابق دول العالم على اكتسابها وتوظيفها، وذلك لمدى مساهمتها الكبيرة في تحقيق الحاجات والاستمرارية، إذ قامت المؤسسات الاقتصادية باستغلال الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم داخل المؤسسة وخارجها.

حيث تحتوي هذه الدراسة على بايين فالباب الأول يتضمن ثلاث فصول و الباب الثاني يتضمن فصلين

فالفصل الأول: لقد خصصناه بالإطار المنهجي للدراسة الذي يتضمن أسباب اختيار الموضوع و اهمية البحث و اهداف الدراسة ثم الاشكالية و الفرضيات و كذلك المفاهيم المتعلقة بالدراسة و الدراسات السابقة و اخيراً صعوبات الدراسة

اما الفصل الثاني: و الذي خصصناه لأساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة و المؤسسة الإقتصادية فلقد تناولنا في هذا الفصل مبحثين فالمبحث الاول كان حول ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة و الذي تضمن مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة و التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و سمات تكنولوجيا الاتصال ثم فوائدها و اخيرا سلبيات و إيجابياتها

اما بالنسبة للمبحث الثاني و الذي كان بعنوان ماهية المؤسسة الإقتصادية فلقد تناولنا فيه مفهوم المؤسسة الإقتصادية و تصنيفاتها و اهدافها ثم العمل في المؤسسة و الموارد البشرية في المؤسسة

اما بالنسبة للفصل الثالث فلقد كان حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الإقتصادية و الذي تضمن مبحثين فالمبحث الاول كان حول المؤسسة الإقتصادية في ظل التغير التكنولوجي حيث تضمن هذا المبحث خمس مطالب فيهي كالأتي: دوافع التغير التكنولوجي في المؤسسة و اثار إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية و مطلب حول خطوات سير العمل في الادارة التقليدية ثم خطوات سير العمل في الادارة الالكترونية و اخيراً استراتيجية الجزائر في تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية

اما المبحث الثاني:فلقد تطرقنا فيه الى استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى في المؤسسة الإقتصادية حيث تضمن خمس مطالب كذلك و هي كآآتي : الحاسوب و الانترنت و الهاتف ثم شبكة الأنترانت و الإكسترانت

ثم يأتي الباب الثاني و الذي يتضمن الجانب الميداني للدراسة الذي يتكون من فصلين الرابع و الخامس فالفصل الرابع يتضمن الإجراءات المنهجية للدراسة و الذي تختوي على مناهج الدراسة و الادوات المنهجية و مجتمع البحث و عينة الدراسة و مجالات الدراسة

اما الفصل الخامس فلقد تضمن تحليل تفسير بيانات الجداول و مناقشة نتائج الفرضيات و اخيرا النتائج العامة للدراسة و الخاتمة

الباب الاول  
الجانب النظري  
للدراسة

أولاً: أسباب اختيار الموضوع:

ان اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائياً بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجزها في ما يلي:

### 1) أسباب ذاتية:

- إعجابنا بالموضوع والرغبة الملحة في دراسته من أجل التنمية المعرفية الذاتية في المجال الخدماتي المؤسساتي والاقتصادي بالأخص.
- الميول والاهتمام لمثل هذه المواضيع وروح الفضول في خباياه.
- أهمية الموضوع خاصة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي يعرفه العالم.

### 2) أسباب موضوعية:

- محاولة الكشف على دور التكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة.
- محاولة معرفة تقنيات المستخدمة داخل المؤسسة ومدى درجة فاعليتها.
- حداثة الموضوع بإعتباره أهم المواضيع التي تفرض نفسها على الساحة العلمية والمهنية.

### ثانياً: أهمية البحث:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتطرق لأحد أهم أنساق الفرعية للمجتمع وهي المؤسسة وما تشهده من تطورات سريعة وغير مسبوقه بسبب الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بالاتصال حيث تأمل الباحثة بأن تكون لهذه الدراسة مساهمة فاعلة في الواقع العلمي وفتح آفاق جديدة للباحثين وللمهتمين بموضوع تكنولوجيا الاتصال، وإثراء المكتبة بمثل هذه المواضيع.

### ثالثاً: أهداف الدراسة:

- معرفة دور التكنولوجيا الاتصال الحديثة في القضاء على مختلف العوائق التي تعرقل سيرورة العمل.
- معرفة المتغيرات التي طرأت على العمل أثر تبنيه لهذه التكنولوجيا.
- توضيح الدور الذي تلعبه في تسهيل عمل الموظف.

ويبقى الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو الكشف عن ما إذا كانت هناك علاقة ترابطية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبين أداء الموظف.

### رابعاً: الإشكالية:

شهد النصف الثاني من القرن العشرين انفجاراً اتصالياً وثورةً تكنولوجيةً تختلف على كل الثورات السابقة في شدتها وتعقيدها واتساع نطاقها بحكم استنادها على الابتكارات المعلوماتية هذه الثورة التي لا تعرف بالحدود السياسية ولا بالمواقع الجغرافية ولا بمحدودية الزمن.

ألغت جميع الحواجز وجعلت العالم قريةً كونيةً صغيرةً حيث كان لها دوراً بارزاً في قيادة الأمم إلى عصر المعرفة، سيطرت على مختلف المجالات (الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، التعليمية... الخ) حيث أرغمت المجتمع على التعامل معها كواقع لا بد منه.

أصبحت سيروية المجال التكنولوجي الحديث ميزة تنافسية طغت على العصر الحديث (العصر الحالي) في خضم التحولات والتغيرات التي تعيشها اليوم، فلقد زادت الحاجة إليها من قبل المجتمعات التي أصبحت تسابق على توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتقنياتها في مختلف الكيانات وأهمها الكيان المؤسسي، ففي ظل تنامي هذه الظاهرة وجدت المؤسسة نفسها في عالم يختلف على ذلك التي كانت عليه بمواجهتها للصعوبات والمعوقات التي كانت تتعرض لها في استخدامها لنظام تسيير تقليدي، والذي كان يتمثل في تبادل المعلومات عبر المستندات الورقية والسجلات الضخمة وخدمة ساعي البريد، وكاتب الأرشيف وغيرها... أي كانت مجبرة على مواجهة عمل يتسم بالتعقيد والتباطؤ و الضغط.

ولعل أبرز من كان يتأثر بهذه الضغوطات هو موظف الإدارة حيث كان الموظف ليس بمقدوره كمسير إداري أن يقوم بمعالجات ضخمة وعمليات حسابية دقيقة وغيرها... بمجرد استعماله لوسائل تقليدية بسيطة. لذلك أصبحت الإدارة التقليدية بكل وسائلها وعملياتها عاجزة على جعل المؤسسة قادرة على المنافسة والاستمرارية في ظل التحولات والتغيرات التكنولوجية.

فمن أهم التحديات التي واجهت المؤسسة هي القدرة على استلهام طرق جديدة وحديثة ومعرفة كيفية استنباط الحلول المبنية على نوعية التكنولوجيا التي سوف تستعملها في نظام المؤسسة

وتبني برنامج تغير تنظيمي جديد في محيط العمل يتواءم مع التغيرات الحديثة لتطوير فاعلية عمليات المؤسسة وكفاءتها وتسهيل وتيرة عمل الموظف وسرعة تأديته لمهامه وتحسين في دقة المعلومات وبالتالي تحسين مستوى الأداء العام للموظف بغية الوصول إلى جودة في الانتاج ووفرته، وحسن السير والتنظيم حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة المعاصرة وموردا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية، فتعتبر سلسلة الإصلاحات التي تبنتها المؤسسة الاقتصادية في تنظيم العملية الإدارية، والتي فرضت روح المنافسة للتكيف مع النظام العالمي الجديد، الذي يندرج تحت وطأة العولمة أحد المداخل الأساسية التي أدخلتها عهدا جديدا جعلها يعيد النظر في عملها، وبناء علاقتها مع محيطها داخل بنائها التنظيمي وذلك باستخدامها لتقنيات الاتصال الحديثة والأساليب الجديدة، التي يتم من خلالها توفير خدمات متنوعة حيث كان توظيف هذه التكنولوجيا المخرج الذي وجدت فيه المؤسسة النهوض والتأقلم والتكيف ومواجهة كل المشكلات والتحديات.

ومن هذه المؤسسات نجد مؤسسة اتصالات الجزائر التي تحتوي على عدة فروع والمجال الأساسي التي تقدم عليها هو المجال الاقتصادي حيث كانت من بين المؤسسات التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الاتصال داخل المؤسسة وخارجها فمن هذا المنطق وعلى ضوء ما سبق تتجلى معالم إشكالياتها في التساؤل التالي الرئيسي:

- ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تسهيل أداء الموظف داخل المؤسسة؟

#### ❖ التساؤلات الفرعية:

1. هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العمل الموظف؟
2. هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تنظيم وتحسين خدمات مؤسسة اتصالات

الجزائر بالاغواط؟

### خامسا: فرضيات:

ومنه يمكن صياغة الفرضيات التالية:

1. تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العمل لدى الموظفين و ذلك من خلال التقنيات و الوسائل المتوفرة في المؤسسة مثل الحاسوب و الهاتف .
2. لتكنولوجيا الاتصال دورا في تنظيم وتحسين خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط .

### سادسا: تحديد المفاهيم

#### أ-التكنولوجيا:

**لغة:** تعد كلمة التكنولوجيا (Technology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (Technique) في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما. يرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج. لذا تكون كلمة واحدة وهي علم التشغيل الصناعي. (غسان قاسم داود اللامي، 2008، ص 22-23)

**اصطلاحا:** يعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق عرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة من الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها الأسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية أو طريقة للإنجاز عرض منشود.

(غسان قاسم داود اللامي، 2008، ص 22-23)

تمتاز التكنولوجيا بمفهوم العلم لتفاعلها في الميادين التطبيقية فالتكنولوجيا عبارة عن معرفة كيف أو الوسيلة (Know How) بينما يمثل العلم معرفة الأسباب (Know Why) إذ يأتي بالنظريات والقوانين العامة وتوحيها التكنولوجيا إلى أساليب وتطبيقات في مختلف النشاطات، ويعد العلم مصدرا للمعرفة الأساسية ومرتكز أساسيا للتكنولوجيا.

وقد تعددت وتباينت آراء المهتمين لتحديد مفهوم التكنولوجيا تبعا للاختلاف وجهات النظر فهناك من يرى أنها تطوير العملية الانتاجية والأساليب المستخدمة لتخفيض التكاليف الانتاج وتطوير أساليب العمل بينما يعرفها البعض الآخر بأنها الأساليب والعمليات الفنية التي تستخدمها المنظمة لتغير المدخلات (مثل المواد والمعرفة والطاقة ورأس المال) إلى مخرجات تتمثل في السلع والخدمات.

و عرف البعض التكنولوجيا بعنصرين مكملين لبعضهما البعض وهما:

(1) العنصر المادي: وهو الذي يتمثل في الآلات والمعدات وكذلك الانشاءات الهندسية والفنية المختلفة.

(2) العنصر الفكري: الذي يضم الأساس المعرفي، التقنية والمنهجية التي هي وراثة انتاج تلك الوحدات المادية.

عند غيابه أحد العنصرين يسقط إمكانية وجود الآخر بصفة منفردة.

(محمود علم الدين، 1990، ص 20)

إجرائيا: نقصد بها تلك العمليات والتقنيات والأساليب التي تتمثل في الهاتف و الحاسوب ، الانترنت و الاكسترنات و الفاكس، اي جميع الوسائل التي تساهم في تحقيق الأداء المتميز وتحسين وتعزيز الممارسات العملية وديمومة مراكز التنافسية للمؤسسة من خلال تطبيق نظم ملائمة تساهم في تعظيم مواردها وتحسين جودة خدماتها والمحافظة على بقائها واستمراريتها.

ب-الاتصال:

الاتصال لغة: يرجع أصل كلمة إتصال Communication إلى الكلمة اللاتينية Communis ومعناها Commun أي (مشترك) أو "عام" وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو احساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.

(حسن عماد مكاولي، 1998، ص 23-24)

الاتصال اصطلاحاً: يقوم الاتصال Communication على عملية تتأقلم المعاني وتستخدم على شكل مفردة للإشارة إلى عملية يتم عن طريقها نقل معنى ما وأما صيغة الجمع فتشير إلى الرسائل نفسها أو مؤسسات الاتصال.

وهي عملية تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق إجتماعي معين ويتم تبادل المفاهيم بين الأفراد باستخدام نظام من الرموز بقصد المشاركة.

وسنقدم في ما يلي مجموعة من التعاريف التي وضعها العديد من المتخصصين التي تساعد في تقديم صورة مبسطة للاتصال:

1) **تعريف كولي:** عرفه بأنه ذلك (المكانزم) من خلاله توجد علاقات انسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان وهي تتضمن تعبيرات الوجه والايماءات والاشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الحديدية والبرق والتلفون وكل تلك التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة على قر بعدي الزمن والمكان.

**فالالاتصال:** عند كولي هو الآلية التي توجد فيها العلاقات الانسانية وتنمو عن طريق استعمال الرموز ووسائل حفظها ونقلها. (نضال فلاح وآخرون، 2016 ص 23)

2) **تعريف كرونيت:** إن الاتصال بين البشر يتم عندما يستجيب لرموز ما.

3) **تعريف ديلى ورايس:** إن الاتصال هو انتقال الرموز ذات المعنى وتبادلها بين الأفراد.

**تعريف محمود عودة:** الاتصال هو العملية الاجتماعية الأساسية لطالما كانت المعاني والأفكار التي تنتقل بواسطتها مؤثرة. (نضال فلاح وآخرون، 2016 ص 23)

4) **تعريف شرام:** الاتصال هو المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل معلومات. (خيرى خليل الجيلي، ص 10-11)

**التعريف الاجرائي للاتصال:** لا نعني بالاتصال في هذه الدراسة مجرد توجيه رسالة من جانب معين إلى طرف آخر بل نعني به تلك العملية الأساسية في مختلف المجالات المهنية، وخاصة في المجال العملي المؤسسي الذي لا يمكن أن نحقق في أي هدف دون اكتمال العملية

الاتصالية ولكي تتحقق تلك العملية في المجال المحلي ينبغي أن تكون هناك قنوات وأساليب اتصالية تلغي الحواجز الزمنية والمكانية للموظف وتسهل له في عملية إيصال الرسالة. أي تلك الظاهرة الاتصالية التي تقوم على أساس التفاعل والتواصل بين أعضاء العمل في المؤسسة والتي تدعمها الوسائل الحديثة وعلى رأسها شبكة الانترنت.

### ج-تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

يشير معجم اللغة الانجليزية Oxford dictionarg أن كلمة (Techni) تعني أسلوب أداء أو المهنة، وأن كلمة Technology تعني العلم الذي يدرس تلك المهنة وترتبط كلمة تكنولوجيا في أذهان العامة بالأدوات والآلات المتطورة الحديثة التي يبتكرها الانسان لتدعيم قدرته على التعامل مع البيئة التي يعيش فيها، وكثيرا ما تظهر كلمة التكنولوجيا مقرونة بكلمة أخرى كالمعلومات أو الاعلام أو الاتصال، والأفضل أن يقال تكنولوجيا الاتصال لأن الاتصال أشمل، فالاتصال عندما يستخدم فإنه يتناول أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد منه الأشياء في أمر معين فهو يتضمن كل العمليات التي يؤثر بمقتضاها الناس على بعضهم البعض. فتكنولوجيا الاتصال تعني مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والاداري المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات. وغني عن الذكر أنه قد حدث تطور هائل في مجال تقنيات الاتصال والمعلومات وحدث تزواج أو تشابك بينهما إلى مدى أن أصبح عن الممكن جمع وتحرير وإرسال الأنباء والمعلومات من مكان إلى آخر بسهولة ويسر كما تستخدم الآن النظم الإلكترونية لتخزين واسترجاع وتحرير ونقل الأخبار والرسائل والصور سلكيا ولاسلكيا.

(جمال النجار، 2000، ص 15-16)

إجرائيا: نعني بها جميع الاستعمالات والتي تتمثل في حواسبي وهاتف، انترنت، فاكس، أي جميع شبكات الاتصال وأجهزة تداول ونقل المعلومات عبر الخطوط السلكية واللاسلكية وذلك بغرض أداء مختلف المهام داخل المؤسسة أو خارجها.

د- مفهوم الأداء: لغة: الفعل من كلمة أداء Perform يؤدي، ينجز، يؤدي وفقا لعرض معين، يعمل، Performance تعني الكلمة النجاح الملاحظ والمستغل.

الأداء: كلمة مترجمة من الكلمة اللاتينية (Performance) والتي تشير إلى تأدية عمل أو أنها نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة. (عبد المجيد أونيس، ص 255)

اصطلاحا: تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء نذكر منها ما يلي:

تعريف عاشور: على أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، يمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها (كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء). (عبد المجيد أونيس، ص 255)

ويعرفه Kiyakim: بأنه تأدية فعل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى أهداف محددة. (بغالية مالكة، خيرات عائشة، 2018، ص 20).

كما يقصد بمفهوم الأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها.

حسب هذا التعريف الأداء هو المخرجات التي ينتجها نظام معين (فرد، آلة، منظمة...) وذلك باستعمال مدخلات معينة.

ويلخص (Carla Mendoza pierre Bejos) مفهوم الأداء في البعدين التاليين:

- الأداء في المنظمة هو كل فقط ما يساهم في تحسين الثنائية (قيمة، تكلفة) بمعنى تخفيض التكلفة وزيادة القيمة في آن واحد.

- الأداء المنظمة هو كل فقط ما يساهم في تحقيق وبلوغ الأهداف الاستراتيجية أي الأهداف ذات المدى المتوسط والطويل. (يامع ياسمين، 2010، ص 78)

**التعريف الاجرائي:** هو مساهمة الموظف في إنجاز الأعمال المكلف بها وكيفية قيامه بتنفيذ المهام والمسؤوليات الموجهة له من خلال منظمته وذلك من أجل تحقيق واشباع متطلبات وحاجيات مؤسسته.

**ه-تعريف المؤسسة:** تعرف المؤسسة بأنها "كل هيكل تنظيمي مستقل حالياً ويخضع لكل من الاطار القانوني والاجتماعي وهدفها دمج جميع عوامل الانتاج من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الانتاج أو تبادل السلع أو تبادل الخدمات المختلفة. (سيد عبد النبي محمد، 2019، ص10)

هي نظام اجتماعي نسبي وإطار تنسيقي عقلائي بين أنشطة مجموعة من الناس تربطهم علاقات متداخلة ومتراصة يتجمعون نحو تحقيق أهداف مشتركة، وتنظيم علاقاتهم بهيكلية محددة والمؤسسة مصطلح رديف للمنظمة أو المنشأة وتعمل على تلبية الحاجات الانسانية بطريقة منظمة ذات نسق معين يوجهها.

(محمد أكرم العدلوني، 2002، ص 14)

هي تنظيم اجتماعي رسمي راسخ وثابت يحصل على الموارد من البيئة الخارجية ثم يعالجها بغرض إنتاج نوع من المخرجات.

(سيد سالم عرفة، 2012، ص 120)

**خ-تعريف المؤسسة الاقتصادية:**

1) تعريف كارل ماركس: المؤسسة الاقتصادية هي التي تكون متمثلة في عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إدارة نفس رأس المال وفي نفس المكان من أجل إنتاج نفس النوع من السلع.

(عامر حبيبة، 2016، ص 4)

2) تعريف فرانسو بيرو: يعرفها بأنه منظمة تجمع أشخاص ذات كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال والقدرات من أجل إنتاج سلعة ما.

(فوزي محيرق، 2015، ص 23)

تعريفات أخرى: هي الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الانتاجي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء وبيع من أجل تحقيق أهداف التي وجدت المؤسسة من أجلها.

(عمار صخري، 2006، ص 24)

هي منظمة اقتصادية تعمل على توليد الثروة وتوزيع الدخل. (عبد الرزاق بن حبيب، ص 24)

هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الانتاج من أجل انتاج وتبادل سلع وخدمات مع أعوان اقتصاديين لغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف ضمن اختلاف الحيز المكاني والزمني تبعا لحجم ونوع النشاط.

(عكفي عيسى ، ب.د.ن، ص 1)

**التعريف الاجرائي:** يقصد بكل مؤسسة ذات طابع اقتصادي في إطار قانوني تمارس إنتاجي أو خدماتي أو تجاري بغية تلبية حاجات اجتماعية وتحقيق أهداف ربحية ومالية.

### صعوبات الدراسة:

من اهم الصعوبات التي تعرضنا لها خلال انجازنا لهذا البحث هي ما يلي :

-عدم امتلاكنا لجهاز حاسوب مم دفعنا الى اضطرارية كتابة مذكرتنا عند موظف المقهى الالكتروني حيث تلاعب لنا بالمعطيات الدراسة و كذلك تأخره في الكتابة مما اوقعنا في ضيق الوقت

-اوقعنا في كثير من الاخطاء الاملائية

**سابعا: الدراسات السابقة:**

### 1/ الدراسات العربية:

• **الدراسة الأولى: العنوان:** تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء "دراسة تطبيقية على

الضباط العاملين بالأمن العام" **التخصص:** علوم إدارية من إعداد: محمد علي المانع

**إشراف:** د. عبد الرحمان ابن براهيم الشاعر **البلد:** الرياض **السنة:** 2006

قدمت هذه الدراسة لنيل شهادة الماجستير بجامعة نايف العربية حيث أسقط الباحث معالم إشكاليته على التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يسهم استخدام تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في جهاز الأمن؟

اعتمد الباحث في دراسته على استعمال المنهج الوصفي التحليل لكي يتمكن من تحديد العلاقة

بين تقنيات الاتصال وتحسين مستوى الأداء في جهاز الأمن واستخدام أسلوب العينة العشوائية

حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة حجمها يتمثل (40%) من أفراد المجتمع الدراسة، ثم قام

باستخدام الأساليب الاحصائية الاستدلالية المناسبة لتعميم النتائج على أفراد المجتمع، كما استعان الباحث بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع وتحليل ما كتب على الموضوع، لبناء الخلفية النظرية.

### حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن هو واقع متدني ومتأخر.
- وكذلك إلى أن الموافقة بدرجة كبيرة جدا إلى أن التوظيف واستخدام تقنيات الاتصال يسحق بدرجة كبيرة جدا وفعالية الأداء الوظيفي لموظفي الأمن العام.
- أن من بين أهم المعوقات التي تواجهه استخدام التقنية هو قلة الأجهزة وقدم المتوفرة منها وانخفاض مستوى تدريب العاملين على استخدامها وعدم صيانتها ووقايتها مما يؤدي إلى كثرة تلفها.

● **الدراسة الثانية: العنوان:** أثر الثورة التكنولوجية على تقييم برامج وسياسا إدارة الموارد البشرية "تمودج وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان" **التخصص:** إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد من إعداد: محمد بن أحمد بن محمد الغزاري إشراف: د. منذر مرهج ود. محمد عباس أيوب البلد: عمان السنة: 2009

قدمت هذه الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال بجامعة تشرين بعمان، ففي هذا البحث لم يتطرق الباحث في دراسته إلى طرح الإشكالية في تساؤل رئيسي، إنما انطلق من أفكار الدراسات الاستطلاعية السابقة ودونها في شكل فقرة مصغرة تتضمن إشكالية البحث حيث كان عرضها كالاتي:

أن برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية بسلطنة عمان تواجه تحديات الثورة العلمية والتكنولوجية المتنامية حيث أشارت التقارير إلى وجود الكثير من المشكلات في قطاع التعليم والبحث العلمي، حيث أن ذلك التطور ينمو بمعدلات مرتفعة ويفوق كل توقعات إدارة الموارد البشرية مما أدى ذلك إلى خلق فجوة بشرية بين المعرفة المتراكمة والقدرة على استخدامها.

اعتمد الباحث في دراسته على استعمال المنهج الوصفي التقويمي بإستخدام المسح الاجتماعي واستخدم في دراسته الميدانية البيانات الأصلية بالاعتماد على قائمة الاستقصاء المعدة لهذا الغرض حيث قام الباحث بتوزيع (140) استمارة على مفرداته مجتمع الدراسة وقد بلغ عدد الاستمارات المرتدة (10) استمارة وذلك ما يعادل (71%) من حجم العينة (مع العلم أنه لم يتم ذكر نوع العينة في هذه الدراسة)

### حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- القصور الواضح من حيث الخطط والبرامج والأساليب القائمة على الأسس العلمية الحديثة في منظومة البحث العلمي.

- وجود علاقة طردية موجبة بين كل من بناء خطط وبرامج التدريب المواكبة للثورة العلمية التكنولوجية وبين كفاءة سياسات إدارة الموارد البشرية في مواكبة متطلبات هذه الثورة.

**الدراسة الثالثة: العنوان: دور تقانة المعلومات في تسهيل عمل إدارة الموارد البشرية من إعداد:**

سومر ماجد الحاجي إشراف: إياد زوكار البلد: سوريا السنة: 2019

قدمت هذه الدراسة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال بجماعة الافتراضية SV4 السورية، حيث أدرج الباحث معالم اشكاليته في التساؤل التالي:

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في تسهيل إدارة الموارد البشرية؟

وذلك بهدف معرفة دور تقانة المعلومات في تسهيل العمل في الإدارة وفي تسهيل عملية التخطيط والتوظيف، وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليل واعتمد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، حيث تم توزيع 200 استبيان على العاملين في شركات الاتصالات وقد تم إعادة 190 استبيان ثم تحليلها عبر البرنامج الاحصائي SPSS باستخدام مجموعة من الاختبارات الاحصائية.

### حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن هناك أثر ذو دلالة احصائية لتقانة المعلومات في تسهيل عمل الموارد البشرية متمثلة بتسهيل وتخطيط وتكوين وتوظيف وتحقيق الكفاءة أداة الموارد البشرية في شركات الاتصالات

السورية وقد توصلت كذلك بضرورة الاهتمام بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل عمل إدارة الموارد البرية والاهتمام بالاستقطاب الإلكتروني واعداد برامج تدريب إلكتروني للنهوض بالموارد البشرية إلى مستوى متميز مرموق.

2/ الدراسات المحلية (جزائرية):

• **الدراسة الأولى: العنوان:** دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات

العامّة في المؤسسة الخدماتية "المديرية الولائية للأمن بأم البواقي" وهي دراسة لنيل

شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال. من إعداد: أمينة عيادي وفاطمة كاتب

إشراف: تنير سمية تخصص: اتصال وعلاقات عامة السنة: 2016/2015

انطلقت هذه الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة

في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة؟

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي لتفسير وتحليل وضع المؤسسة وعلى المنهج

المسحي إلى تشخيص مؤشرات الدراسة وجمع البيانات حيث استخدمت الباحثة العينة القصدية

والذي كان حجمها يتمثل في 70 عامل من المجتمع الكلي الذي كان عدده يفوق 1000 عامل

تقريباً.

**حيث توصلت إلى النتائج التالية:**

- أن الاتصال يلعب دوراً هاماً وحاسماً من أجل الانسجام وتحقيق الكفاءة والفعالية.

- أن أغلب المؤسسات بعيدة على الاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك بسبب

الانترنت القليلة.

- أن المؤسسة في طور تحسين نظم الاتصال وذلك بمراقبة جيدة لمعلومات وضمن

تسيير راشد.

• **الدراسة الثانية: العنوان:** دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال

الداخلي في المؤسسة "دراسة حالة اتصالات الجزائر - المديرية العملياتية للاتصالات

بالبويرة". تخصص: اقتصاديات المالية والبنوك من إعداد: بوعلى فريدة، فوضيل حكيمة

جامعة: جماعة أوكلي محند الحاج \_ البويرة \_ السنة: 2014/2013

تجلت معالم اشكالية هذه الدراسة من خلال انطلاق الباحثان من التساؤل الرئيسي التالي: كيف

يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

حيث اعتمدت الباحثة في دراستها على الأسلوب الوصفي والتحليل أما في التطبيقي قد اعتمدت على منهج دراسة حالة وفي ما يخص أدوات البحث فقد تناولت في الجزء النظري على المسح المكتبي لمجموعة من المراجع المتنوعة وفي الجزء التطبيقي اعتمدت على الاستبيان والملاحظة وتحليل الوثائق واستخدمت الباحثة في دراستها العينة العشوائية التي كان حجمها يتمثل في 30 موظف بالمؤسسة.

### حيث توصلت إلى النتائج التالية:

- أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى تحسين الاتصال الداخلية بالمؤسسة.
- ساهمت الوسائل الحديثة للمعلومات والاتصال في تحسين سير العمل في المؤسسة وساهمت في تحقيق النمو والاستدامة من خلال كم المعلومات المخزن على قاعدة البيانات وكذلك سهولة الوصول إلى المعلومات في وقت سريع مع قلة التكاليف والحد من استهلاك طاقة كبيرة.

● **الدراسة الثالثة: العنوان:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة "دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز" "وحدة سعيدة" **تخصص:** اتصال وصحافة مكتوبة **من إعداد:** سوسي ابتسام **اشراف:** شعيب حاج **جامعة:** الدكتور مولاي طاهر \_ بسعيدة \_ السنة:

2016/2015

قدمت هذه الدراسة لنيل شهادة الماستر، حيث تجلت معالم اشكالية هذه الدراسة حول وظائف الاتصال داخل مؤسسة سونلغاز والتي تم طرحها في التساؤل التالي: ما هي وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل مؤسسة سونلغاز بولاية \_سعيدة\_؟

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي وذلك نظرا لطبيعة الموضوع لكي تتمكن من اكتشاف أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة كوسيلة اتصالية في المؤسسات، حيث لجأت إلى العينة القصدية والتي كان حجمها 15 شخصا أما بالنسبة للأدوات جمع المعلومات فقد استخدمت المقابلة والملاحظة والاستبيان.

### حيث توصلت إلى النتائج التالية:

- أن المعلومات تتداول بسهولة وتنقل بصفة جيدة داخل المؤسسة بين المرؤوسين والرؤساء وكذلك المصالح.
- عدم وجود وتوفير الوسائل المادية التكنولوجية التي تستند عليها عملية أنظمة الإعلام الآلي.
- يشكل الاتصال عنصرا أساسيا حيث أن الاتصال المستخدم في مؤسسة سونلغاز عن طريق الهاتف مباشرة.
- سعي الإدارة إلى تحسين ظروف مباشرة.
- أجهزة المستخدمة اما بسيطة "يدوية" أو أجهزة معقدة تعتمد على الحاسوب حيث يبقى هناك عجزا في استخدام بعض التكنولوجيات.

# الفصل الثاني:

أساسيات حول تكنولوجيا  
الاتصال الحديثة والمؤسسة  
الاقتصادية

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

### تمهيد:

مر تاريخ البشرية بعدة ثورات ولعل أبرزها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تمثلت هذه الأخيرة في الوقف الحاضر جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية، لذا أصبح الإنسان يهتم بشكل متزايد بها وذلك لأنها باتت تدخل في شتى الأعمال للأفراد والمؤسسات والحكومات أي في جميع المجالات المختلفة، حيث شكلت جانبا مهما يستحق التبني واتسمت بالديناميكية والسرعة وألغت جميع الحواجز والحدود.

تشكل تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأسس القوية ومصدرا أساسيا في تحسين القدرات التنافسية والعملياتية وزيادة كفاءة العمل، حيث تعدت الاشكالات التقليدية التي كانت تتعرض لها المؤسسة، فأصبح المجال المؤسسي أكثر تطورا وذلك بمحاولته بكل ما أوتي من قوة مواكبة هذه التغيرات التكنولوجية المتسارعة وتوظيفها في تعزيز جودة الإنتاج والخدمات.

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

### المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تعد تكنولوجيا الاتصال اليوم عصب التنمية في ظل موجات التقدم العلمي والتكنولوجي والمعرفي والعنصر الجوهري في تطور البشرية ورفيها وتوسع امكانياتها وطاقاتها، حيث انعكست مختلف النتائج التقنية على المجتمع العالمي ككل وشكلت العامل الأساسي في حركة البشرية خلال القرن الحالي وأصبح الإنسان يعيش في أوتار هذا التقدم وتقنياته وأنغامه المتواترة.

### المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

ظهر مفهوم التكنولوجيا في القرن الماضي نتيجة التقدم الصناعي والتقني في المجالات المختلفة، ليعرفها حليبيرث بأنها: "التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو أية معرفة منظمة من أجل أغراض علمية". (عبد الرحمان سوالمية 2015، ص189)

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

(ماهر عودة الشمالية وآخرون، 2015، ص66)

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

فيقصد بثورة تكنولوجيا الاتصالات تلك التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصال التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات وهي تشمل ثلاث مجالات. (دفون محمد، 2014، ص115)

الثورة المعلوماتية أو ذلك الانفجار المعرفي الضخم المتمثل في الكم الهائل من المعرفة.

ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية. (نفس المرجع السابق)

ثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتزجت بوسائل الاتصال واندمجت معها الأنترنت أحسن مثال لذلك.

أما مفهوم تكنولوجيا المعلومات فيشير إلى جمع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في تشكيل إلكتروني وتشمل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات وهي أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من 5 مكونات وهي العتاد البرمجيات تكنولوجيا التخزين، تكنولوجيا الاتصال، الشبكات.

(دفون محمد، 2014، ص 116)

### **المطلب الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال**

بداية التكنولوجيا كانت في القرن التاسع عشر مع ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة إلى بعض المشكلات الناجمة على الثورة الصناعية، فقد أدى التوسع في التصنيع إلى زيادة الطلب على المواد الخام والتوسع في فتح أسواق جديدة خارج الحدود فبرزت الحاجة إلى استكشاف أساليب سريعة لتبادل المعلومات التجارية، حيث أصبحت الأساليب التقليدية للاتصال لتلبي التطورات الضخمة للمجتمع الصناعي، فظهرت العديد من الاختراعات الجديدة.

(داودي شابعة، 2014، ص45)

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

كان "ماكسويل" (MAXWELL) أول من قال بوجود موجات كهرومغناطيسية شبيهة بالموجات الضوئية يمكن أن تنتقل من خلال الهواء بسرعة الضوء غير أن الألماني "هيرتز" (HERTZ) أجرى عام 1887م سلسلة من التجارب أكدت نظرية ماكسويل، ثم "برانلي" (BRANLY) من الاتصال بواسطة الراديو وأخيرا جمع "ماركوني" (MARCONI) نتائج تجارب من سبقوه وأجى عام 1896م اتصالا لاسلكيا عن بعد عبر الموجات الكهرومغناطيسية، وقد استخدمت هذه الموجات للاتصال عن بعد بواسطة الجيش والبحرية والطيران والسكك الحديدية.

(راكان عبد الكريم حبيب وآخرون، 2001، ص 236)

وفي عام 1937 استطاع "صامويل موريس" اختراع التلغراف وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام النقط والشرط، أما عام 1876 استطاع "غراهام بل" اختراع التلغراف لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة.

وفي عام 1877 اخترع "توماس أديسون" جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الألماني "برلنغز" في عام 1887 من ابتكار القرص المسطح الذي يستخدم في تسجيل الصوت.

وفي عام 1843 استطاع المخترع الاسكتلندي "ألكسندر بين" أن يضع الفكرة الأساسية للفاكس وكلمة فاكس هي اختصار لكلمة فاكسيميلي والتي تعني صورة طبق الأصل إلا أنه في ذلك الوقت مع عدم توفر الإلكترونيات كان الفاكس بطيئا جدا مما جعله قليل الفائدة، وقد حاول الأمريكي "إليشا جراي" 1835-1701 أن يسجل براءة اختراع مماثلة بساعتين قامت معامل بل باختراع التلغراف المحمول عام 1979 وبذلك يستطيع أي شخص أن يقف في الشارع وأن يتحدث مع صديق له في قارة أخرى، وتعتمد الشبكات التي جعلت ذلك ممكنا على الكمبيوتر الذي يستطيع أيضا تبادل الصور والبيانات بكافة أنواعها.

(روجر بريد مان، ب.د.ن، ص 49)

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

### المطلب الثالث: سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

على الرغم من أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية تكاد تشبه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها تكنولوجيا الاتصال الراهنة.

**1. التفاعلية:** هي السمة المميزة التي تتسم بالاتصال المواجهي، وهي تعني أيضا فكرة الاتصال الخطي في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بحيث يصبح الاتصال باتجاهين يتبادل أطراف العملية الأدوار ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية اختيار المعلومات والبرامج وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية في الوقت والزمان والمكان الذي يناسبه. (ماهر عودة الشمالي، 2015، ص189)

**2. اللاتزامنية (عدم الارتباط بالوقت):** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة لتواجد مستقبل الرسالة.

**3. التوجه نحو التصغير قابلية التحرك أو الحركية:** تتجه رسالة الاتصال في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر وبالشكل الذي يتلاءم مع ظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك على مستهلكات العقود الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات.

**4. قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس، وهي طريقة لتحقيق الترجمة الآلية. (إبراهيم عمر يحيوي، 2016، ص58)

**5. قابلية التوصيل والتركيب:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال واتدت الأشكال والوحدات التي تضعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال ومن الأمثلة الدالة على ذلك المقعد الذي يمكن

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

تجميعها من موديلات مختلفة الصنع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الاشارات التلفزيونية على أكمل وجه.

6. **الشيوع والانتشار:** ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم فيداخل كل طبقة من طبقات المجتمع وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة نلمح في ذلك التلفزيون ثم الفاكس وكل ما زاد عدد الأجهزة زادت قيمة النظام وأن من المصلحة القوية للأثرياء هنا وفي رأي "ألفين توفلر" أن لكل الأطراف المعنية أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة للغير قادرين على تكاليفها. (إبراهيم عمر يحيوي، 2016، ص39)

7. **الكونية أو التدويل والعالمية:** التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار عامل المسافة والزمن هذا التطور بلغ من الأهمية في الحقبة الأخيرة إلى حد أن اطلق البعض على الكرة الأرضية التي نعيش فيها وصف القرية العالمية كناية على القدرة الهائلة التي تتيحها تكنولوجيا الاتصال في مجال نقل وتبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم الآن. (بوقلي مروة، 2015، ص30)

8. **تقليص الوقت:** أصبحت اليوم تكنولوجيا الاتصال تتم آليا وبسرعة كبيرة مقارنة بالعنصر البشري فالسرعة بالقيام بعلميات حسابية نتج عنه معالجة عدد كبير من العمليات وبالتالي توفير وتخفيض كبير في الوقت.

9. **مرونة الاستعمال:** من مميزاتها أنها بسيطة وغير معقدة تحتاج فقط إلى التدريب عليها. (إبراهيم يحيوي، 2016، ص60)

10. **انخفاض أسعارها:** من أهم المميزات التي ساهمت في انتشار هذه التكنولوجيا هو انخفاض أسعارها نتيجة لتداولها مما ساهم في بروز شركات متنافسة على جذب أكثر عدد من الزبائن.

11. **اقتصادية:** تتجلى في أكثر مستوى اقتصادي في الوقت والتكلفة إذ تمثل أدوات فعالة في انجاز الكثير من المهام بتكلفة منخفضة.

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

13-اللامركزي: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا الاتصال الحديثة والاستمرارية. (إبراهيم يحيى، 2016، ص 61)

### المطلب الرابع: فوائد تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تحتل التكنولوجيا دورا حيويا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز وبدورها الفعال في تحسين وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية، مما يؤكد ضرورة مواكبة المنظمة للتغيرات والمستجدات التكنولوجية السريعة والهائلة في مختلف الميادين، وقد حققن التكنولوجيا عدة فوائد للمؤسسة نذكر منها ما يلي:

- تقليل تكاليف العمال.
- زيادة المبيعات.
- المساهمة في تحسين الجودة.
- تسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل والتأخيرات في العمل.
- تحسين الظروف البيئية إذ تساهم في القضاء على الضوضاء فضلا على تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير.
- الابداع التكنولوجي الذي ساهم بالتحول من الإنتاج الواسع إلى الإنتاج وفقا لطلبات الزبائن والتي تتطلب الاعتماد على نظم الإنتاج ذات مرونة عالية تساعد في تقديم منتجات متميزة. (إبراهيم عمر يحيى، 2016، ص 54)
- تساعد على الاختراعات والتجديدات والابداعات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات لإشباع الحاجيات والرغبات التي هي في تطور دائم.
- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية وكذلك المحافظة على البقاء والاستمرارية.
- الفهم حيث تساعد وسائل تكنولوجيا الاتصال على تمييز الأشياء.
- التخفيض من الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية وتحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة والعمل مع فرق خارجية.
- إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط.

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

- تساهم في تجميع المؤسسات لتسهيل تعريف وتسويق المنتجات العالمية والتعاملات.

(وهيبة عيشاوي، 2017، ص 100-101)

### المطلب الخامس: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

#### 1/ السلبيات:

أ/ حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا وبين الدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية، فإن لم تسارع الدول العربية في المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية فإن هناك خطر احتمال زيادة همشها وزيادة احتمالات العزلة الثقافية والدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية.

ب/ اندماج تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في منظومة واحدة هو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأسعارها الاقتصادية والسياسية والثقافية. (حمدي شهرزاد، 2019، ص 93)

ج/ لقد عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي وفرض النموذج الثقافي في الأورو الأمريكي وترسيخ قيم الامتثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع وهذا ما تسعى إليه كل الإمبراطوريات الإعلامية الكبرى.

د/ لم يعد هناك مجال الحياة الفرد الخاصة كجسمه وعائلته وممتلكاته وقيمه في ظل ما التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، فقد تعريته من جل ما يميزه كفرد له سره ومكشوفة في الحياة، وقد تحولت قيمة الإنسان في خضم ذلك إلى وضعيات من المرئيات المكشوفة على وسائل الاتصال، وإذا تأملنا في الثقافات التي سبقتنا ومنها تلك التي تنتمي، فإننا نجدها قد نست حدودا بين المواضيع الخاصة (الشخصية) والمعرضة على الرأي العام.

(نفس المرجع السابق، ص 94).

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

### 2/ الإيجابيات:

بحيث نجد أن هذه التكنولوجيا تحتاج إلى ذكاء مستخدميها بدلا من عضلاتهم فهي تقدم العون للبشر من خلال توفيرها قدرا أكبر من التسهيل في تخزين المعلومات وتراكمها ونقلها بإمكاننا من خلالها أن ندير الأعمال وندرس العالم ونستكشف ثقافته المغايرة ونختار أصدقاء جدد يماثلوننا في اهتماماتهم، بل ربما نفكر في تكوين جمعيات من مختلف الأنواع بسرعة غير مسبوقة وتتكون بهذه الوسائط سوق المعلومات كونية هائلة توفر لنا خيارات أوسع فيما يتعلق بجميع الأشياء والعلاقات والخدمات والربح الاقتصادي إلى أفكار والنظريات والقيم الإنسانية بما يوسع إمكاناتنا الإنسانية والمادية يفتح احساسا بالهوية إن الوسائط الاتصالية وتوفر الذكاء العمليتي للأقل العقول توافقا وهي سبيلها بإلغاء فروق العمال على الأقل بين الذكور والإناث إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة فقد حققت فتحا جديدا في عالم الاقتصاد فيما يطلق عليه اليوم الاقتصاد الجديد، وهو الذي يقصد به القطاعات الجديدة العاملة في مجال التكنولوجيا الدقيقة والمعلوماتية والاتصالية والتي شكلت في العقد الأخير واكتسبت اسهمها الأسواق المالية بسرعة (مرجع سبق ذكره، ص 94)

ومن ايجابيات هذه الثورة التكنولوجية توسيع نطاق توزيع المعلومات تخفيف الضغط على المناطق الحضرية من خلال تمكين الأفراد من العمل في المنزل أو مكاتب بعيدة فرص جديدة فيما يتعلق بالعمل والتعليم والتجارة والترفيه. (مرجع سبق ذكره، ص 95)

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

المبحث الثاني: ماهية المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الاقتصادية

تعرف المؤسسة الاقتصادية كمنظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعا ما تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية المالية والمادية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني.

في حين عرفها شومبيتر: بأنها مركزا للإبداع والانتاج.

أما فراسنو بيرو: فقد عرف المؤسسة الاقتصادية بأنها المكان الذي يتم فيه عملية المزج بين عناصر الانتاج المختلفة بغية الحصول على منتج يصرف في السوق وهي بذلك لا تهدف إلى تلبية حاجات مباشرة وإنما تهدف لتلبية حاجيات السوق. (عامر حبيبة، 2017، ص 03)

فالمؤسسة هي وحدة اقتصادية تقوم بمزج عوامل الانتاج لتحصل في الأخير على السلع والخدمات لتصرفها في السوق، كما عرفت المؤسسة الاقتصادية بأنها جهاز عمل وأجهزة العمل تشتمل على تركيبات ونظم وأدوات وتجهيز وتوزيع....الخ.

فمن خلال التعريفات السابقة يمكننا استخلاص أن المؤسسة الاقتصادية هي إندماج مجموعة من العوامل المادية والبشرية والمالية والاعلامية الموضوعة تحت تصرفها قصد انتاج سلع أو تقديم خدمات موجهة للسوق، فهي تخضع للأهداف محددة وتسعى للأداء مجموعة من الوظائف. (عامر حبيبة، 2017، ص 04)

مرحلة قبل الصورة الصناعية:

أ-مرحلة الانتاج الأسرى البسيط: ظهر هذا النوع من الإنتاج لأول مرة قبل ألف سنة في الشرق الأوسط في إطار أولي للعمل بين الحرفيين والفلاحين أي نتيجة ظهور المدن حيث سادت الحيا البسيطة منذ وجود الانسان حتى ظهور الثورة الصناعية ولقد تميزت هذه الفترة

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

بالركود والاكتفاء بالفلاحة حيث اعتبر الانسان زراعة الأراضي وتربية المواشي من أهم النشاطات لأنها كانت صورة لحياته. ([www.startimes.com](http://www.startimes.com))

ب- **مرحلة الوحدات الحرفية:** بعد ارتفاع الطلب على مختلف المنتجات الحرفية من ملابس وأدوات الإنتاج وظهور عمال بدون عمل وبأعمال مستقلة أدى كل هذا إلى تكوين ورشات يتجمع فيها أصحاب الحرف المتشابهة من أجل الإنتاج تحت إشراف قدامائهم وهكذا أنشأت عدة ورشات حرفية للتجارة الحداثة والنسيج. (مرجع سابق)

ج- **مرحلة الإنتاج الحرفي المنزلي:** لقد أدى ظهور طبعة التجار الرأسماليين كحفلة وسط بين المنتجين وللمستهلكين إلى تحول هام في كيفية الإنتاج والتمويل وفروا للأسر المواد وأدوات العمل، ورؤوس الأموال وبالتالي أصبحت الوحدات الحرفية الصغيرة مرغمة على التعامل مع هؤلاء التجار حيث قاموا بجمع الأس الريفية التي كانت على استعداد لزيادة دخلها. (مرجع سبق ذكره)

### **مرحلة بعد الثورة الصناعية:**

أ- **ظهور المانيفا كثورة:** يعود المانيفا كثورة إلى تراكم التغيرات التي شهدتها طرق الإنتاج السابقة أي الإنتاج الحرفي المنزلي وكذلك الأثار التي كانت للتجار وارتفاع الطلب من جهة وتطور المستوى الحضري وارتفاع عدد السكان من جهة أخرى إضافة إلى الاستكشافات الجغرافية وآثارها على تراكم الثروة واستيراد المواد الأولية، مما أدى إلى ثراء طبقة التجار الذين امتلكوا أدوات الإنتاج وقاموا على جمع عدد من الحرفيين تحت سقف واحد حتى يتمكنوا من مراقبتهم ويضمنوا الاستغلال الأمثل لوسائل الإنتاج هكذا أظهرت المصانع في شكلها الأولي أي (المانيفا كثورة). (cta.unib-setif.dz)

ب- **المؤسسات الصناعية الآلية:** يعود ظهور المؤسسات الصناعية الآلية مع بداية القرن 18 إلى ظهور الثورة الصناعية في أوروبا، وما صاحبها من استكشاف علمية وتطور في وسائل الإنتاج واتساع الأسواق بالإضافة إلى المهام الذي لعبه جهاز المصرفي لتطور الاقتصادي وظهرت أول المؤسسات على شكل ورشات ومطاحن مائية أما المصانع الاكثر تطورا فقد

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

ظهرت في إنجلترا على يد ريشاد أركورينغ في مجال صناعة النسيج وإمتاز هذا النوع من المؤسسات بإعتماد على وسائل عمل آلية ميكانيكية بدلا من وسائل العمل البدوي التي اعتمدت عليها المانيفا كثورة. (مرجع سابق)

### **المطلب الثاني: تصنيفات المؤسسة الاقتصادية**

من خلال قيامنا بالبحث حول أنواع المؤسسة الاقتصادية وتصنيفاتها فوجدنا أنها تصنف إلى عدة معايير منها المعيار القانوني، معيار الملكية، معيار الحجم، و معيار النشاط الاقتصادي، و عليه فحرصا على طبيعة تخصصنا ارتأينا أنه لا يفيد ذكر جميع المعايير والتعمق فيها أكثر لذلك فضلنا الاكتفاء فقط بالتصنيف حسب النشاط المؤسسة لنوضح أنواع المؤسسات الاقتصادية والتي سوف يتم ذكرها كالآتي:

**1- المؤسسات الصناعية:** تبعا للتقسيم السائد في القطاع الصناعي تنقسم هذه المؤسسات إلى:

**1-1- مؤسسات الصناعات الثقيلة أو الاستخراجية:** من أمثلتها مؤسسات الحديد والطلب والهيدروكربونات وهذا النوع من المؤسسات يحتاج إلى رؤوس أموال كبيرة ويتطلب توفير مهارات وكفاءات عالية لتشغيل الإدارة و التسيير.

**1-2- مؤسسات الصناعات التحويلية أو الخفيفة:** مثل مؤسسات الجلود أو الغزل أو النسيج. (خليل الرفاعي، 2016، ص 12)

**2- المؤسسات الفلاحية:** وهي المؤسسات التي ينحصر نشاطها بالعنصر الطبيعي والأرض وتسعى إلى تقديم ثلاثة أنواع من المنتجات النباتية والسلمكية، والمنتجات الحيوانية.

**3- المؤسسات التجارية:** وهي المؤسسات التي تهتم بالنشاط التجاري.

(سيد عبد النبي محمد، 2019، ص 34)

**4- مؤسسات خدماتية:** وهي المؤسسات التي تقدم خدمات صعبة مثل مؤسسات البريد والمواصلات، مؤسسات النقل... الخ

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

5- مؤسسات المالية: وهي التي تقوم بالنشاط المالي كالبنوك ومؤسسات التأمين.

(مرجع سابق، خليل الرفاعي)

### المطلب الثالث: أهداف المؤسسة الاقتصادية

يمكن إيجاز بعض أهداف المؤسسة أو ما يعتبر أساسيا منها:

1- تحقيق الربح: الربح هذا الفائض الذي يمكن الحصول عليه بعد اقتطاع كافة التكاليف والضرائب من العائد الناجم عن بيع السلع.

لكي تستمر مؤسسة ما في الوجود فعليها أن تحقق مستوى الربح الذي يضمن لها امكانية ربح رأس مالها، مما يؤدي إلى توزيع نشاطها ويساعدها على مواجهة المؤسسات الأخرى.

2- تحقيق متطلبات المجتمع: لكي تستطيع المؤسسة بيع وتصريف إنتاجها المادي والمعنوي وتحقيق أرباح لا بد أن يكون انتاجها مطلوب أي يعطي متطلبات المجتمع الذي يتعامل معه سواء كان محليا أو وطنيا وبذلك ليمن اعتبار هدفي الربح وتحقيق متطلبات المجتمع يرتبطان، مهما كانت طبيعة المؤسسة. (مرجع سبق ذكره، خليل الرفاعي)

3- عملية الإنتاج: بواسطة التخطيط الجيد والدقيق والتوزيع والاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج ترتفع إنتاجية المؤسسة وتتفادى الوقوع في المشاكل الاقتصادية والمالية لها وللمجتمع من جهة أخرى فهي تكلف بعدم تلبية رغباته إذا كانت خاصة ويتحمل التكلفة إذا كانت عمومية لأن إعادة تمويلها يتم من طرف الدولة.

4- ضمان حصة المؤسسة في السوق: عند تحقيق الأهداف التسويقية للمؤسسة عليها أن تسعى في الوقت ذاته إلى زيادة نصيبها من السوق والتوسع فيه.

5-1- النمو والاستمرارية: حيث أن النمو في رقم الأعمال يتناسب طرذا مع نمو المؤسسة واستمرارها كلما ارتفع رقم المبيعات كلما تشجع المؤسسة على التوسع في النشاط وهذا ما يضمن استمراريتها. (خليل الرفاعي، 2016، ص 12)

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

5- أهداف تكنولوجية: هي الأهداف المرتبطة بتطبيق البحث العلمي لهدف تطوير المنتجات ومواكبة التطور التكنولوجي للمساهمة في المحافظة على القدرة التنافسية في السوق.

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

6- أهداف اجتماعية:

- المساهمة في تطوير مستوى معيشة الموظفين.
  - تأسيس أنماط استهلاك محددة من خلال التأثير على ادوات الجمهور بالاعتماد على توفير منتجات جديدة لهم.
  - المساهمة في تحقيق الرضا الوظيفي والحرص على تحقيق التماسك بين عملاء المؤسسة.
- (مرجع سبق ذكره، سيدي عبد النبي، ص 31)

### المطلب الرابع: العمل في المؤسسة الاقتصادية

#### 1/ تعريف العمل:

لقد بدأت البشرية في النظر للعمل كوسيلة للبقاء ولكن قل ما كان العمل هدفا نفعيا، فالاغريق اعتبر العمل ضروريا لتلبية الحاجات المادية فلم يكن في ذلك الوقت العناية بالفلسفة أو السياسة عملا بل نشاط، نشاط نبيل وحسب.

**فالعمل يعرف لغويا:** بأنه الفعل أو الحرفة أو المهنة التي يمتنها الانسان في مقابل أجرا يحصل عليه ويكفل له استمرار الحياة.

**ويعرف حيويا:** بأنه كل مجهود عضلي لدى الانسان مصحوبا بنشاط خاص بالجهاز العصبي فضلا عن التغيرات الكيميائية والنشاط الخلوي للجسم البشري أثناء القيام بالعمل.

**ويمكن تعريفه اقتصاديا:** بأنه تلك العلاقة بين المجهود البشري الناتج عن التفكير وقررة الفرد الجسدية بهدف تحقيق منفعة عامة من القيام بهذا العمل. (عبد المجيد أونيس، ص 07)

وقد تطلق كلمة العمل بالاصطلاح الفلسفي: على نشاط الانسان الارادي المقترن بالجهد أي التعب والمشقة لغرض نافع غير التسلية واللهو. وبالمعنى الديني يعني التعب والقيام بالفرائض والواجبات والمستحبات الدينية. (صادق مهدي السعيد، 1983، ص 09)

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

إن العمل ظاهرة انسانية واجتماعية شاملة وذلك حسب مفهوم عالم الاجتماع والأنثروبولوجية مارسال موس Marcal mous فالعمل يشمل أبعادا متعددة منها البيولوجي فيما يبذله الانسان من طاقة جسدية ومنها النفسي طو الصلة الوثيقة بشخصية العامل ومختلف انفعالاته الكامنة وتفاعله مع مكان عمله ومحيطه منها الاجتماعي ذو الصلة بشبكة العلاقات التي تتسج بين الأفراد الموجودين داخل مجالات العمل.

ويمثل العمل قاسما مشتركا بين جميع البشر فهو بمثابة عملية ديناميكية تتجز بين الانسان والطبيعة يتم تحقيقها عبر استخدام التقنية وهو يمثل بذلك جملة من الأنشطة ذات الأهداف الاجرائية ينفذها الانسان المنفذة بدورها في تطوير أوضاع الانسان.

(عائشة التايب، 2011، ص 15)

### 2/ مشاكل نظم وأساليب العمل:

يقصد بمشاكل نظم وأساليب العمل مجموعة المشاكل المتصلة بخطوة العمل ومراحله وبتوقيت العمل من حيث بدنه وانتهائه وكذلك المشاكل المتعلقة بالنماذج ومكان العمل من حيث الموقع والتنظيم الداخل والكفاءة الامكان الاداري وأيضا المشاكل الخاصة بالمعدات والأدوات المكتبية فضلا عن المشاكل المتصلة بممارسة الوظائف الادارية في المنظمات كالتخطيط والتنظيم والتعيين والتوجيه والمتابعة والرقابة والاتصالات والتنسيق وتفويض السلطة ومشاكل الإدارة المالية في الشراء والتخزين وغيرها من وجود الانفاق.

(كمال حمدي أبو الخير، ص 33)

وفيما يلي بعض للأهم المشاكل في ضوء مظاهر وأسبابها:

#### 1- عدم توزيع العمل على العاملين بطريقة سليمة:

حيث يلاحظ في كثير من الجهات أن بعض العاملين قد أثقل كاهلهم بالأعباء والمسؤوليات وخلق عن البعض الآخر وفضلا عن ذلك يعهد إلى عاملين من فئات صغيرة بأعمال على

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

جانب من الأهمية وهو ما يؤدي إلى التأثير في الروح المعنوية بين العاملين كما يؤثر على حسن أداء العمل.

(كمال حمدي أبو الخير، ص 33)

### **2- عدم تجديد خطوات العمل واجراءاته داخل الوحدات خصوصا التي تؤدي خدمة الجمهور:**

يلاحظ أن غالبية جهات القطاع الحكومي وقطاع الأعمال أو قطاع العام لا تعتني بتحديد وتنظيم خطوات سير العمل بين العاملين فيها أو تجديدها بما يسار التطورات الهيكلية وإعادة التنظيم، مما يؤدي إلى اضطراب العمل وشيوع المسؤولية وعلى النقيض من ذلك فإن مراعاة تسلسل مراحل العمل وتحديد وقت لكل مرحلة وتحديد المسؤولية على الانجاز يدفع العاملين إلى الاجتهاد في عملهم للانجاز بالكمية المحددة وبالذقة المطلوبة في الوقت المحدد.

(مرجع سبق ذكره، ص 35)

### **عدم تفويض السلطة:**

من بين المشكلات الشائعة أن بعض المسؤولين يقومون بتركيز الأعمال لديهم وعدم تفويض السلطة لمرووسيهم بدعوى الرغبة في حسن أداء العمل والإلمام التام بكافة مشكلات الجهات وذلك لعدم الاطمئنان إلى هؤلاء المرؤوسين في إتخاذ القرارات وعدم كفايتهم.

(مرجع سبق ذكره، ص 38)

### **تعقيد الاجراءات المكتبية:**

- عدم إتباع الأساليب العلمية الحديثة في تنظيم الأرشيف وضبط الملفات مما يؤدي إلى تعطيل الحصول على الأوراق والملفات وبالتالي تعطيل أداء الخدمة.

- ضعف القوى العاملة وعدم الاهتمام بتنمية مهارتها وقدراتها قد أدى إلى الفشل في استخدام الأجهزة الحديثة المناسبة لأداء الخدمة مما قد يؤدي إلى ضياع كثير من الوقت والجهد وتعطيل أداء الخدمة.

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

- سواء تصميم النماذج والاستثمارات المستخدمة في العمل وتعقيدها وصعوبة استعمالها وتكرار القيد والتسجيل بها مما يتطلب ضرورة تبسط بعض النماذج المستخدمة.  
(مرجع سبق ذكره، ص 39)

### 3/ أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية:

يعتبر الأداء أحد المصطلحات التفسيرية التي لا تكاد تغيب عن أدبيات مختلف علوم التسيير إذ تتداول معظم الكتابات والأبحاث ولو بشكل غير مباشر، كونه يعكس مستوى النجاح أو التوفيق الذي حققته أو تسعى المنظمة لتحقيقه.

ويعد المورد البشري أهم ثروة بالنسبة للمنظمة حيث أصبح من المتفق عليه بين الممارسين والباحثين وغيرهم من المهتمين لأن تحقيق فعالية الأداء في المنظمة لم يعد يتوقف فقط على ما لديه من إمكانيات وموارد مادية، مالية، فنية، تنظيمية أو بشرية إنما يتحدد أداء المنظمة بدرجة أساسية بقدراتها على تعظيم الاستفادة من الموارد المختلفة بصفة عام ومواردها البشرية بصفة خاصة. فلم يعد المورد البشري يوازي الأصول الحقيقية فحسب بل أصبح عامل أساسي ومحدد لأداء المنظمة.

وبالتالي الحديث على الأداء الكلي للمنظمة يقودنا إلى الحديث بصورة خاصة عن أداء العنصر البشري الذي يعتبر السبيل إلى دعم وزيادة فعالية وكفاءة المنظمة وجوهر الاهتمام بأداء العنصر البشري.  
(أونيس عبد المجيد، ص 88)

لقد خضع مفهوم أداء العاملين في المنظمة كغيره من المفاهيم الإدارية الأخرى إلى تطورات عديدة انسجمت في جملتها مع التطورات التي أصابت الفكر الإداري والتنظيمي وأصبحت النظرة المعاصرة لأداء المنظمات، أي كانت طبيعتها وحجمها تقوم على فكرة بسيطة مفادها أن هذا الأداء يحركه ويشكله العنصر البشري أينما كان مستواه تنفيذي أو إداري فالفرد يلعب دورا حيويا في كافة المستويات الإدارية حيث لا يمكننا أن نتصور أي أداء بدون أفراد.

(نفس المرجع السابق، ص 89)

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

فأداء الفرد يعبر عن ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، وعلى كل فالأداء يكون نتيجة استخراج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد كما أنه أي نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك. (مرجع سبق ذكره، ص 90)

يعبر أداء الفرد ذلك على قدرة المنظمة على الاستمرارية والبقاء والذي يعتبر من الأهداف طويلة الأجل التي تطمح لها كل منظمة وكذا تحقيق التوازن بين المساهمين والعاملين في المنظمة. (مرجع سبق ذكره، ص 91)

### **المطلب الخامس: الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية**

يعتبر المورد البشري هو أساس طاقة ذهنية وقدرة عقلية ومصدر المعلومات والأفكار والابتكارات لا بد من استثمار وتوظيف قدراته بشكل إيجابي.

المورد البشري هو مصدر الإبداع والابتكار وخلق القيم في المنظمات ويمتلك قدرة عقلية ومعرفية تعتبر رأس مال حقيقي للمنظمات لا بد من استثماره وتوظيفه بشكل إيجابي، وكذا أهمية الاستثمار في زيادة الرصيد المعرفي للموارد البشرية واستثماره وتطوير الأداء، يتميز المورد البشري ذو المعرفة بكونه قادر على تحمل المسؤوليات وراغب في المشاركة الفعالة في حل مشكلات العمل، وتطويره وتحمل نتائج هذه المشاركة مما يقتضي أهمية فتح مجالات المشاركة وقنوات الاتصال للاستثمار في تلك الطاقات. (elma3had.com)

وبالتالي فإن للموارد البشرية أهمية كبيرة في إنجاز المنظمة فلا يمكن بل من المستحيل أن يتحقق الاستخدام الأمثل وتعظيم منفعة الموارد البشرية إذا كانت المنظمة تفتقر إلى الأفراد ذوي المهارات والخبرات والمؤهلين القادرين على أداء وظائفهم، فالموارد البشرية هي التي تحول الموارد المادية إلى منتج نهائي من سلع وخدمات. (نفس المرجع السابق)

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

وتعتبر إدارة الموارد البشرية هي القلب النابض في أنشطة المنظمة وإدارة مواردها المتاحة، وقد اكتسب ميدان الموارد البشرية أهمية متميزة نظرا للدور الحيوي الذي تؤديه ولا شك أن تعريف ومحاولة تحديد مفهوم محدد للإدارة الموارد البشرية أمرا صعبا وذلك يرجع للتطور المستمر الذي تمر به هذه الإدارة.

(محمد بن دليم القحطاني، 2015، ص22)

وفي ما يلي بعض التعاريف لإدارة الموارد البشرية:

عرّف كل من Torrington و Hall إدارة شؤون الأفراد على أنها سلسلة من النشاطات التي من شأنها أن تقوم أولا: بتمكين الأشخاص العاملين والمؤسسات التي يعملون بها من الاتفاق على أهداف وطبيعة علاقة العمل التي تربطهم، ثانيا: تضمن تنفيذ الاتفاق.

(باري كشواي، 2006، ص12)

ويقصد بإدارة الموارد البشرية (HRM) ذلك الجانب من العملية الإدارية المتمدن لعدد من الوظائف والأنشطة التي تمارس بغرض إدارة العنصر البشري بطريقة فعالة وإيجابية بما تحقق مصلحة للمنظمة والعاملين والمجتمع.

وهي تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة عمليات اختيار وتعيين وتنمية ومكافأة وتكامل وصيانة الموارد البشرية بغرض الاسهام في تحقيق أهداف المنظمة، وهي الإدارة المسؤولة على اختيار أكفأ الأشخاص لشغل الوظائف وإعداد العاملين وتنميتهم وتوفير أماكن العمل المناسبة وإعداد سجلات كاملة لجميع العاملين، بالإضافة إلى دورها الهام للهمل على تحقي روح التعاون بين العاملين.

(محمد بن دليم، مرجع سبق ذكره، ص23)

## الفصل الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسة الاقتصادية

### خلاصة الفصل:

ان الحديث عن التغيرات المحيط يقودنا الى تصور مجموعة من العوامل المساهمة في هذا التطوير اهمها العوامل التكنولوجية خاصة تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث عرف هذا القطاع نمو هائلا في حقبة زمنية سريعة و هذا راجع لمختلف التطورات الحاصلة في مختلف الادوات و الاساليب الداعمة لها مما يشجع السعي على استغلالها و استخدامها في مختلف العمليات الادارية بالمؤسسة ليتحول بذلك ادائها من صيغ تقليدي الى صيغ عصرية تواكب التغيرات التكنولوجية

حيث تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضرورة حيوية لكل المؤسسات وتعتبر اداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها نظرا للدور الذي تلعبه في تسيير المؤسسات وعمليات التنظيم.

# الفصل الثالث:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية  
ارتكازية في المؤسسة

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

### تمهيد:

في ظل التغير التكنولوجي الذي يشهده العالم مؤخرا وفي ظل زيادة المنافسة والتطور الهائل الذي تعرفه بيئة العمل شهدت المؤسسات الاقتصادية تطورات سريعة وجذرية كبيرة، مما جعلها في حاجة ماسة إلى مواكبة هذه التكنولوجيا الحديثة وهذا الأمر الذي دفع بها إلى اتخاذ خطوات حثيثة من أجل إعادة بناء وهيكلتها من أجل التنظيمي وانتهاج أساليب وطرق جديدة بالطريقة التي تستجيب لمتطلبات وحاجيات العمال وضبط ايقاع عملهم داخليا وخارجيا، وذلك لضمان بقاء المؤسسة وتعزيز قدراتها التنافسية وتحقيق أعلى درجات الربحية.

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

المبحث الأول: المؤسسة الاقتصادية في ظل التغير التكنولوجي

المطلب الأول: دوافع التغير التكنولوجي في المؤسسة الاقتصادية

يمكن تصنيف الدوافع التي تحث على التغيير في المنظمة من خلال:

1. قوى خارجية: وهي ضغوط قوية من خارج المنظمة والتي عادة لا تخضع للسيطرة أي

منظمة أو يمارس عليها الحد الأدنى من السيطرة والمعروفة باسم القوى الخارجية للتغيير وهي:

\* التطور التكنولوجي: تستخدم حاليا معظم المنظمات وسائل تقنية لتحسين الإنتاجية والقدرة

التنافسية في السوق واثم لصون وتعزيز مكانتها في السوق التنافسية ومن المهم جدا بالنسبة

للمؤسسات مواكبة العصر وفقا لأحدث التطورات التكنولوجية التي تحدث بمعدل سريع.

(سيد سالم عرفة، 2012، ص124)

\* البيئة التنافسية: غير الاقتصاد العالمي الصاعد أسلوب العمل التجاري للمنافسة في السوق

حاليا ليست فقط في المنطقة المتاحة لكن من جميع انحاء العالم هذا يجبر كل مؤسسة للحفاظ

على الجودة وانخفاض الأسعار ورضا العملاء، وما إلى ذلك.

2. قوى داخلية: وهي ضغوطات قوية من داخل المنظمة (أساسا تحت سيطرة المنظمة) وهي

كالآتي:

\* العلاقات المتبادلة: لا تستطيع أي منظمة التقدم دون الإلتزام وتفاني موظفيها ولذلك يجب

أن تأخذ بعين الاعتبار احتياجاتهم الفردية والتنظيمية بين العاملين فيما يتعلق بظروف العمل،

يمكن أن يؤدي إلى النزاع بين الإدارة والعاملين الإفراط في المنازعات بين الأشخاص غالبا ما

يكون مؤشرا واضحا على أن هناك حاجة للتغيير.

(سيد سالم عرفة، نفس المرجع السابق)

ومن بين أسباب التغيير التكنولوجي في المنظمات هي:

- الأزمة: بمعنى إدراك أن الأمور يجب أن تتحرك من مكانها وتتغير.

- الرؤية: الصورة الواضحة للمستقبل الممكن الوصول إليه بالتغيير.

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

- الفرصة: بمعنى التنبؤ بأن التغيير سيكون إلى الأفضل وبالتالي لا يجب ترك هذه الفرصة من أيدينا.

- التهديد: أي التنبؤ بحدوث شيء في المستقبل سيؤثر على المنشأة واستمراريتها.

(سيد سالم عرفة، مرجع سبق ذكره، ص135)

### المطلب الثاني: آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

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

**التحولات في مجال توظيف وتنظيم العمل:** نتج عن ثورة المعلومات والاتصالات تحولات مهمة في أنماط العمل (التوظيف) هيكل المهن وأسلوب أداء أسواق العمل وذلك في:

• **الهيكل التنظيمية:** حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيرا واضحا للاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الهياكل التنظيمية التي تمثل البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقيا ورأسيا والوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال، حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال بإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فلكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بادماجها في نظام الحاسوب، فإن ذلك بالضرورة يسمح بدمج أو إلغاء أو استحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.

• **تغييرات في التركيب المهني والمهاري لقوة العمل:** إذا بدأنا نشهد التقليل التدريجي لقناة العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالا بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما ساهم في استبدال اسم الموظف "بالتكنوقراطي" وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية وبروز رؤية العقل التكنوقراطي المعتمد على

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

الحاسوب إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص توظيف الأفراد بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع.

(حورية بولعودات، 2008، ص 110-111)

مما يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل وتفشي البطالة إضافة إلى أنه عند التعامل معها فإنها تحتاج إلى التدريب عليها باكتساب عدد من المعارف والمهارات وللتمكن من تشغيلها والحفاظ عليها، وتقتصر بعض الدراسات أنه بالرغم من وجود بطالة في بعض المجالات نتيجة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخاصة الحاسبات الآلية، فإن الحاجة الماسة إلى ممارسة للتعامل معها يقلل بدوره حجم البطالة التي يمكن أن تتجم عن إحلال التقنية محل الإنسان.

● **تغييرات في ثقافية العمل:** لقد أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغييرات جذرية في ثقافية العمل فلم يعد مفهوم الثقافية مرتبط بالثقافية الجغرافية بل أصبح هناك ثقافية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجنا للمواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقييم الدولي للعمل، وقد ترتب عن هذه التغييرات زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا وظهور مصطلح الجماعة المتعارضة وتستخدم خصوصا لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الإلكتروني والمؤتمرات عن بعد عن طريق شبكة الأنترنت.

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

● **عملية اتخاذ القرارات:** تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسات الاقتصادية في تسيير شؤونها ومستقبلها، وقد عرفت عملية اتخاذ القرار بأنها عملية الاختيار الأمثل بين بدائل

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

متاحة لحل مشكلة ما أو لتحقيق هدف معين، وتحتاج عملية اتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة التي توفرها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الأنترنت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات، كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على مركزية ولا مركزية القرارات، حيث أن هناك اتجاهان متباينان حول هذه المسألة حيث يذهب الاتجاه الأول إلى استخدام حاسوب كبير في المقر المركزي يرتبط بجميع أجزاء المؤسسة بواسطة شبكة اتصالات تسمح بمركزة بعض العمليات صناعة القرار وكذلك العمليات التي ينتج عنها تخفيض بعض الفروع والمخازن ومواقع العمل.

(حورية بولعوي، 2008، ص 111-112)

بينما يرى الاتجاه الثاني أن استخدام الحاسوب يؤدي إلى اللامركزية أكثر وذلك لأن شبكات الحاسوب موزعة على مواقع العمل المختلفة مكنت المدراء في الإدارات العليا من تحويل صلاحيات صناعة القرارات في الإدارات الوسطى.

• **الزبون:** لا يمكن للمؤسسة أن تعيش إلا إذا كان لها زبون وقاعدة نشاطها هي تأمين طلبات هذه الزبائن، وكلما فهمت الحاجات بصورة أفضل كلما أعطت المجتمع عامة قيمة أكبر وزادت من أرباحها، وليفهم الزبون بصورة أفضل لا بد من الاقتراب منه قد الإمكان أي مضاعفة قنوات وامكانيات تبادل المعلومات بين ممثليها وادخال تكنولوجيا الاتصال في إنتاج وتوزيع قواعد ومعطيات هائلة حول المستهلكين، بالإضافة إلى إتاحة المعلومات أكثر حول المؤسسة للزبائن وذلك من أجل التعرف عليها وعلى منتجاتها وخدماتها.

• **عملية الإنتاج:** إن أحد العناصر الأكثر تنظيماً لغرض المؤسسة الاقتصادية هو بالتأكيد سعره ولتقديم أسعار تنافسية يجب أن يكون للمؤسسة تكاليف إنتاج أقل ارتفاعاً من تكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون جهازها الانتاجي فعال ومن أجل ذلك يجب أن تستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع والخدمات.

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

• **عملية الاتصال:** إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال حيث تحتفظ الوسائط التقنية سلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر، حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات داخل الإدارة وخارجها للحصول على المعلومات التي تهمها، ويتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الأنترنت والاكسترانت.

(حورية بولعويدات، 2008، ص113)

### المطلب الثالث: خطوات سير العمل في الإدارة التقليدية

الإدارة التقليدية هي تلك الإدارة التي يتم فيها تنفيذ الأعمال بالمعاملات الورقية كما هو متعارف عليه، وهذا يتطلب وجود مستودع كبير لحفظ المعاملات الورقية في ملفات ومجلدات ومكاتب.

(لمين علوطي، 2008، ص144)

أما خطوات سير العمل تتم على سبيل المثال كما يلي:

فالموظف الذي يرغب في طلب إجازة عليه أن يقوم بالأعمال التالية:

- الحصول على نموذج طلب الإجازة.
- تحويل النموذج إلى معاملة.
- ارسال المعاملة إلى المدير.
- موافقة مدير القسم وارسالها إلى مدير الإدارة.
- موافقة مدير الإدارة وارسالها إلى مدير شؤون الموظفين.
- حفظ المعاملة في ملف.

هذه السبع خطوات لتنفيذ عملية إدارة واحدة من أبسط العمليات الإدارية ففي حالة ضياع المعاملة في أي مرحلة من المراحل تنقلها فإن هذا يؤثر على نتاج العمل ولك أن تتخيل أن عشرات العمليات أو المئات تتم في اليوم الواحد، بل أن بعض الموظفين يعتمد الاحتفاظ

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

بالمعاملة في مكتبه إلى أجل غير مسمى ويقول كلمته المعروفة "راجعنا غدا أو بعد أسبوع أو بعد شهر".  
(محمد سمير أحمد، 2009، ص68)

### • سلبيات الإدارة التقليدية:

1. تلف بعض المعاملات الورقية بسبب التقادم.
2. صعوبة الحصول على بعض المعلومات من هذه المعاملات.
3. التكاليف الباهظة لصيانة المعاملات الورقية واصلاح التلف منها.
4. امكانية ضياع بعض المعاملات الورقية سهوا أو عمدا.
5. توفير غرف كبيرة لحفظ المعاملات الورقية.

(محمد سمير أحمد، 2009، ص68)

### المطلب الرابع: خطوات سير العمل في الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى تفكير جدي من طرف الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية التي تساهم بفعالية في حل العديد من المشكلات أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين.

(فداء حامد، 2015، ص191)

فالإدارة الإلكترونية هي منهج إداري جديد يقوم على استيعاب واستخدام واعي لتقنيات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة وتقديم خدمات وأنشطة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر.

(حسن مصطفى هلاي، 2010، ص74)

وتعرف كذلك بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا وعبر الشبكات، حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصال وفي مقمتها الأنترنت.

(سعد غالب ياسين، ب.د.س.ن، ص05)

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

فخطوات سير العمل في الإدارة الإلكترونية هي أن العامل يبقى في مكان واحد إلكتروني وكل ما في الأمر أنه يقوم بالكتابة على المعاملة الإلكترونية وارسالها إلكترونياً عبر الشبكة ولا يستطيع أي من الموظفين إخفاء المعاملة، كما أن توقيت الإجراء مدون على المعاملة لا باليوم فحسب بل بالساعة والدقيقة التي يتم فيها الإجراء.

(محمد سمير أحمد، 2009، ص 69)

### **سمات الإدارة الإلكترونية:**

1/ إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على آليات إدارية جديدة في إجراءات وتنفيذ المعاملات مثل الحاسوب الآلي، تقنيات المعلومات والاتصالات، الأرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية ... الخ.

2/ إدارة بلا زمان ولا مكان: حيث انها تتعامل في كل وقت وكل مكان وتتخذ القرارات في كل مختلف المجالات النشاط متحررة من قيود الوقت والمسافة وعدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة والتفاعل الجماعي أو المتوازي، حيث يتم التلاقي بين طرفين من خلال شبكة الاتصالات وإمكانية التفاعل مع أكثر من مصدر في الوقت ذاته.

(حسن هلال مصطفى، 2010، ص 75)

3/ إدارة جدول تنظيمات جادة: حيث تسهم في خلق التميز التنظيمي من خلال تسييرها لتحولات أساسية في أنماط تنظيم العمل وتنفيذ العمليات الإدارية بالمنظمة والتحول من الهياكل التنظيمية المبنية على أساس الوظيفي تتصف بالتجزئة والانعزالية إلى هياكل مصممة على أساس التدفقات المعلوماتية تتمتع بالتواصل والاندماجية.

(حسن مصطفى هلال، 2010، ص 75)

### **سلبات الإدارة الإلكترونية:**

1. انقطاع التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية.

2. رداءة البرمجيات المطورة أو ضعف الصيانة البرمجية.

3. عدم وجود متابعة وتطوير للتطبيقات.

(محمد سمير أحمد، 2009، ص 69)

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الخامس: استراتيجية الجزائر في تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

نظرا لأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة عملت الدول على تكوين وتطوير قاعدة تكنولوجية صلبة والجزائر كغيرها من الدول أصبحت واعية بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في المؤسسات ولذلك لجأت خلال العشريات الأخيرة إلى وضع استراتيجية استهدفت من خلالها إلى ترقية مجال تكنولوجيا الاتصال، ولقد سطرت لهذا الغرض برنامجا صناعيا يتكون من ثلاث مراحل:

- المرحلة الأولى 1985-1987: سعى برنامج المرحلة الأولى إلى إقامة النشاطات المتكاملة والتركيبية للحواسيب الدقيقة وتكثيف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام دول العالم.

- المرحلة الثانية 1987-1992: في هذه المرحلة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات والصيانة.

- المرحلة الثالثة 1992-2000: ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الإلكترونية الوطنية وذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات الاستيراد المتواصلة وهي تشمل البرمجيات والمكونات وعمليات الصيانة.

حاولت الجزائر خلال هذه المراحل إنتهاج سياسة التصنيع المكثف بغية الانتقال من إشكالية التحول التكنولوجي إلى إشكالية التحكم التكنولوجي الذي يعتبر رهانا أساسيا للسياسات الصناعية. (حورية بولعويدات، 2008، ص117)

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

المبادرات: عملت الجزائر منذ عدة سنوات على تعزيز قدراتها التعليمية والإدارية لمواكبة التغييرات التقنية والاقتصادية وذلك من خلال عدة إجراءات جاءت لتجسيد الدور المستمر الذي

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

أصبحت تضطلع به تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تأهيل المؤسسات الاقتصادية ورفع مستوى الأداء ومن مبادراتها ما يلي:

**1/ البحث والتطوير:** بغرض الإلتحاق بالركب الحضاري دعمت الجزائر ميادين البحث والتطوير من خلال إنشاء وحدات مشتركة للبحث بين المعهد الوطني للإعلام الآلي والمؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية وبين المؤسسات الوطنية لأنظمة الإعلام الآلي والمؤسسة الوطنية للصناعة الإلكترونية كيمياء.

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

وقد اهتمت الجزائر فيما بعد بتكوين الإطار وإعادة رسكلة الأعوان العاملين بمختلف المؤسسات التي تم حوسبتها بغية تطوير مهارتهم وتحسين مستوى خدماتهم.

(حورية بولعوي، 2008، ص118)

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

المبحث الثاني: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى الموظف

المطلب الأول: الحاسوب

منذ حوالي ربق قرن كان الحديث عن الحاسب الشخصي (personal-computer) يعبر عن نوع من الشطط أو المبالغة كانت تكلفة الحاسبات تقدر بالآلاف أو حتى بالملايين الدولارات وكان الحاسب الإلكتروني يشغل حيزا مكانيا ضخما يحتاج في إدارته إل فريقا كاملا من البشر المدربين على تشغيله وصيانته لذلك كان تشغيل الحاسبات الإلكترونية يقتصر على الحكومات والمؤسسات الضخمة التي تستطيع تحمل تكلفة التشغيل والصيانة. واليوم لا يكاد يخلو مكان من أجهزة الحاسوب الإلكتروني ويستطيع الأشخاص العاديون امتلاك هذه الأجهزة وتشغيلها وصيانتها وحملها من مكان إلى آخر.

(حسن عماد مكاوي، 1998، ص59)

فمن المعروف أن أجهزة الحاسوب الحديثة أصبحت قليلة التكاليف إلى حد كبير وذا سرعة وقدرة متزايدة بصفة مطردة لأداء مجموعة من العمليات في وقت واحد ولها ذاكرة تتسم بالكفاءة لتخزين كميات كبيرة من البيانات بتكلفة متناقصة على الدوام.

(ماهر عودة الشمالي، 2015، ص18)

فالحاسوب الإلكتروني آلة تستخدم البيانات وتعالجها بتنفيذ جميع العمليات الحسابية والمنطقية دون تدخل بشري في عملها وفقا لمجموعة من التعليمات والأوامر الصادرة إليه والمنسقة تنسيقا منطقيا حسب خطة موضوعة وإعطاء المعلومات الناتجة عن عملية المعالجة، كما يعرف البرنامج بأنه مجموعة من التعليمات المعدة بواسطة المبرمج (الإنسان) الذي يوجه الحاسوب للعمل بطريقة معينة للحصول على نتائج معينة.

(أبو السعود إبراهيم، 2005، ص45)

**أجيال الحاسبات الآلية:** يمكن تقسيم فترات الحاسبات الآلية حسب التطور الذي طرأ على الدوائر الكهربائية المكونة للحاسب الآلي وطريقة عمله:

**1/ الجيل الأول:** اعتمد الحاسب في الجيل الأول على الإلكترونيات المفرغة وأنابيب أشعة المهبط وأيضا استخدمت لغة الآلة (machine language) التي تتكون من رمزين فقط (0)

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

و(1) في برمجته وكذلك الشريط الممغنط كوحدة تخزين سريعة وذات طاقة عالية مع قارئ البطاقات المنبثقة كوحدة إدخال وإخراج للحاسب الآلي.

2/ الجيل الثاني: تم استبدال الترانزستور بدلا من الصمامات المفرغة وهو عبارة عن شريحة إلكترونية من اشباه الموصلات يقوم في التحكم في تدفق التيار الكهربائي وأصبحت البرمجة أقل تعقيد بعد ظهور لغة التجميع التي تعتبر من لغات المستوى البسيط وتستخدم رموزا ومختصرات لتمثيل البيانات بدلا من (0 و1) وأصبح هناك استحداث وتطور في بعض اللغات مثل لغة الفورتران والكوبول.

3/ الجيل الثالث: ظهور الدوائر الكهربائية المتكاملة وهي عبارة عن دوائر إلكترونية متكاملة على شريحة صغيرة من السليكون لا يتجاوز حجمها 1 سم مربع وتحتوي على ملايين من المعدات الإلكترونية، كما ظهر أيضا نظام المشاركة في الوقت time sharing وهي عملية تنظيم مهام الحاسب الآلي المختلفة من عمليات ادخال واخراج ومعالجة للوصول إلى الاستخدام الأمثل لوحدة المعالجة المركزية مما يساعد على سرعة استجابة الحاسب، ويشعر كل مستخدم بأنه الوحيد الذي يتعامل مع الحاسب الآلي مع وجود عدد كبير من المستخدمين، كما ظهر أيضا في هذا الجيل شبكات الحاسب الآلي computer network.

(مجدي محمد أبو العطا، 2013، ص 32-33)

4/ الجيل الرابع: ظهر أول معالج دقيق (صغير) microprocessor وأصبح بالإمكان استخدامه في صناعة الأجهزة كالساعات الرقمية والسيارات وحاسبات الجيب والأجهزة المنزلية والحاسبات الشخصية وفي هذا الجيل تطورت وسائل تخزين البيانات كأقراص الليزر والأقراص والأشرطة الممغنطة. (مجدي محمد أبو العطا، 2013، ص 33)

### **خصائص وسمات الحاسب الإلكتروني:**

1. **جهاز أوتوماتيكي:** فعندما يضغط المستخدم مفتاح البداية تتم العملية دون تدخل الإنسان.
2. **جهاز مبرمج:** فهو آلة لا تفكر ولا تعقل لكنها تنفذ خطوات وتعليمات محددة يقدمها لها الإنسان في صورة برنامج عدد محدد.

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

3. **جهاز معالج للبيانات:** فالبيانات هي ما يعالجه الحاسوب فيتعامل معها بطريقة تعتمد على برنامجها الخاص.

4. **السرعة:** يتميز الحاسوب بقدراته على أداء العمليات الحسابية المنطقية المطلوبة بسرعة فائقة وسرعة الحاسب ذاته شقين هما:

- سرعة دخول البيانات واسترجاع المعلومات.

- سرعة إجراء العمليات الحسابية والمنطقية.

إذ أن بعض الحاسبات يمكنها إجراء مليون عملية في الثانية.

(أبو السعود إبراهيم، 2005، ص45)

5. **الدقة:** قد يخطئ الإنسان في كل عملية يقوم بها إلا أن الدوائر في الحاسب الآلي لا تحتاج إلى الإنسان وتدخله في عمليات المعالجة، لذلك فإن هذه الدوائر تستطيع القيام بمئات آلاف العمليات في كل ثانية بدون خطأ.

6. **التخزين:** تعني قدرة الحاسب على تخزين البيانات والمعلومات والبرامج الداخلية إما بصورة مؤقتة فيما يسمى بذاكرة الحاسوب الداخلة أو بصورة لغرض التوسع في طاقة التخزين للحاسب وتكون على شكل مكثبات تستخدم عند الحاجة.

7. **سهولة التشغيل:** تعني البساطة واليسر في تشغيل واستخدام الحاسب بدون أي تعقيدات وهذا من شأنه توفير الجهد والطاقة.

(أبو السعود إبراهيم، 2005، ص45)

8. **أن يكون إلكترونيا:** أي يعمل الحاسب من خلال حركات النبضات الإلكترونية في دوائر إلكترونية وليس من خلال الحركة الميكانيكية للأجزاء، فهذه الخاصية تمكن الحاسوب من العمل بسرعة فائقة تقارب سرعة الضوء 300 ألف كيلو متر في الثانية.

(كمال حمد أبو الخير، د.س.ن، ص142)

9. **التخزين الداخلي واسترجاع البيانات:** للحاسوب قدرة عظيمة في التخزين وبمقدور بعض الحاسبات تخزين الملايين من رموز البيانات داخل وحدة معالجة مركزية خاصة بها.

10. **تحويل البرنامج خلال التنفيذ:** وهي طريقة لتحويل نظام المعلومات الجديد بشكل يتم فيه إيقاف استعمال النظام القديم في يوم عمل محدد وبدء نظام جديد في اليوم الذي يليه.

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

(كمال حمدي أبو الخير، ب.س.ن، ص142)

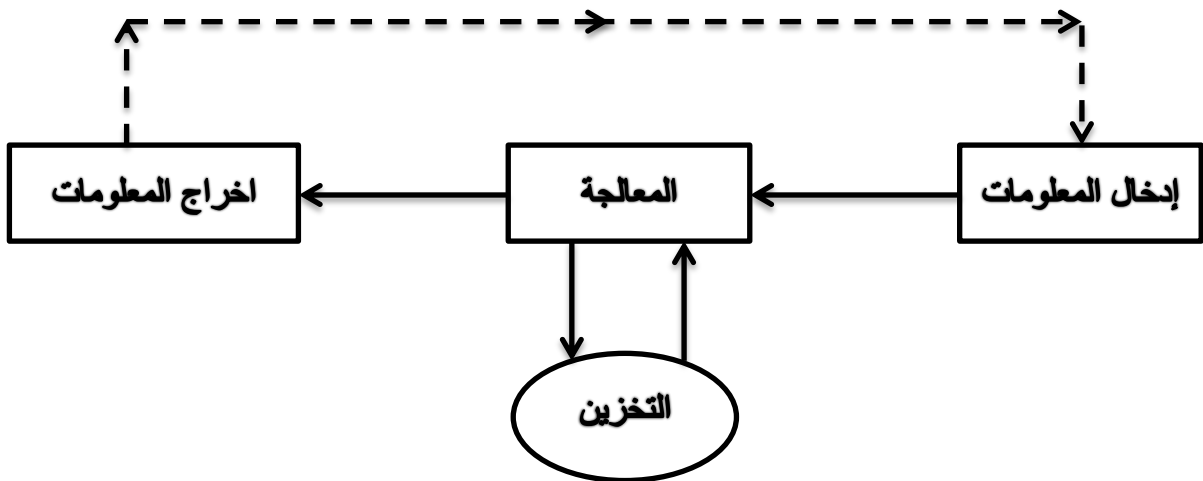
### العمليات الأساسية للحاسوب:

ترتكز فكرة علم الحاسوب الآلي على مجموعة عمليات رئيسية وهي:

- **ادخال البيانات (Data Input):** يتم ادخال البيانات من قبل مستخدم الحاسوب عن طريق مجموعة من الأجهزة يطلق عليها وحدات الادخال.
- **معالجة البيانات (Data Processig):** وتتمثل في إجراء العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات المدخلة عن طريق وحدات الادخال للحصول على المعلومات.
- **اخراج المعلومات (Information Output):** وهي عملية عرض للمعلومات التي تحصلنا عليها نتيجة معالجة البيانات المدخلة.
- **تخزين البيانات (Data Stokage):** وهي عملية حفظ وتخزين البيانات على وحدات التخزين المختلفة. (سالم مسعود الدروقي، 2008، ص06)

### العمليات الأساسية للحاسوب

الشكل رقم (01) يمثل العمليات الاساسية للحاسوب



## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

### المطلب الثاني: الأنترنت

نشأت الأنترنت كفكرة دعمت بواسطة وزارة الدفاع الأمريكية عام 1969 لإجراء تجارب نحو إنشاء شبكة لربط مراكز الأبحاث من خلال ربط أربعة أجهزة حاسب آلي في عدد من الولايات المتحدة أشرفت عليها (وكالة مشروع الأبحاث المتقدمة) واستخدمت في ذلك بروتوكول أنترنت، وبالفعل نجحت تلك التجارب وبدأت جهات أكاديمية من جامعات ومراكز أبحاث الارتباط بهذه الشبكة.

تطورت الأنترنت خلال 25 سنة الماضية لتصبح بروتوكول موحد يربط ملايين الأجهزة في معظم دول العالم، وحسب إفادة جمعية الأنترنت لعام 1994 بلغ عدد الدول المتصلة مباشرة بالأنترنت 75 دولة و 146 مرتبطة غير مباشرة وذلك من 35000 شبكة وأكثر من 3 ملايين جهاز.

يأتي مصطلح الأنترنت من الكلمة **interconnexion** بمعنى ترابط وكلمة **network** بمعنى الشبكة ومن ثم الكلمة التي اخدت هذه المصطلحين تعني ترابط الآلاف من أجهزة الكمبيوتر معا. (أبو السعود إبراهيم، 2005، ص144)

أي أن الأنترنت هي مجموعة مفككة من ملايين الحاسبات موجودة في آلاف الأماكن حول العالم، ويمكن لمستخدمي هذه الحاسبات استخدام الحاسبات الأخرى للعثور على المعلومات والتشارك في الملفات ولا يهم هنا نوع الكمبيوتر. (زين عبد الهادي، 1996، ص18)

### خدمات الأنترنت:

**1/ البريد الإلكتروني:** يستطيع مستخدم الأنترنت ارسال واستقبال خطابات إلكترونية من وإلى أي شخص آخر متصل بالأنترنت علاوة على ذلك يمكنك تنفيذ نفس الشيء مع نظم بريدية أخرى خارج الأنترنت مثل كمبيوسوف (**compuserve**) أو (**MCI**) والمقصود بالخطابات هي أي شيء يمكن تخزينه في ملف نصي ويشمل ذلك برامج الحاسوب والإعلانات والمجالات الإلكترونية.

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

2/ الدردشة الجماعية (relay chat): هذه الخدمة تسمح لك بفتح خط اتصال بينك وبين عدة أشخاص في نفس الوقت ومن خلال هذا الخط تستطيع كتابة رسائل إليهم واستقبال رسائل منهم في نفس الوقت دون التداخل بين الرسائل المرسله والرسائل المستقبله.

3/ لوحة النشر الإلكترونية (bulletin board): تمثل مستودعا للملفات والرسائل وتكون غالبا مرتبطة بموضوع معين ويمكنك استخدام هذا النظام عن طريق الاتصال بلوحة النشر الخاصة بالموضوع، الذي تريده ثم اختيار المطلوب من بين القوائم التي تظهر على الشاشة.

(مصطفى رضا عبد المالك، 1998، ص35)

4/ الأخبار (usenet): تشكل أخبار يوزنت عالمك واحد هو أساسي المجموعات الافتراضية والثقافية، حيث يعرفها سالزنيبرغ وسبافورد بأنها نظام المناقشة الموزع عبر العالم تسمح بتبادل الأفكار والنصائح ووجهات النظر.

(أرنود دوفور، 1998، ص63)

5/ الصفحات الإعلامية العالمية (www): هي خدمة جديدة وفعالة جدا فهي ستعرض البيانات والمعلومات وتمتلك من الصفات ما يميزها على بقية الخدمات وهي سهولة الوصول إلى المعلومة عن طريقها وسهولة فهم المستخدم.

(أحمد محمد ريان، 2007، ص43)

6/ خدمة البحث: وهذه الخدمة تستخدم أساسا للبحث عن البيانات والمعلومات من خلال الصفحات الإعلامية والمواقع المنتشرة على شبكة الأنترنت.

(حمد محمد ريان، 2001، ص44)

### المطلب الثالث: الهاتف

تعتبر الخطوط التلفونية من أعظم انجازات البشرية في التاريخ الحديث، وقد اخترع "اسكندر غراهام بيل" التلفون عام 1876 ويعتبر التلفون أداة ضرورة للاتصالات التي لا غنى عنها في عالم اليوم.

ويلاحظ أن كل تلفون لا يرتبط بتلفون آخر مباشرة بواسطة الأسلاك بل أن هذه الأسلاك تجتمع معا في محطات مركزية تنتشر في المدينة الواحدة أو الدولة وتعمل هذه المحطات على تحويل وتوصيل المكالمات إلى الخطوط التلفونية الملائمة في إطار شبكة متكاملة تنقل الأصوات والإشارات.

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

وتعتبر وسيلة التلفون أحسن وسائل الاتصال المتوفرة في توصيل المعلومات الصوتية المسموعة. (محمد محمد الهادي، 1989، ص156)

### التطورات الحديثة في الإرسال التلفوني:

1/ **الفاكسيميل:** أي نقل المعلومات المصورة بواسطة التلفون، حيث تتصفح كاميرا تلفونية نص الوثيقة وتحوله إلى ملايين النقاط سوداء وبيضاوية دقيقة جدا وعند نقطة الاستقبال تتصفح هذه النقاط وتحول مرة أخرى إلى صورة طبق الأصل من النص المرسل إلى محطة الإرسال.

2/ **التليتايب (TELETYPE):** أي طبع البرقيات من بعد حيث تطبع العلامات المرسلية والمستقبلة بدلا من سماعها.

3/ **الوصول المباشر (online):** باستخدام أجهزة الكمبيوتر مع خطوط التلفونات المرتبطة بالنهايات الطرفية وأجهزة الوصل modems

4/ **اللمس النغمي التلفوني:** يشبه هذا التطور أسلوب تلفون العادي إلا أنه يختلف عنه في مساعدته للمستخدم من إرسال معلومات مباشرة عن طريق ذبذبات صوتية مختلفة تمثل كل رقم متواجد على مفاتيح اللمس الخاصة وبذلك يمكن توصيل البيانات الرقمية مباشرة إلى جهاز الكمبيوتر حيث يتم معالجتها.

5/ **التلفون المصور (picture phone):** الذي يمكن عن طريقه مشاهدة المتحادثين في نفس وقت التحادث معا. (محمد محمد الهادي، 1989، ص 157-158)

### وظائف الهاتف المحمول:

1. **الوظيفة الاتصالية:** وهي الوظيفة الأولى والأساسية التي تقوم عليها كل أجهزة الهاتف،

وهي الغاية من ظهور هذه الأجهزة أساسا، ولقد تطورت هذه الوظيفة بدءا من الجيل صفر والذي اقتصر دوره على تحقيق هذه الوظيفة صوتيا ولكن اعترضتها العديد من المصاعب كبطء الاتصال وصعوبة التنقل ومحدودية الإشارة، وهذا ما انطبق على أجهزة الجيل الأول أما أجهزة الجيل الثاني في نسختها الأولى تمكنت من التواصل بسرعة أكبر مع إمكانية إرسال الرسائل الصغيرة، وبفضل التطور الكبير الذي طرأ على

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

أجهزة الجيل الثالث فقد قامت بفعالية الاتصال بشكل فعال فزادت سرعة نقل البيانات بشكل فاق سرعة نقل البيانات والمعلومات.

(ندى الساعي، 2020، ص143)

2. الوظيفة الإخبارية: قامت أجهزة الجيل الثالث والرابع بتحقيق هذه الوظيفة بكفاءة عالية

من خلال قدرتها على تصفح الأنترنت وبالتالي إمكانية تصفح المواقع الإخبارية.

3. الوظيفة الاجتماعية أو الاتصالية: وقد قامت أجهزة الجيل الثالث والرابع بهذه الوظيفة

أيضا من خلال:

- ارسال الرسائل القصيرة.

- استخدام البريد الالكتروني.

- استخدام خدمة **chat** والرسائل المرئية.

- إمكانية الدخول إلى مواقع التواصل الاجتماعي.

- إمكانية استخدام الكثير من التطبيقات والبرامج التي تستخدمها الهواتف المحمولة الذكية مثل

أجهزة **android** التي سهلت إمكانية الاتصال والتواصل المجاني بين الأفراد.

1. الوظيفة الاعلانية والتسويقية: أيضا ساعد في إنجاز هذه الوظيفة أجهزة الجيل الثالث

والرابع بما يمتلكه من إمكانيات تقنية عالية وذلك من خلال استخدام المعلنين والمسوقين

بهذه الأجهزة وارسال الرسائل الاعلامية القصيرة التي تعرف أو تذكر ببعض السلع

والمنتجات والخدمات، كما سهلت عملية البيع والشراء واجراء التعاقدات والمعاملات

التجارية بشكل سريع وآمن فأعطى ذلك لرجال المال والاقتصاد قدرة فائقة على إنجاز

مهامهم. (ندى الساعي، 2020، ص144)

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

### المطلب الرابع: الأنترنت

رغم أن الأنترنت استحوذ على اهتمام الجميع منذ نشأته نظرا لتعدد الخدمات التي يتيحها للمستخدمين والتي تلبي جميع احتياجاتهم في العديد من المجالات مثل الاتصالات وغيرها، إلا أن وجود شركات ومؤسسات ضخمة تضم مئات وربما آلاف العمال والموظفين أفرز الحاجة إلى وجود اتصالات من نوع خاص من أجل تسهيل التواصل وتبادل البيانات والملفات بشكل سريع بين الموظفين لذلك تم إنشاء شبكة الأنترنت.

وقد استعمل مصطلح الأنترنت أول مرة من طرف الصحافة الأمريكية المختصة في الإعلام الآلي سنة 1992 وذلك للتعبير عن استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسسة، ومنذ ذلك الحين تعددت تعاريف الباحثين والمفكرين ووجهة نظرهم على الأنترنت فعمل بعض الباحثين على تعريف شبك الأنترنت بناء على الوظائف التي تؤديها بالنسبة للمؤسسة.

(سوسي ابتسام، 2016، ص71)

وبالتالي سوف نذكر مجموعة من التعاريف حول الأنترنت:

هي شبكة يتم تصميمها لمعالجة احتياجات العاملين في المؤسسة من معلومات وتتضمن عادة معلومات مثل أرقام الهواتف، عناوين البريد الإلكتروني، أسعار المنتجات... الخ.

(بوقلي مروة، 2015، ص37)

يعرفها **m.yolin** على أنها شبكة داخلية تستخدم تكنولوجيا الأنترنت تكون فيها المعلومات في متناول العاملين في المؤسسة فقط.

(سوسي ابتسام، 2016، ص71)

فتعتبر الأنترنت أداة تسهل عملية الاتصال والتنسيق وتسيير العمل بين جميع المستخدمين في المؤسسة، كما تلعب دورا في تخفيض تكاليف المعلومات فهي بمثابة موقع (**site web**) داخلي للمؤسسة أو المنظمة يمكن الوصول إليها فقط من طرف الموظفين، ففي بعض الأحيان من طرف بعض الشركاء الخارجيين لها نفس خصائص شبكة الأنترنت ونفس البروتوكولات ويوجد على مستواها تطبيقات خاصة تختلف حسب احتياجات كل مؤسسة إذ تتوفر على واجهة واحدة يمكن للمستخدم من خلالها الدخول إلى الشبكة مهما كانت محطة العمل التي يشغلها

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

داخل المؤسسة وعلى كل مستخدم لهذه الشبكة أن يملك رقم سري خاص به حسب وظيفته ومستواه الوظيفي في المؤسسة وأن يكون مؤهل للتعامل معها.

(حريزي فاروق، 2019، ص74)

### **وظائف الأنترنت:**

1. **البوابة:** هي تطبيق على شبكة الأنترنت التي تجمع كل المعلومات والخدمات المفيدة أو اللازمة لموظفي المؤسسة.

2. **إدارة المحتوى (المستندات):** وتعمل على تجميع كل الوظائف التي تسمح بتعديل وتحقيق وتحديث وعرض المعلومات على شكل صفحات الويب أما طبيعة المحتويات التي توفرها الأنترنت تمثل بشكل عام وحسب درجة الاستخدام في الوثائق والمحتوى النصي والمحتوى المرئي والمستوى السمعي.

3. **فضاءات العمل التعاوني:** فهي تستهدف المجموعات المنشأة من أجل مشروع معين أو تطبيق أو موضوع ما، فهي الفضاءات التي تقدم للأعضاء فريق المشروع أرضية للتعاون وتبادل الخبرات.

4. **الخدمات الإلكترونية والإجراءات اللاورقية:** تعتمد على نشر واستخدام الوسائل الإلكترونية للقيام بعمليات معالجة وتخزين وتبادل المعلومات بدون الاستخدام الورقي.

(حريزي فاروق، 2019، ص75)

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

### المطلب الخامس: الإستراتيجيات

عندما يكون للشركة أكثر من فرع في أكثر من مكان وفي كل فرع شبكة أنترنت، فنعد ربط الشبكتين ببعضهم بواسطة الأنترنت تسمى هذه الشبكة بالإستراتيجيات ما هي إلا استخدام لتقنية الأنترنت لربط أكثر من شبكة أنترنت معا.

إذن الإستراتيجيات تستخدم لربط فروع الشركة معا كما أنها تربط شركاء العمل وأطراف أخرى معها بطريقة فعالة وسريعة وعند استخدام شبكة الإستراتيجيات يجب على جميع الأطراف استخدام نفس برنامج التطبيق في عملية الاتصال، فمثلا لا يجب أن يكون أحد الأطراف يستخدم برنامج نتسكيب نافيجير netscape navigator والطرف الآخر متصفح مايكروسوفت اكسبلورر Microsoft explorer.

إذن الإستراتيجيات تعتبر العمود الفقير لمستقبل الأعمال التجارية الإلكترونية في كل أنحاء العالم، إن الهدف الأساسي من الإستراتيجيات هو سرعة التنسيق والاتصال بين الفروع، وأن عملية توظيف الإستراتيجيات تعتمد اعتمادا كاملا على فهم العمليات والحركات المتعلقة بالعمل التجاري من طلبات وبيع وتسليم وغيرها من النشاطات التجارية.

(خضر مصباح اسماعيل طبطي، 2009، ص168)

فعند الشروع في توظيف الإستراتيجيات يجب الأخذ بعين الاعتبار العديد من النقاط منها:

- تعريف المستخدمين لشبكة الإستراتيجيات.
  - يجب عمل قائمة بكل المتطلبات والتقنيات المطلوبة.
  - يجب تحديد كل متطلبات الأمانة.
  - يجب توضيح وفهم عملية إدارة شبكة الإستراتيجيات.
  - يجب فهم الوظائف المختلفة لشبكة الإستراتيجيات.
  - يجب تحديد الملفات والمجلدات والمعلومات اللازمة مشاركتها في الشبكة.
- (خضر مصباح اسماعيل طبطي، 2009، ص169).

إن مستخدمي شبكة الإستراتيجيات عادة هم الموظفين والزبائن والممولين والموزعين والمستشارين والبائعين وغيرهم، حيث يجب تحديد أولويات الدخول والصلاحيات والإجراءات الأمنية لكل

## الفصل الثالث تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبنية ارتكازية في المؤسسة الاقتصادية

فئات المستخدمين من أجل تأمين البيانات بشكل سليم ومن، وذلك باتباع طرق أمنية لنقل البيانات مثل التشفير وكلمات المرور ونوع خطوط الاتصالات وعملية مراقبة الشبكة بين الحين والآخر، ويجب أن يتم اختيار موفين من ذوي الخبرة العالية والأمانة لإدارة الشبكة.

كما يجب على الشركة أن تؤكد من طريقة استخدام الشبكة من قبل الزبائن ومدى سهولة استخدامها وهل يتطلب استخدامها بعض التدريب الخاص؟

ويجب الأخذ عين الاعتبار البرامج المطلوبة والتي يجب على العملاء استخدامها من أجل التواصل مع الشبكة. (خضر مصباح اسماعيل طبطي، 2009، ص169).

### خلاصة الفصل:

تعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات، إذ ساهمت هذه التكنولوجيا في نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة عصرية تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت وأي مكان.

حيث نجد المؤسسة تعتمد على طرق التسيير العصري القائم على منظومة الشبكات الاتصالية والمعلوماتية والتقنيات الحديثة التي تعتبر ضرورة استراتيجية لكل مؤسسة تسعى إلى النجاح والبقاء والارتقاء.

**الباب الثاني**  
**الجانب الميداني**

أولاً: مناهج الدراسة:

1- **تعريف المنهج:** ان اختيار المنهج المراد اتباعه من طرف الباحث لإنجاز بحثه يعتبر من أهم العناصر للقيام ببحث ناجح، إذ يعتبر المنهج الخطوة الرئيسية في ترتيب وتنظيم افكار الباحث للوصول الى نتائج منطقية، فمنهج البحث هو الطريق المؤدي الي معرفة العلمية الصحيحة.

(محي الدين مختار .1999.ص7)

2- **المنهج الوصفي التحليلي:** هو الوصف الدقيق والمنظم والاسلوب التحليلي للظاهرة أو مشكلة المراد بحثها، فالباحث هنا يصف الظاهرة كما هي في الواقع.

(حسين محمد جواد الجيوري .2013.ص179)

وبما أننا في دراستنا هذه نسعى الى جمع المعلومات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكيف أثرت هذه التكنولوجيا على أداء الموظفين داخل المؤسسة. و لقد تطرقت الباحثة الى استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة بإعتباره المنهج المناسب.

ثانياً: أدوات جمع البيانات

3-1- **الملاحظة :**

تعتبر من اهم الوسائل في جمع المعلومات والحقائق من الحقل الاجتماعي والمعنى العام للملاحظة هي رؤية وفحص ظاهرة موضوع الدراسة.

(احسان محمد حسن، 1987، ص105)

و تعتبر اداة هامة و وسيلة هامة من وسائل تجميع البيانات ذلك لأنها تسهم اسهاماً اساسيا في البحث الوصفي و هناك معلومات يمكن للباحث الحصول عليها بالفحص المباشر ..... و ذلك عندما يكون الأمر متعلقاً بالأشياء المادية و النماذج ففي هذه الحالة فإن العملية تكون بسيطة نسبياً حيث تتضمن التصنيف و القياس و العد ، لكن هناك عمليات تتضمن دراسة الإنسان اثناء قيامه بعمله و هذه العملية تعتبر اكثر تعقيدا و صعوبة

(احمد بدر، ب د ن ، 342)

حيث اعتمدت في هذه الدراسة على الملاحظة المباشرة و التي قمت من خلالها ملاحظة سير العمل بين موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط و درجة تزويد المكاتب بالعتاد الإلكتروني و الوسائل التكنولوجية و الشبكات و كذلك مدى استخدامهم لهذه الوسائل حيث لاحظنا ان جميع المكاتب مزودة بالحواسيب الالكترونية و ان جميع العمليات قائمة على التقنيات الحديثة و شبكات خاصة بالمؤسسة مثل شبكة الانترنت و الاكسترنانت اما بالنسبة لشبكة الانترنت فكانت قليلة الاستعمال في المؤسسة و ذلك لان المؤسسة تعتمد على شبكات خاصة بها و ليست شبكة عامة

### 3-2- الاستبيان:

يدخل الاستبيان ضمن التقنيات الحية التي تشمل الملاحظة والمقابلة وقياس المواقف الذي يعتمد على الطريقة الاحصائية، إذن الاستبيان هو جملة من الأسئلة المهيكلة شكلا ومضمونا تهدف إلى معالجة موضوع اجتماعي عبر الحصول على معلومات معينة ذات علاقة به وتعتبر المرحلة الأخيرة قبل تحليل المعطيات واستخراج النتائج العلمية.

(خميس طعم الله، 2004، ص90)

فالاستبيان هو أداة ووسيلة لجمع البيانات في شكل استمارة للبحث تتكون من قائمة من الأسئلة توجه للأفراد ليقوم المفحوص بالإجابة عليها بنفسه من أجل الحصول على معلومات حول موضوع معين، يعد الاستبيان أقل الوسائل في جمع البيانات تكلفة سواء في الجهد المبذول أو المال، ولا يحتاج تنفيذه إلى جهد كبير من الباحثين المدربين نظرا لأن الإجابة عليه وتسجيلها متروك للفرد نفسه.

(نبيهة صالح السمرائي، 2014، ص 128-130)

لقد اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان كأداة رئيسية اذا يعد الأكثر استعمالا في البحوث العلمية وكذلك هو وسيلة فعالة لجمع المعلومات، فالاستبيان هو أداة تتضمن مجموعة من الاسئلة أو الجمل الخبرية تتطلب الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث.

(أحمد سليمان عودة وفتحي مكاوي، 1987، ص150).

الاستبيان يحتوي على 27 سؤالاً موجه إلى بعض الموظفين والعمال بالفرع التجاري والخدماتي والتقني بمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية الاغواط، وعليه جاءت الاستمارة مقسمة إلى أربعة محاور كالآتي:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء العمل.

المحور الثالث: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تنظيم وتحسين الخدمات.

المحور الرابع: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى الموظفين.

ثالثاً : مجتمع البحث و عينة الدراسة

ب-مجتمع البحث :

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحث العلمي، و هي تطلب الباحثة دقة بالغة حيث يتوقف عليها اجراء البحث و تصميمه و دقة نتائجه، حيث يواجه الباحث عند شروعه في القيام ببحثه مشكلة اختيار مجتمع البحث او العينة التي ستجرى عليها الدراسة

و لمعرفة مجتمع البحث اولا يجب تحديد مجتمع البحث الأصلي و ما يحتويه من مفردات و التعرف على تكوينه الداخلي تعرفا دقيقا يشمل طبيعة وحداته.

في سياق إطار العمل كان لازماً علينا تحديد مجتمع البحث التي سوف تجرى عليه الدراسة فمن خلال موضوعنا "تكنولوجيا الاتصال الحديثة و دورها في تسهيل عمل الموظف داخل المؤسسة الاقتصادية " حيث تبين لنا ان مجتمع بحثنا هم جميع الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط و الذي ينقسم الى عدة فروع منها الخدماتي و التجاري و التقني فمن خلال مقابلة اجريناها مع مسؤول الموارد البشرية "شخم م" تحصلنا على هذه المعلومات : ان عدد جميع الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط بكامل فروعها قدر ب 314 موظف

-يقدر عدد موظفي الفرع التقني ب 178 موظف

-يقدر عدد موظفي الفرع التجاري ب 78 موظف

-أما الفرع الخدماتي (المديرية) فيقدر عددهم ب 58 موظف

أ-العينة

تعرف العينة بأنها جزء معين أو نسبة من أفراد المجتمع الأصلي. ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع الاصلى، وهي تعتبر جزء من الكل بمعنى انه تؤخذ مجموعة من لأفراد المجتمع على ان تكون ممثلة مجتمع المجرى عليه الدراسة.

ولقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على العينة الحصصية و ذلك لان مجتمع بحثنا يقتضي علينا اخذ نسبة من كل فرع تمثل المجتمع الاصلى، و التي تم اختيارها على أساس تقسيم مجتمع الدراسة إلى حصص طبقا للخصائص التي ترتبط بالظاهرة محل البحث، ثم اختارت الباحثة عينة من كل حصة من هذه الحصص بحيث تتكون من عدد من المفردات يتناسب مع حجم كل حصة في المجتمع.

بلغ عدد افراد العينة 60 مفردة قدرت نسبتها ب 19% من المجتمع الأصلي و ذلك باخذ نسبة 25% في الفرع التجاري و 57% في الفرع التقني و 18 % في الفرع الخدماتي حيث قامت بإختيار عينة الدراسة بهذه الطريقة:

النسبة الكلية :

$$100 \times 60 / 314 = 19\%$$

عدد مفردات العينة للفرع التجاري :

$$19 \times 78 / 100 = 15$$

عدد مفردات العينة للفرع التقني :

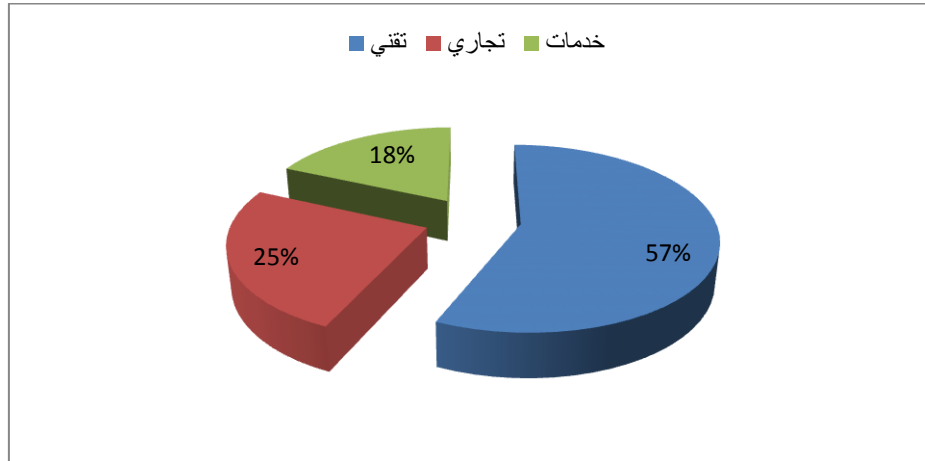
$$19 \times 178 / 100 = 34$$

عدد مفردات العينة للفرع الخدماتي:

$$19 \times 58 / 100 = 11$$

الجدول رقم 01: يمثل توزيع أفراد العينة حسب فروع المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	التخصص
57%	34	تقني
25%	15	تجاري
18%	11	خدمات
100%	60	المجموع



الشكل رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة حسب فروع المؤسسة

رابعاً: مجالات الدراسة:

1- المجال المكاني: يشير المجال المكاني الى البيئة التي يقوم الباحث بتحديدتها وهي

المجتمع المراد دراسته، حيث اجريت الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية الاغواط

بفروعها، حيث تم توزيع الاستمارة على بعض الموظفين والعمال بالفرع التجاري

والخدماتي بحي المعمورة والفرع التقني بحي القواطين.

التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر الأغواط

1.2. التعريف بالمؤسسة: هي أحد المصالح ذات اختصاص جهوي تتولى عملية الإشراف على ثلاث 03 ولايات من حيث التسيير الإداري، والتجاري، والتقني والولايات هي الأغواط، الجلفة والبيض، هذا بالإضافة إلى تسييرها المباشر لما يسمى بالمراكز الجهوية للاتصالات كال حسب تخصصه في محالات الاتصالات، مثلا:

- المركز الجهوي لصيانة أجهزة المراسلات؛

- المركز الجهوي لصيانة الراديو الريفي،

- المركز الجهوي لصيانة الشبكات.

## 2.2. المهام الأساسية للمؤسسة:

◆ السهر على تحقيق الأهداف والبرامج المسطرة للمؤسسة؛

◆ التنسيق بين مختلف المديرية العملية؛

◆ مراقبة سير الوحدات العملية في كل الميادين؛

◆ مراقبة وتوجيه الوكالات التجارية؛

◆ الإشراف والسهر على متابعة مختلف المشاريع والإنجازات المتعلقة بالمؤسسة؛

◆ تنظيم وتقييم مختلف الوحدات العملية والوكالات التجارية والمراكز الهاتفية من خلال

نشاطاتها التجارية والمالية وكذا التقنية، من خلال التقييم الفصلي السنوي لحصيلة

نشاطاتها وتقاسيم التوجيهات اللازمة من خلال تحديد نقاط القوة والضعف؛

◆ الإشراف على مختلف الإعلانات والإشعارات والترقيات التجارية التي تطلقها المؤسسة؛

◆ دعم وتمويل مختلف المديرية العملية والوكالات التجارية ومختلف المراكز التابعة

للمؤسسة بالوسائل اللازمة لضمان السير الحسن لمختلف المصالح؛

◆ السهر على تدريب الموظفين وتأطيرهم في مختلف المصالح والعمل على تقديم أفضل

الخدمات لمختلف الزبائن؛

◆ الإشراف على متابعة المشاريع الكبرى للمؤسسة مثل توسيع شبكات الاتصال.

## 3.2. الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

مدير الوحدة: وتوكل إليه المهام الأساسية:

التوجيه والإشراف، إصدار القرارات التنظيمية والإدارية، متابعة تنفيذ المخططات السنوية الإنجاز، متابعة عن قرب تحقيق أهداف الإدارة العليا الموضوعة سنويا والمقسمة على شكل مخططات كل شهرين (des objectifs bimestrielles)..... الخ

دائرة الثروات والوسائل: من بين مهامها:

- تنفيذ مشاريع المؤسسة المسطرة في إطار ميزانية التجهيز.
- الإعلان عن الصفقات الخاصة بالمديرية.
- متابعة المشاريع من بدايتها إلى غاية التسليم النهائي.
- اقتناء الوسائل (أثاث مكتبي، ورق، خزائن)
- الجرد السنوي للوسائل المكتبية والمعدات..... الخ

دائرة المالية: وتتكفل بما يلي:

- تحضير مشروع ميزانية الوحدة على أساس اقتراحات رؤساء الدوائر ومدير الوحدة.
- متابعة تنفيذ ميزانية الوحدة،
- متابعة تمويل المشاريع التي في طور الإنجاز وتسديد نفقاتها الخاصة.
- مراقبة التسيير والصفقات وإنجاز الميزانية والوضعيات المالية والتسجيلات المحاسبية، وكذلك العمليات خارج الميزانية،
- مراقبة جميع العمليات بالوحدة من إتمادات مالية وفواتير والاستهلاكات ومطابقتها للقوانين، وحسن التسيير.... الخ

الدائرة التقنية: وتتكفل بما يلي:

- متابعة صيانة الشبكات؛
- حل جميع المشاكل التقنية المرتبطة بالشبكة؛
- وضمان الاستغلال الجيد للشبكة؛
- نشر وتوسيع الشبكة عبر كامل تراب الولاية؛

- تطوير الشبكة بإدخال التكنولوجيات الجديدة وآخر التجهيزات في عالم المعلوماتية والاتصال وغير ذلك.

الدائرة التجارية: وتتكفل بما يلي:

- متابعة الأهداف المسطرة من طرف الإدارة العليا وبالخصوص من ناحية عدد الزبائن الجدد، تحصيل الديون... الخ
- تلبية الطلب المتزايد على الاشتراك في خدمة الهاتف الثابت والإنترنت،
- متابعة جميع العمليات التي تبرمها المؤسسة مع الزبائن سواء الأفراد أم المؤسسات،
- تهتم بالزبائن المتمثلين في الأفراد والمؤسسات؛ بإعلامهم وتوطيد صلتها بهم وكسب ثقتهم و ولائهم 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.

دائرة 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؛
- ومساعدة 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 محاباة لأحدهم على حساب الآخرين؛
- 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.

دائرة الشركات: وتعمل من خلال مصالحها على:

- 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 من الزبائن ووضع الحلول التقنية الممكنة بالتنسيق مع الدائرة التقنية.

**4.2. أهداف المؤسسة:** الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات، ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر:

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهم: الجودة، الفعالية، نوعية الخدمات، وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرها اتصالات الجزائر ببقائها في الزيادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات الجزائرية.

5.2. نشاطات المؤسسة: تتمحور نشاطات المجمع حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات،
- ضمان الحق في الاتصال للجميع من خلال العروض الهاتفية وتسهيل عملية الحصول على مختلف خدمات الإتصال والأكثر عدد ممكن من الزبائن وخاصة في المناطق المعزولة.

2- **المجال الزمني:** هي تلك الفترة الزمنية التي يستغرقها الباحث في جمع المعلومات حول موضوع بحثه حيث استمرت الباحثة الجانب النظري و ذلك من خلال الملاحظة و ذلك بداية من الفترة الممتدة من 2021/03/15.

ثم قمنا ببناء استمارة البحث في الفترة الممتدة من 2021/05/20 الى 2021/05/25 ثم تم تحكيمها من طرف الاستاذة المشرفة و الموافقة على توزيعها حيث شرعت الباحثة في توزيع الاستمارات في نفس اليوم من الموافقة عليها ب 2021/05/25

4- **المجال البشري:** يمثل المجتمع البشري للدراسة وهو المجتمع الاصلي يشمل مجموعة من الموظفين والعمال بالفرع التجاري والخدماتي والتقني بمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية الاغواط.

# الفصل الخامس:

تحليل وتفسير بيانات الجداول

## المبحث الاول : عرض وتحليل البيانات الشخصية لأفراد مجتمع البحث

## جدول رقم (02) والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
77%	46	ذكر
23%	14	أنثى
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (02) والمتمثل في توزيع أفراد العينة حسب الجنس يتضح لنا أن أعلى نسبة للمبحوثين هي نسبة الذكور والتي تقدر ب 77% ثم تليها نسبة فئة الاناث والمقدرة ب 23% من خلال استنتاج

وذلك راجع لطبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر والتي يغلب عليها الطابع التقني الذي معظم عماله هم من جنس الرجال و الذي يتطلب اعمال شاقة رجالية و يتطلب السفر و التنقل من مكان الى اخر مقارنة بالطابع الاداري

## جدول رقم (03) والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن:

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
-	-	أقل من 25
37%	22	من 25 الى 34
43%	26	من 35 الى 44
20%	12	من 45 الى 54
-	-	أكثر من 55
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (03) والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن نلاحظ أن نسبة 43% من المبحوثين الذي تتراوح أعمارهم من 35 الى 44 أكبر نسبة من الفئات العمرية أما الافراد الذين تتراوح أعمارهم من 25 الى 34 احتلوا المرتبة الثانية والتي بلغت نسبهم ب 37% ، ثم تليها الافراد التي تتراوح أعمارهم من 45 الى 54 سنة والتي قدرت نسبهم ب 20% أما بالنسبة لفئة أقل من 25 وأكثر من 55 كانت منعدمة تماما.

ومنه نستنتج أن ارتفاع نسبة أفراد العينة في الفئة العمرية من 35 إلى 44 راجع إلى تميزها بالقدرة على العطاء والقدرة على الانجاز والنشاط وتحمل المسؤولية مقارنة ب الفئات الأخرى .

**الجدول رقم (04): والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي :**

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
20%	12	مستوى ثانوي
13%	8	شهادة تكوين
7%	4	شهادة ليسانس
37%	22	شهادة ماستر
23%	14	شهادة دكتوراة
-	-	شهادات أخرى
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (04) والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب المتغير المؤهل العلمي نلاحظ أن الجامعيون المتحصلون على شهادة الماستر احتلوا أكبر فئة حيث بلغت نسبتهم ب 37 % ثم عليها فئة المتحصلين على شهادة الدكتوراة بنسبة 23% بينما قدرت فئة المتحصلين على مستوى ثانوي ب 20%. ثم تليها فئة ذوي شهادة التكوين بنسبة 13 % وفي الأخير نلاحظ أن شهادة ليسانس كانت تمثل أقل نسبة والتي بلغت ب 7% ومنه و منه نستنتج ان الفئات الأكثر تكرارا ونسبة كانت لذوي الدراسات العليا . وذلك راجع لما يتميزون به من مكتسبات وخبرة ومؤهلات علمية تساعدهم على تحسين وزيادة القدرة في العمل وكيفية ممارسته، مما يحقق ذلك المنافع الكثيرة للمؤسسة.

## الجدول الرقم (05) : والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
10%	6	من 01 الى 5 س
43.3%	26	من 6 الى 10 س
3.4%	2	من 11 الى 15 س
43.3%	26	أكثر من 15
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (05) والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب المتغير الخبرة المهنية نلاحظ أن هناك فئتين يمثلون الأكثر تكرارا وبنفس النسبة وهم فئة ( من 6 الى 10 سنوات ) وفئة (أكثر من 15 سنة ) والتي قدرت نسبتهم ب 43.3% بينما بلغت نسبة فئة ( من 01 الى 05 سنوات ) ب 10% وأخيرا الفئة التي مثلت الأقل تكرارا هي فئة ( من 11 الى 15 سنة ) ، بنسبة بلغت 3.4% .

ومنه نستنتج أن أغلبية أفراد العينة تمتلك خبرة من ( 06 الى 10 سنوات ) وخبرة (أكثر من 15 سنة ) .

## الجدول الرقم (06) : والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الوظيفة

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
6.7%	4	رئيس مكتب
30%	18	رئيس مصلحة
36.7%	22	مسؤول
16.6%	10	عون اداري
10%	6	عون مكتب
-	-	منصب
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (06) والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة ، نلاحظ أن هناك فئة الأكثر تكرارا هي فئة المسؤولين وقد بلغت نسبتهم ب 36.7% ثم تليها نسبة فئة رؤساء

المصلحة بنسبة 30% حيث بلغت نسبة فئة الاعوان الإداريين ب 16.6% وأخيرا الفئة الاقل تكرارا هي فئة رئيس مكتب والتي قدرت نسبتها ب 67%

ومنه نستنتج أن ارتفاع نسبة فئة المسؤولين راجع الى تعدد وحدات المؤسسة وتعدد فروعها. وذلك للوقوف على رأس أعمال الموظفين.

**الجدول الرقم (07) : والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب ملكية جهاز حاسوب في المؤسسة لكل موظف .**

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
97%	58	نعم
3%	2	لا
-	-	أحيانا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (07) والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب ملكية جهاز حاسوب نلاحظ أن هناك فئة الاكثر تكرارا هي الاجابة بنعم والتي بلغت نسبتها ب 97% تقابلها الاجابة ب لا بنسبة 3%.

ومنه نستنتج أن أغلبية الموظفين يمتلكون جهاز حاسوب خاص بهم في المؤسسة وذلك راجع لطبيعة الوظائف في مؤسسة اتصالات الجزائر التي تقوم أغلبها على استعمال الحواسيب.

الجدول الرقم (08) : والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب ملكية جهاز حاسوب علاقته بالخبرة المهنية.

الخبرة المهنية ملكية الحاسوب	من 01 الى 05 سنوات	من 06 الى 10 سنوات	من 11 الى 15 سنة	اكثـر من 15 سنة	المجموع
ك	06	26	2	24	58
نعم	100%	100%	100%	92%	97%
لا	-	-	-	2	2
ك	-	-	-	2	2
لا	-	-	-	2	2
ك	-	-	-	-	-
ك	06	26	2	26	60
المجموع	100%	100%	100%	100%	100%

من خلال الجدول رقم (08) والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب ملكية جهاز حاسوب علاقته بالخبرة المهنية. نلاحظ أن أفراد العينة الذي لديهم الخبرة من ( من 1 الى 5 سنوات) ومن (من 6 الى 10 سنوات) ومن (من 11 الى 15 سنوات) يمثلون أعلى نسبة بامتلاكهم للأجهزة الحواسيب خاصة في المؤسسة وذلك بنسبة قدرت 100% في كل فئة أما بالنسبة للذين لديهم خبرة أكثر من 15 سنة فقد بلغت نسبتهم ب 92% ويقابلها 8% من الذين لا يمتلكون اجهزة خاصة بهم في المؤسسة

ومنه نستنتج أن معظم مفردات العينة تمتلك أجهزة الحواسيب خاصة . وذلك راجع الى طبيعة العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر الذي يقوم على وسائل التكنولوجيا الحديثة.

**الجدول الرقم (09) :** والذي يمثل توزيع أفراد العينة لتوضيح ما اذا كانت كل الحواسيب المستعملة في المؤسسة مزودة بالإنترنت.

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
20%	12	نعم
73.3%	44	لا
6.7%	4	أحيانا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (09) والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب آراءهم ما اذا كانت الحواسيب مؤسستهم مزودة بالإنترنت. نلاحظ 73.3% الحواسيب في المؤسسة ليست مزودة بالإنترنت. ثم تليها بنسبة 20% من حواسيب المؤسسة مزودة بالإنترنت في حين أن بعض الحواسيب أحيانا ما تزود بالإنترنت.

ومنه نستنتج أن العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر الذي يقوم على وسائل بينما يتطلب برمجيات وأنظمة خاصة في العمل وشبكة محلية خاصة بالخدمات والعمليات الوظيفية.

**الجدول الرقم (10) :** والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب ما اذا كانت تقنيات الاتصال الحديثة توفر للموظفين المعلومات الدقيقة التفصيلية أم لا.

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
70%	42	نعم
6%	4	لا
24%	14	أحيانا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (10) والذي يمثل مدى توفير تقنيات الاتصال الحديثة المعلومات التفصيلية الدقيقة للموظف. نلاحظ 70% من المبحوثين يستفيدون من الوظائف تقنيات الاتصال الحديثة في توفير المعلومات لهم ، في حين 24% منهم أحيانا ما توفر لهم المعلومات ، أما 6% منهم يرون بأنها لا تفيدهم بشيء

ومنه نستنتج أن تقنيات الاتصال له أهمية كبيرة لدى الموظفين في المؤسسة وذلك راجع لما تتميز به من خصائص بحيث أصبح من الممكن على الموظف العثور على أي معلومة أو القيام بعملية حسابية وذلك بشكل دقيق وسهل.

**الجدول الرقم (11) : يوضح دور الاستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في تحسين أداء العمل.**

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
100%	60	نعم
-	-	لا
-	-	أحيانا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (11) والذي يوضح دور إستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في تحسين أداء العمل. تبين لنا أن جميع المفردات وذلك بنسبة 100% يرون الوسائل التكنولوجية من تحسين أدائهم العمل. ومنه نستنتج بأن استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة دورا بارزا و ذو أهمية كبيرة في تحسين أداء الموظفين وذلك راجع لما تقدمه من أريحية وسهولة في العمل، حيث تساعدهم على تأدية المهام المستعصية في أقل وقت وبأقل جهدا

**الجدول الرقم (12) : يمثل المؤهل العلمي و علاقته بتوزيع أفراد العينة حسب ملكية وسائل التكنولوجيا الحديثة و دورها في تحسين العمل**

المجموع	شهادة دكتورة	شهادة ماستر	شهادة الليسانس	مستوى تكوين	مستوى ثانوي	المؤهل العلمي تحسين العمل	
60	14	22	04	08	12	ك	نعم
100%	100%	100%	100%	100%	100%	%	
-	-	-	-	-	-	ك	لا
-	-	-	-	-	-	%	
-	-	-	-	-	-	ك	احيانا
-	-	-	-	-	-	%	
60	14	22	04	08	12	ك	المجموع
100%	100%	100%	100%	100%	100%	%	

من خلال الجدول رقم (12) يمثل توزيع أفراد العينة حسب استعمالهم للوسائل التكنولوجية الحديثة ودورها في تحسين العمل. وعلاقتهم بالمؤهل العلمي نلاحظ أن جميع مفردات العينة في مختلف المستويات يوافقون بنسبة 100% على أن وسائل التكنولوجيا الحديثة تحسن من أدائهم في العمل.

ومنه نستنتج أن الوسائل التكنولوجية الاتصال ترفع من مستوى أداء وذلك بالوصول الى اداء متميز من خلال الاستخدام الأمثل لها. مما يسمح لهم انجاز مهام أكثر و بالتالي انتاجية اكبر مما يؤدي ذلك الى تحقيق أرباح المؤسسة ووصولها الى الهدف المرغوب

**الجدول الرقم (13) : يمثل دور تكنولوجيا الاتصال في زيادة كفاءة ومهارة الموظف في العمل.**

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
80%	48	نعم
10%	6	لا
10%	6	أحيانا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (13) الذي يوضح دور التكنولوجيا الاتصال في زيادة كفاءة ومهارة الموظف في العمل. نلاحظ 80% من أفراد يرون بأن تكنولوجيا الاتصال تزيد من كفاءتهم في مهارتهم في العمل أما 10% منهم يرون عكس ذلك، 10% يرون بأنها أحيانا ما تزيد كفاءتهم.

توفر التكنولوجيا الاتصال اجراءات مبسطة وعمليات ومنظمة مما يقلل ذلك الضغط في عمل الموظفين. وبالتالي تكون هناك فعالية أكبر ، وكفاءة أعلى مما يرفع ذلك الى ارتقاء العمال في العمل.

**الجدول الرقم (14) : والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب اقتناهم بأساليب العمل المتوفرة لديهم في المؤسسة**

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
54%	32	نعم
23%	14	لا

أحيانا	14	23%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (14) والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب أفراد العينة مقتنعون بأساليب العمل بينما 14% منهم ليس مقتنعون بأساليب العمل التي توفرها لهم المؤسسة أن 14% يرون بأن أحيانا ما تفيدهم أساليب العمل المتوفرة وأحيانا لا. ومنه نستنتج أن مؤسسة الاتصالات الجزائر تضمن لموظفيها أساليب عمل تمكنهم من تسيير العمل بشكل جيد.

الجدول رقم (15) والذي يمثل التوزيع أفراد العينة واقتناعهم بأساليب العمل وعلاقته بالجنس

الجنس	اساليب العمل		المجموع
	نعم	لا	
ذكور	24 52%	08 25%	32 54%
انثى	10 22%	04 29%	14 23%
أحيانا	12 26%	2 14%	14 23%
المجموع	46 100%	14 100%	60 100%

من خلال الجدول رقم (15) والذي يمثل توزيع أفراد العينة واقتناعهم بأساليب العمل وعلاقته بالجنس يتبين لنا أن 52% من الجنس الذكور يوافقون على اقتناعهم بأساليب العمل في حين أن 29% من الاناث لا يوافقون الاساليب الموجودة في المؤسسة ، حيث نجد نسبة 26% من جنس الذكور يوافقون أحيانا بأساليب العمل . ثم تليها نسبة 25% من الاناث الذين أجابوا بأنهم

مقتنعين بأساليب العمل المتوفرة لديهم ، أما بالنسبة للذكور الذين أجابوا بأنهم ليسوا مقتنعين بأساليب العمل نجد أن نسبتهم بلغت 22% وأخيرا نجد نسبة 14% التي تمثل النسبة الاناث اللواتي أجابوا أحيانا ما يكونوا مقتنعين وأحيانا لا

**الجدول رقم (16) والذي يمثل التوزيع امكانية الاستغناء على الوسائل التكنولوجية الحديثة أثناء ممارسة العمل**

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
23%	14	نعم
64%	38	لا
13%	8	أحيانا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (16) والذي يمثل توضيح امكانية الاستغناء على وسائل التكنولوجية أثناء ممارسة العمل. يتضح لنا أن نسبة 64% لا يستطيعون الاستغناء على وسائل التكنولوجية أثناء ممارستهم للعمل. في حين أن 23% يرون بأنهم يمكنهم ممارسة العمل بدون الوسائل التكنولوجية، بينما 13% يرون بأنه أحيانا ما يتطلب لهم العمل بالوسائل التكنولوجية .

منه نستنتج أن ممارسة العمل تقف على وسائل التكنولوجية وذلك كعنصر أساسي وحيوي الذي ليس هناك مجال للاستغناء عليه.

الجدول رقم (17) : يمثل السن و علاقته ب امكانية الاستغناء على الوسائل التكنولوجية الحديثة

المجموع	اكثر من 55 سنة	من 45 الى 55 سنة	من 35 الى 44 سنة	من 25 الى 34 سنة	أقل من 25 سنة	السن	
						استغناء على الوسائل	
14	-	02	10	02	-	ك	نعم
23%	-	17%	36%	10%	-	%	
38	-	08	14	16	-	ك	لا
64%	-	66%	50%	80%	-	%	
08	-	02	04	02	-	ك	احيانا
13%	-	17%	14%	10%	-	%	
60	-	12	28	20	-	ك	المجموع
100%	-	100%	100%	100%	-	%	

من خلال الجدول رقم (17) والذي يمثل التوزيع امكانية الاستغناء على الوسائل التكنولوجية وعلاقتها بالسن. نلاحظ أن 80% من الفئة العمرية (25 الى 34 سنة). لا يستطيعون ممارسة العمل بدون وسائل تكنولوجية 66% من الفئة (45 الى 54 سنة ) الاستغناء على وسائل التكنولوجية ، اما نسبة التي تليها هي نسبة من (من 45 الى 54 سنة) بدون ذلك أنه لا يمكنهم الاستغناء على وسائل التكنولوجية ، أما بنسبة التي تليها هي نسبة 50% فئة (35 التالي 44 سنة) لا يستطيعون ممارسة العمل بدون وسائل التكنولوجية أما بنسبة للفئات التي أجابت

بينهم نجد نسبة 36 ن الفئة (36 الى 44) ثم تليها الفئة ( من 45 الى 54 نسبة) بسحبة 17% حيث تقابلها 17 % حيث من الذين أجيبوا بأحياننا ، في الاخير نجد أقل نسبة هي الى الفئة (25 الى 34 سنة) الذين أجابوا بنعم وتقابلها 10% منهم الذي أجابوا بأحياننا .

**الجدول رقم (18) : يمثل توضيح لدور التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير مستوى جودة تقديم الخدمات في المؤسسة.**

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
86.6%	52	نعم
6.7%	4	لا
6.7%	4	أحيانا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (18) والذي يمثل توضيح لدور التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير مستوى جودة تقديم الخدمات في المؤسسة. نلاحظ أن 86.6% من أفراد العينة يرون التكنولوجيا الاتصال تزيد من تطوير مستوى جودة تقديم الخدمات في المؤسسة. بينما 6.7% يرون عكس ذلك وتقابلها 6.7% ، يرون بأنها أحيانا ما تزيد من تطوير مستوى جودة تقديم الخدمات في المؤسسة.

و منه نستنتج ان تكنولوجيا الاتصال تعمل على زيادة تطوير مستوى جودة الخدمات و ذلك من خلال توفير حاجات الموظفين العملية و اشباع رغبات المستهلكين حيث يترتب عن ذلك زيادة الطلب على المنتجات و العروض و تحقيق الربحية للمؤسسة

**الجدول رقم (19) : يمثل توضيح لدور التكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير مستوى جودة تقديم الخدمات في المؤسسة.**

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
86.6%	52	نعم

لا	2	3.4%
أحيانا	6	10%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (19) و الذي يمثل توضيح لدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير مستوى جودة الخدمات في المؤسسة نلاحظ ان 86.6% من افراد العينة يوافقون بشدة على ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساعد في تطوير مستوى جودة الخدمات في المؤسسة ، في حين نجد نسبة 3.4% يرون عكس ذلك ، و في الاخير نجد نسبة 10% يرون بانها احيانا ما تفعل ذلك

و منه نستنتج ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساعد في تطوير مستوى جودة الخدمات في المؤسسة و ذلك من خلال تسهيل عمليات الاتصال و سهولة نقل المعلومات و حفظ البيانات و غيره .

**الجدول رقم (20) : يوضح ما اذا كانت التكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الداخلي**

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	83.3%
لا	6	10%
أحيانا	4	6.7%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول رقم (20) و الذي يوضح ما اذا كانت التكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الداخلي. نجد أن 83.3% من أفراد العينة يرون بأن التكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الداخلي. ثم تليها نسبة 10% من الذين لا يوافقون على ذلك ، وتقبلها نسبة 6.7% من الذين اختاروا الاجابة أحيانا.

ومنه نستنتج بأن التكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من الاتصال الداخلي، بشدة وذلك من خلال تبادل المعلومات بين الموظفين ونقل الملفات وغيرها.

**الجدول رقم (21) : يوضح ما اذا الوسائل الموجودة في المؤسسة كافية لضمان سيرورة العمل بالشكل المطلوب**

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
56.7%	34	نعم
20%	12	لا
23.3%	14	أحيانا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (21) والذي يوضح ما اذا كانت الوسائل الموجودة في المؤسسة كافية لضمان سيرورة العمل بالشكل المطلوب. نجد بأن 56.7% من الذين يوافقون على ذلك . ثم تليها نسبة 23.3% من الذين يوافقون أحيانا على ذلك ، وأما نسبة 20% فهي تمثل أفراد العينة الذين يرون عكس ذلك.

ومنه نستنتج أن الوسائل الموجودة في مؤسسة اتصالات الجزائر، تفي بالغرض ولكن ليس بالشكل المطلوب لآن نصف العمال يرون بأن الوسائل الموجودة لديهم غير كافية لذلك.

الجدول رقم (22) : يوضح ما اذا كانت المؤسسة تستطيع الاستمرار في معزل عن الشبكات والتقنيات الحديثة.

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
16.6%	10	نعم
66.8%	40	لا
16.6%	10	أحيانا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (22) والذي يوضح ما اذا كانت المؤسسة تستطيع الاستمرار بمعزل على الشبكات والتقنيات الحديثة. تبين لنا أن نسبة 66.6 % من الذين يرون كان المؤسسة تستطيع الاستمرار بمعزل على الشبكات والتقنيات . بينما 16.6% من أفراد العينة الذين يرون عكس ذلك ، ثم تليها وأما نسبة 16.6% يرون بأنها أحيانا فقط.

ومنه نستنتج أن استمرارية العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر، قائمة على التقنيات الحديثة ولا تستطيع المؤسسة التقدم والرقى بدون هذا النمط التكنولوجي.

الجدول رقم (23) : يمثل التوزيع أفراد العينة بعد استخدامهم لوسائل التكنولوجيا الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
83.3%	50	نعم
10%	6	لا
6.7%	4	أحيانا
100%	60	المجموع

وتأثيرها على تطوير فعالية المؤسسة وزيادة جودة خدماتها

من خلال الجدول رقم (23) والذي يمثل التوزيع أفراد العينة بعد استخدامهم لوسائل التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها على تطوير فعالية المؤسسة وزيادة جودة خدماتها. جد بأن 83.3% يرون بأن استخدامهم لوسائل التكنولوجيا تآثر على تطوير فعالية المؤسسة وزيادة جودتها ، بينما 10% منهم يرون عكس ذلك ، ثم تليها 6.7% من الذين أجابوا ب أحيانا.

الجدول رقم (24) : يمثل طبيعة الوظيفة و علاقتها بتوزيع الافراد حسب استخدامهم لوسائل التكنولوجيا الحديثة و تأثيرها على تطوير فعالية المؤسسة و زيادة جودة خدماتها

المجموع	منصب اخر	عون مكتب	عون اداري	مسؤول	رئيس مصلحة	رئيس مكتب	طبيعة الوظيفة استخدامات الوسائل	
50	-	04	04	22	18	02	ك	نعم
83.3	-	66.7%	40%	100%	100%	50%	%	
06	-	-	02	02	-	02	ك	لا
10%	-	-	33.3%	20%	-	50%	%	
04	-	-	04	-	-	-	ك	احيانا
6.7%	-	-	40%	-	-	-	%	
60	-	04	10	22	18	04	ك	المجموع
100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	%	

الجدول رقم (24) طبيعة الوظيفة و علاقتها باستخدام الموظفين للوسائل التكنولوجية و تأثيرها على مستوى الخدمات و تطوير فعالية المؤسسة. نلاحظ بأن 100 % من فئة كل من رئيس مصلحة ومسؤول. يوافقون على أن استخدام لوسائل التكنولوجيا الحديثة يؤثر على تطوير فعالية المؤسسة وزيادة جودة خدماتها ثم تليها فئة ( عون مكتب) بنسبة بلغت 66.7% ، ثم تليها فئة رئيس مكتب نسبة 50% من الذين يرون عكس ذلك ، اما فئة عون اداري فقدرت نسبتها ب 40% من الذين أجابوا ب نعم وتقابلها 40% من الذين أجابوا بأحيانا ، حيث نلاحظ أن فئة عون مكتب الذين لا يوافقون على ذلك قدرت ب 33.3% ثم تليها فئة عون اداري بنسبة 20% .

ومنه نستنتج استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال تؤثر بنسبة كبيرة على تطوير فعالية المؤسسة وزيادة جودة خدماتها وذلك راجع لما تقدمه من تسهيلات ولما تحققه من فعالية في العمل

الجدول رقم (25) : يوضح ما اذا كانت التكنولوجيا الاتصال الحديثة ضرورية للسير الحسن في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
86.6%	52	نعم
6.7%	4	لا
6.7%	4	أحيانا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (25) والذي يوضح ما اذا كانت التكنولوجيا الاتصال ضرورية للسير الحسن في المؤسسة. نجد أن 86.6 % من الذين يوافقون على ذلك. بينما 6.7% من أفراد العينة الذين يرون عكس ذلك ، ثم تليها نسبة 6.7% من الذين أجابوا بأحيانا .  
ومنه نستنتج أن التكنولوجيا الاتصال ركيزة ضرورية للسير الحسن في المؤسسة.

الجدول رقم (26) : يوضح أكثر الوسائل الاتصالية التي تستخدمها الموظفين أثناء القيام بالعمل (جدول متعدد الاجابات).

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
34.7%	52	حاسوب
16%	24	هاتف
5.3%	8	اتصالات شفوية
34.7%	52	بريد الكتروني
9.3%	14	فاكس
100%	150	المجموع

من خلال الجدول رقم (26) (متعدد الاجابات ) والذي يوضح أي أكثر الوسائل الاتصالية استخدمنا نلاحظ أن الحاسوب والبريد الالكتروني أكثر استخداما وذلك بنسبة 34.7% لكل منها ثم تليها الهاتف بنسبة 16% ، ثم يليهم الفاكس بنسبة 9.3% وأخيرا نجد الاتصالات الشفوية بنسبة 5.3%.

ومنه نستنتج أن الحاسوب والبريد الالكتروني يمثلون ركيزة الاعمال في مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك من خلال الدور الذي يلعبه الحاسوب الالكتروني في تصميم وبناء نظم المعلومات وتحقيق عدة مزايا منها السرعة والدقة حيث يترتب عليها الكفاءة في الاداء كما يقوم بالعمليات الحسابية التي يصعب تنفيذها يدويا بالإضافة الى سعة التخزين بطريقة منظمة وتحقيق أمن وسلامة البيانات والضمان الكامل ضد فقدانها أو تلفها ، أما بنسبة للبريد الالكتروني الذي أضحى استخدامه كذلك ضرورة في المؤسسة الان ، وذلك راجع لما يرسله الآلاف من الرسائل. و استقبال الآلاف منها عبر مسافات بعيدة مما يحسن ذلك في العملية الاتصالية بين الموظفين وبين المؤسسة والمؤسسات الأخرى والادارات المختلفة.

الجدول رقم (27) : يوضح ما اذا كان أفراد العينة يتعرضون لمشاكل أثناء استخدامهم لوسائل التكنولوجيا.

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
7%	4	نعم
36%	22	لا
57%	34	أحيانا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (27) والذي يوضح ما اذا كان أفراد العينة يتعرضون لمشاكل أثناء عملهم أثناء استخدامهم للوسائل التكنولوجية. نجد أن 57% من أفراد العينة يتعرضون لمشاكل. ثم تليها نسبة 36% من الذين ليس لديهم مشاكل في استخدامهم لوسائل التكنولوجيا وفي الاخير نجد نسبة 7% من الذين أجابو بنعم .

الجدول رقم (28) : يوضح مدى استخدام الانترنت في مجال العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
40%	24	دائمة
13%	8	نادرة
47%	28	متوسطة
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (28) والذي يمثل مدى توزيع استخدام الانترنت في مجال العمل نجد أن نسبة 47 % من الذين يستخدمون الانترنت بنسبة متوسطة ثم تليها فئة الذين يستخدمون الانترنت بصفة دائمة 40% وفي الاخير نجد فئة الاقل تكرارا لفئة النادرة وذلك بنسبة 13%

**الجدول رقم (29) : يوضح ما اذا كانت وسائل تكنولوجيا الاتصال سهلت التواصل مع المحيط الخارجي.**

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
90%	54	دائمة
3%	2	نادرة
7%	4	متوسطة
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (29) والذي يوضح ما اذا كانت وسائل التكنولوجيا سهلت التواصل مع المحيط الخارجي نجد أن نسبة 90% من الذين يوافقون على أن التكنولوجيا الاتصالية سهلت التواصل الخارجي ثم تليها فئة الذين جاوبوا بأحيانا بنسبة 7% وفي الاخير فئة الاجابة ب لا والتي مثلت الاقل تكرار وذلك بنسبة 3%

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال هي همزة الوصل الرابطة بين المؤسسة والمحيط الخارجي ووسيلة ضرورية لا غنى عنها لذا نجد المؤسسة أولت اهتماما بالغاً في توفير الوسائل الكفيلة للإنجاح الاتصال الخارجي و مستوى في تسويق خدماتها أو في تقديم العروض أو في الاتصال بين المؤسسات الأخرى.

**الجدول رقم (30) : يوضح مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال ( متعدد الاجابات )**

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
26%	24	في التعامل مع العمال
33%	30	في انجاز العمليات الادارية
26%	24	في الاتصال الداخلي
15%	14	في الاتصال الخارجي
100%	92	المجموع

من خلال الجدول رقم (30) والذي يوضح مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال نجد أن نسبة الاكثر تكرارا والتي بلغت 33% وذلك لفئة استخدام تكنولوجيا الاتصال

في مجال انجاز العمليات الادارية ، ثم تليها نسبة 26% من الذين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في التعامل مع العمال وفي الاتصال الداخلي (26% لكل فئة) وفي الاخير نجد الفئة الاقل تكرار وذلك للاستخدام في الاتصال الخارجي وذلك بنسبة 15% .

ومنه نستنتج أن استخدام وسائل تكنولوجيا تفيد الموظفين أكثر في انجاز العمليات الادارية وفي التعامل مع العمال وفي الاتصال الداخلي.

**الجدول رقم (31) : يوضح ما اذا سهلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمهام داخل المؤسسة في أداء العمل .**

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
93%	56	نعم
7%	4	لا
-	-	أحيانا
100%	60	المجموع

فمن خلال الجدول الذي يوضح ما اذا سهلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمهام داخل المؤسسة في أداء العمل. نجد أن الاكثر تكرارا 93 % والتي مثلت الذين يوافقون على ذلك. ثم تليها نسبة 7% من الذين أجابوا ب لا .

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا سهلت الاداء وذلك لما نتيجة من خدمات وتحقيق الضغوط العملية

**الجدول رقم (32) : و الذي يوضح علاقة السن احتمالية تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اداء عمل الموظف**

المجموع	اكثر من 55 سنة	من 45 الى 55 سنة	من 35 الى 44 سنة	من 25 الى 34 سنة	اقل من 25 سنة	السن تسهيل الاداء	
56	-	12	24	20	-	ك	نعم
93%	-	100%	92%	91%	-	%	
04	-	-	02	02	-	ك	لا
07%	-	-	08%	09%	-	%	
-	-	-	-	-	-	ك	احيانا
-	-	-	-	-	-	%	
60	-	-	26	22	-	ك	المجموع
100%	-	-	100%	100%	-	%	

من خلال الجدول رقم (32) والذي يمثل علاقة السن ب احتمالية تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لأداء الموظف. نجد أن نسبة 100 % من الفئة العمرية (44 الى 54 سنة) اجابوا بنعم. ثم تليها فئة ( من 35 الى 44 سنوات) 92 % ثم تليها للفئة نسبة 91 % . وفي حين نجد أن الفئة (من 25 الى 34 سنوات ) من الذين أجابوا بلا وذلك بنسبة قدرت 9% وفي الاخير نجد الفئة الاقل تكرار من (35 الى 44 سنة ) بنسبة 8% .

ومنه نستنتج أن أغلب الفئات العمرية ترى بأن التكنولوجيا الاتصال تسهل من مهامهم داخل المؤسسة في أداء العمل.

الجدول رقم (33) : يوضح افادة تكنولوجيا الاتصال الحديثة (متعدد الاجابات).

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
50%	42	اختصار الوقت
24%	20	تقليل الجهد
26%	22	تسهيل العمل
100%	84	المجموع

من خلال الجدول رقم (33) والذي يوضح افادة تكنولوجيا الاتصال الحديثة. نجد أن نسبة 50% من الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال تفيد في اختصار الوقت ثم تليها فئة 26%. من الذين تسهل لهم التكنولوجيا الاتصال والعمل في الاخير نجد نسبة 24 : للفئة التي تمثل تقليل الجهد .

ومنه نستنتج بأن لتكنولوجيا الاتصال تفيد أكثر في اختصار الوقت في سرعة تأدية المهام.

## المبحث الثاني : عرض تحليل بيانات الفرضية الاولى :

عرفت الفرضية الاولى بمدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين اداء العمل فالتطرق لبعض نتائج دراستنا الميدانية مفيدا بهذا الصدد لمعرفة توافق نتائج البحث مع صحة الفرضية ومنه نستنتج من خلال ما سبق النتائج التالية :

- توصلت الدراسة على ان اغلبية الموظفين يمتلكون جهاز حاسوب خاص بهم بنسبة 79 % وهذا ما يؤكد على انها الوظائف في مؤسسة اتصالات الجزائر تقوم على الوسائل التكنولوجية مما يزيد ذلك في تسهيل العمل وتحسين الاداء
- توصلت الدراسة على ان كل افراد العينة يوافقون بشدة وبنسبة 100% على ان وسائل التكنولوجيا تحسن من ادائهم في العمل وذلك راجع الى الاهمية الكبيرة التي تتميز بها الوسائل التكنولوجية الحديثة و ما تقدمه من اريحية وسهولة في العمل
- توصلت الدراسة على ان نسبة 80% من أفراد العينة يرون بأن التكنولوجيا الاتصال الحديثة تزيد من كفاءتهم ومهارتهم في العمل ،وذلك راجع لما توفره من اجراءاته مبسطة و عمليات منظمة مما تقلل عليهم ضغط العمل وتحفزهم بالمزيد
- من خلال الدراسة يتبين لنا ان 64 % من افراد العينة لا يستطيعون ممارسة العمل بدون وسائل تكنولوجية حديثة ومنه نستنتج ان اداء العمل يقف على هذه الوسائل كعنصر حيوي أساسي و الذي لا مجال للاستغناء عليه .
- فمن خلال ما سبق يتجلى لنا اهمية و الدور البالغ الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تحسين اداء الموظفين وذلك لما تتيحه من مرونة وسلاسة و اريحية في العمل مما يؤدي ذلك الى تخطي العاملين لبعض ضغوطات العمل و الحد من بذل الجهود المكثفة حيث تزيد من قدرتهم في التحكم في بعض العمليات و في تشكل دعامة اساسية لكل ما يقدمه الموظف اذن فمن خلال النتائج المتحصل عليها تصبح ان ثبات وصحة الفرضية الاولى.

**المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية :**

على ضوء ما تطرقنا له في الدراسة الميدانية استخلصنا هذه النتائج في ما يخص الفرضية الثانية المتعلقة بدور تكنولوجيا الاتصال في تنظيم و تحسين خدمات المؤسسة و التي هي كالآتي:

- توصلت الدراسة بأن 66 % من افراد العينة يوافقون شدة بأن تكنولوجيا الاتصال لها دور في تطوير مستوى جودة تقديم الخدمات في المؤسسة وذلك من خلال تسهيل العمل للموظفين وتوفير حاجاتهم العملية مما يؤدي ذلك الى دقة في العمل وجودة الانتاج وحسن تقديم الخدمات و بالتالي اشباع رغبات المستهلكين و كسب ثقتهم حيث يترتب على ذلك زيادة الطلب وتحقيق الغاية الربحية للمؤسسة
- توصلت الدراسة الى ان 83% من افراد العينة يرون بان استعمالهم للوسائل التكنولوجية الحديثة يؤثر على تطوير فعالية المؤسسة و زيادة جودة خدماتها وذلك راجع لما تقدمه من تسهيلات وسرعة الاداء ودقة المعلومات واختصار الوقت
- من خلال الدراسة تبين لنا ان تكنولوجيا الاتصال ضرورية للسير الحسن وذلك من خلال موافقة افراد العينة وبشدة بنسبة 86.6 % .

اذن فمن خلال ما سبق يتجلى لنا اهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة حيث يعتبر مصدرا اساسيا و منبعاً لمعلوماتيا و الشيء الالهم الذي تتميز به هو الحيوية في العملية الاتصالية حيث تعتبر من اهم الوسائل التي تركز عليها الخدمات المؤسسة خاصة الجاسوب و البريد الالكتروني حيث لم تعد الخدمات الادارية مقتصرة فقط على الوسائل التقليدية بل اصبحت تعتمد على كل ما هو الالكتروني في تنظيم خدماتها

بالإستناد على النتائج المستخلصة للفرضية الثانية يتم اثبات صحة الفرضية و اظهار دور التكنولوجيا الاتصال في التنظيم و تحسين الخدمات

## النتائج العامة:

تكمن من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في المؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط و التي تبرز " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل عمل الموظف في المؤسسة الاقتصادية " بالوصول الى مجموعة من المعطيات التي تساعدنا على فهم الموضوع و الاجابة على التساؤلات ، واستنادا على ما سبق نذكر النتائج التالية:

- ان اغلب العمال في المؤسسة اتصالات الجزائر من فئة الرجال وذلك راجع الى طبيعة العمل الذي يغلب عليها الطابع التقني الذي يتطلب الاعمال الرجالية اكثر مثل كثرة التنقل وتركيب الكابلات و الاسلاك و الحفر وغيرها .
- ان الفئة العمرية الغالبة في المؤسسة هي فئة (من 35 الى 44 سنة ) وذلك راجع لما تتميز به من العطاء و القدرة على انجاز و النشاط و العمل و المسؤولية مقارنة بالفئات الاخرى
- نلاحظ ان اغلب موظفين اتصالات الجزائر ذوي دراسات عليا وذلك راجع لما يتميز به من مكتبات وخبرة و مؤهلات علمية تساعدهم على تحسين وزيادة القدرة في العمل و كيفية ممارسة العمل مما يحقق ذلك المنافع الكثيرة للمؤسسة
- اغلب الموظفين يمتلكون (خبرة من 06 الى 10سنوات ) و (اكثر من 15 سنة )
- نستنتج ان اغلبية الموظفين يمتلكون اجهزة حواسيب في المؤسسة وذلك راجع لطبيعة العمل في المؤسسة اتصالات الجزائر الذي يقوم على استعمال الحواسيب
- نستنتج ان العمل في المؤسسة اتصالات الجزائر لايقوم على الانترنت العامة (العادية التي نستخدمها ) بينما يتطلب شبكة خاصة للقيام بمختلف الخدمات العمليات الوظيفية الداخلية و كذلك نجد ان هناك شبكة خاصة بالعمليات الخارجية مثل الاكسترانت
- نستنتج ان استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة دور بارزا وذو اهمية كبيرة في تحسين اداء الموظفين وذلك راجع لما تقدمه من اريحية وسهولة في العمل حيث تساعدهم على تأدية المهام المستعصية بشكل دقيق في اقل وقت ممكن وباقل جهدا

- نستنتج ان التكنولوجيا الاتصال دور في زيادة كفاءة و مهارة الموظف في العمل وذلك راجع لما توفره من اجراءات مبسطة وعمليات منظمة مما يقلل ذلك الضغط في العمل و بالتالي تكون هناك فعالية اكثر مما سيرفع ذلك الى ارتقاء الموظف في عمله
- توصلت نتائج الدراسة الى ان نصف الموظفين يرضون على الوسائل الموجودة في المؤسسة و من خلال ذلك نستنتج ان المؤسسة توفر لموظفيها اساليب عمل تمكنهم من تسيير العمل جيد بالشكل المطلوب
- نستنتج ان ممارسة العمل في المؤسسة اتصالات الجزائر تقف على الوسائل التكنولوجية وذلك كعنصر اساسي حيوي و فعال و الذي ليس هناك مجال للاستغناء عليه
- نستنتج ان تكنولوجيا الاتصال تعمل على زيادة تطوير مستوى الخدمات و ذك من خلال توفير حاجيات الموظفين العملية و بالتالي اشباع رغبات المستهلكين حيث يترتب على ذلك زيادة الطلب و بالتالي تحقيق الثروة المالية و الربحية للمؤسسة
- نستنتج ان استمرارية العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر قائم على تقنيات الحديثة و لا تستطيع المؤسسة التقدم و الرقي و المنافسة بدون النمط التكنولوجي
- نستنتج ان تكنولوجيا الاتصال اكثر ركيزة ضرورية لسير الحسن في خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط
- نستنتج ان اكثر الوسائل استعمالا في المؤسسة هي الحاسوب و البريد الالكتروني
- نستنتج ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة همزة وصل بين المؤسسة و المحيط الخارجي و وسيلة ضرورية لا غنى عنها لذا نجد المؤسسة اولت اهتمام بالغ في توفير الوسائل الكفيلة لإنجاح الاتصال الخارجي سواء في تسويق خدماتها او في تقديم العروض او في اتصال بين المؤسسات الاخرى
- نلاحظ ان اكثر مجالا للاستعمال تكنولوجيا الاتصال هو انجاز العمليات الادارية و التعامل مع العمال و الاتصال الداخلي
- نستنتج ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تسهيل المهام و اداء العمل
- نستنتج بان تكنولوجيا الاتصال تفيد اكثر شيء في اختصار الوقت و سرعة تأدية المهام

**الخاتمة:**

تجدر بنا الإشارة الى ما توصلنا اليه من نتائج هذا البحث من خلال شقه النظري و الميداني بأن مواجهة المؤسسات الاقتصادية لواقع التغير السريع الذي طرأ على جميع المجالات يفرض عليها احداث التطوير نفسها. اقتراح و تبني بدائل فعالة لتقدمها و حسن سيرورتها اذ يعتمد ذلك بدرجة كبيرة على تقدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بكل اساليبها و تقنياتها ووسائلها حيث نعتبر هذه الاخيرة احد العوامل الرئيسية في مدى نجاح المؤسسة الاقتصادية و ذلك راجع لما تمتاز به من اهمية التي بعلقها تدخل ضمن التركيبات الاساسية في حياة المؤسسة و بقائها المرهون بمدى استخدامها السليم و الفعال اذ تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا مهما في زيادة و تحقيق الكفاءة و الفعالية الكبيرة و كذلك تعزز الخدمات فب المؤسسة و تنظيمها . مما تلعب دورا كبيرا كذلك في مرونة استخدامها و في تكيف و تبادل المعلومات وفقا للحاجة الموظفين العملية . و بالتالي تحقيق تنظيم بشكل افضل و جودة رفيعة في الانتاج و منه بلوغ قمة النجاح وتحقيق اهداف المؤسسة الربحية المادية وقدرتها على الاستمرارية و المنافسة

قائمة المصادر  
والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### قائمة المصادر والمراجع

#### القرآن الكريم

أولاً: باللغة العربية:

#### 1/ الكتب:

1. إبراهيم عمر يحيوي، تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، دار اليازوري، عمان الأردن، 2016.
2. أبو السعود إبراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، منتدى الأزيكة، 2005.
3. أحمد محمد ريان، خدمات الأنترنت، المجمع الثقافي، أبو ظبي، ط4، 2001.
4. أرنود دوفور، الأنترنت، دار العربية للعلوم، ب.ن، ط1، 1998.
5. جاري كشوي، إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق، القاهرة، ط2، 2006.
6. جمال النجار، تكنولوجيا الاتصال والغزو الثقافي، دار الاتحاد التعاوني، ط1، 2000.
7. حسن عماد مكاي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، 1998.
8. حسن مصطفى هلال، الإدارة الإلكترونية، دار سحاب، ب.بلد، ط1، 2010.
9. خضر مصباح اسماعيل طبطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد، عمان، ط1، 2009.
10. خليل الرفاعي، الوجيز في إدارة الأزمات في المؤسسة الاقتصادية، دار رماح، عمان، ط1، 2016.
11. خميس طعم الله، مناهج البحث وادواته في العلوم الاجتماعية، مذكر للنشر الجامعي، تونس، 2004.
12. خيرى خليل الجيلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، محطة الرمل، الاسكندرية، ب.س.ن.
13. روجر بريذلمان، التكنولوجيا، عصر الكتاب، ب.ط، ب.س.ن.
14. زرقان عبد الكريم حبيب، مقدمة وسائل الاتصال، دار زهران، 2001.

## قائمة المصادر والمراجع

15. زين عبد الهادي، الأنترنت (العالم على شاشة الكمبيوتر)، المكتبة الكاديمية، القاهرة، ط1، 1996.
16. سالم مسعود الدروقي، مبادئ علوم الحاسب الآلي، ب.د.ن.
17. سامية محمد جابر، الاتصال والاعلام (تكنولوجيا المعلومات)، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2000.
18. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، عمان، ب.س.ن.
19. سيد سالم عرفة، اتجاهات حديثة في إدارة التغيير، دار الراية، 2012.
20. سيد عبد النبي محمد، إعادة ابتكار المؤسسات للوصول إلى التميز، دار الناشر، مصر، ط1، 2019.
21. صادق مهدي السعيد، مفهوم العمل وأحكامه العامة في الإسلام، المؤسسة الثقافية العالمية، بغداد، 1913.
22. عائشة التايب، النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، منظمة المرأة العربية، القاهرة، ط1، 2011.
23. عبد الرزاق بن حبيب اقتصاد المؤسسة وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4.
24. عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري، ب.د.ن. بلد.
25. عصام حسن الدليمي وعلي عبد الرحيم صالح، البحث العلمي (أسسه ومناهجه)، دار رضوان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 1435/2014هـ.
26. عمار صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.
27. غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومدخل تقنيات تطبيقات عامة)، دار المناهج للنشر، بغداد، ط1، 2008.

## قائمة المصادر والمراجع

28. فداء حامد، الإدارة الإلكترونية (الأسس النظرية والتطبيقية، دار مكتبة الكندي، عمان، ط1، 2015.
29. كمال حمدي أبو الخير، إدارة المكاتب بين ثورة الاتصال ونظم المعلومات، مكتبة عين شمس، ب.د.ن سنة، القاهرة.
30. ماهر عودة الشمالي وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الاعصار العلمي، عمان، 2015، ط1.
31. محمد أكرم العدلوني، العمل المؤسسي، دار ابن حزم، 2002.
32. محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي (أسسه وطريقة كتابته)، المكتبة الأكاديمية، ط1، القاهرة، 1992.
33. محمد بن ديلم القحطاني، إدارة الموارد البشرية، دار العبيكان، الرياض، ط4، 2015.
34. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، عمان، ط1، 2009.
35. محمد محمد عبد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، ط1، 1989.
36. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي، 1990.
37. مصطفى رضا عبد الوهاب، الأنترنت، دار الفاروق، القاهرة، ط1، 1998.
38. ندى الساعي، وسائل الاتصال الإلكترونية، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2020.
39. نضال فلاح وآخرون، نظريات الاتصال والاعلام الجماهيري، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016.
- 2/ الرسائل ومذكرات التخرج:**
40. بغالية مليكة، خيارات عائشة، تخطيط المسار الوظيفي والأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر علم اجتماع، 2018.
41. بوقلي مروة، تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدمانية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة أم البواقي، 2015.

## قائمة المصادر والمراجع

42. حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2008.
43. داودي شابحة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنمية المهارات على الصحفي الجزائري، دراسة ميدانية لنيل شهادة الماستر، جامعة المسيلة الجزائر، 2014.
44. سويسي ابتسام، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة سعيدة، 2016.
45. عامر حبيبة، دور المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التكتلات الاقتصادية العالمية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017.
46. ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس، 2010.
- 3/ المجالات العلمية والمحاضرات:**
47. حريزي فاروق، دور استخدام بوابات الأنترنت في دعم عمليات الإدارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، 2019.
48. خليفي عيسى، محاضرات اقتصاد المؤسسة، مكتبة المنار.
49. خيرات عائشة، تخطيط المسار الوظيفي والأداء الوظيفي، مذكرة شهادة الماستر، جامعة ابن خلدون تيارت، 2018.
50. دفون محمد، تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستخداماتها، مجلة التراث، جامعة الجلفة، 2014.
51. شعبان كريمة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأسرة نحو تقليص الحوار والتفاعل الأسري، مجلة الاتصال والصحافة، المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام، جامعة الجزائر.
52. عبد الرحمان سواليمة، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة باتنة الجزائر، 2015.

## قائمة المصادر والمراجع

---

53. عبد السلام بن زاوي، نادية أوشان، مجلة الاتصال والصحافة، العدد 2015/03، المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الاعلام، بن عكنون.
54. فوزي محيرق، محاضرات اقتصاد المؤسسة، جامعة الوادي، 2015.
55. نبيهة السمراي، محاضرات في مناهج البحث العلمي للدراسات الإنسانية، دار الخبان، عمان، ط1، 2014.
56. وهيبة عيشاوي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وأثرها على المؤسسة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2017.



جامعة عمار ثليجي الأوغواط  
كلية العلوم الإجتماعية  
قسم علوم الاجتماع و الديمغرافيا



استبيان

تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تسهيل  
عمل الموظف بالمؤسسة الاقتصادية  
(دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اكايمي في علم الاجتماع  
تخصص: علم اجتماع الاتصال

إشراف الأستاذة:

\*أقنيي أمينة.

من إعداد الطالبة:

\*إيمان الداودي.

ملاحظة:

تدخل دراستنا في إطار علمي لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع الاتصال لإنجاز دراسة ميدانية تحت عنوان: "تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تسهيل عمل الموظف داخل المؤسسة الاقتصادية" والتي تتمثل في تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة (الحاسوب، الهاتف، البريد الإلكتروني، ... الخ)

هذه الإستمارة تهدف إلى إثراء البحث العلمي لذلك نرجو منكم التعاون معنا والتحلي بالموضوعية والإجابة عن الأسئلة بالتأشير على الإجابات المرغوبة من طرفكم. في الأخير تأكدوا أن معلوماتكم وتصريحاتكم إنما هي من أجل المعرفة والبحث العلمي راجين منكم أن تولوا للإجابات إهتمامكم وأنتم مشكورين تقبلوا تحيات الباحثة.

## استمارة البحث

### -المحور الأول: البيانات الشخصية

10-الجنس.  ذكر  أنثى

20-السن.  أقل من 25 سنة  من 25-34 سنة.

من 35-44 سنة  من 45-54 سنة

أكثر من 55 سنة

### 03-المؤهل العلمي:

شهادة ثانوي  شهادة تكوين  شهادة الليسانس

شهادة الماستر  شهادة دكتوراه  شهادات أخرى.....

.....-التخصص العلمي للشهادة

### 04-الخبرة المهنية:

من 1 إلى 5 سنوات  من 6 إلى 10

من 11 إلى 15  أكثر من 15

### 05- طبيعة الوظيفة:

رئيس مكتب  رئيس مصلحة  مسؤول

عون إداري  عون مكتب  منصب آخر .....

### -المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء العمل في المؤسسة

06- هل لديك جهاز حاسوب خاص بك في المؤسسة؟

نعم  لا  أحيانا

07- هل لكل موظف جهاز حاسوب خاص به؟

نعم  لا  أحيانا

08- هل كل الحواسيب المستعملة في المؤسسة مزودة بالإنترنت؟

نعم  لا  أحيانا

09- هل توفر لك تقنيات الاتصال الحديثة المعلومات التفصيلية الدقيقة؟

نعم  لا  أحيانا

10- هل استعمالك الوسائل التكنولوجية الحديثة تحسن من أداءك في العمل؟

نعم  لا  أحيانا

11- هل تزيد تكنولوجيا الاتصال من كفاءتك ومهارتك في العمل؟

نعم  لا  أحيانا

12- هل أنت مقتنع بأساليب العمل المتوفرة في المؤسسة؟

نعم  لا  أحيانا

13- هل يمكنك الاستغناء عن الوسائل التكنولوجية الحديثة أثناء ممارستك للعمل؟

نعم  لا  أحيانا

هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تطوير مستوى جودة تقديم الخدمات في المؤسسة؟

نعم  لا  أحيانا

**المحور الثالث: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تنظيم وتحسين الخدمات في المؤسسة اتصالات الجزائر :**

14- هل العمل في المؤسسة قائم على وسائل الاتصال الحديثة؟

نعم  لا  أحيانا

15- هل ترى أن تكنولوجيا الاتصال حسنت عملية الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

نعم  لا  أحيانا

16- هل الوسائل الموجودة في مؤسستكم كافية لضمان سيرورة العمل بالشكل المطلوب؟

نعم  لا  أحيانا

17- حسب رأيك هل تستطيع المؤسسة الاستمرار في معزل عن مثل هذه الشبكات والتقنيات؟

نعم  لا  أحيانا

18- بعد استخدام مؤسستكم لتكنولوجيا الاتصال هل لاحظت تطور في فعالية المؤسسة وزيادة جودة خدماتها؟

نعم  لا  أحيانا

19- هل تعتبر تكنولوجيا الاتصال ضرورية للسير الحسن للمؤسسة؟

نعم  لا  أحيانا

**المحور الرابع: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى الموظفين في المؤسسة :**

20- ما هي أكثر الوسائل الاتصالية التي تستخدمها أثناء القيام بعملك؟

حاسوب  هاتف  اتصالات شفوية

بريد الكتروني  فاكس

غير ذلك حدد .....

21- هل تتعرض لمشاكل ومعوقات أثناء استخدامك لهذه الوسائل؟

نعم  لا  أحيانا

في حال الإجابة بـ "نعم" ما هي هذه المعوقات؟ .....

22- ما هي الوسيلة التي لا تستطيع الاستغناء عنها في أداء العمل؟

.....

23- ما مدى استخدامك للإنترنت في مجال عملك بصفة:

دائمة  نادرة  متوسطة

24- هل سهلت وسائل الاتصال الحديثة تواصلكم مع المحيط الخارجي؟

نعم  لا  أحيانا

25- في أي مجال تستخدم تكنولوجيا الاتصال أكثر؟

في التعامل مع العمال  انجاز العمليات الإدارية

الاتصال الداخلي  الاتصال الخارجي

غير ذلك حدد .....

26- هل سهلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة مهامك داخل المؤسسة في أداء عملك؟

نعم  لا  أحيانا

27- في ماذا أفادتك تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر؟

في اختصار الوقت  تقليل الجهد  تسهيل العمل

# المدير العملي

مصلحة الأمن

مساعد إداري

خلية الإتصال

مصلحة الشؤون القانونية

إعداد التقارير و مراقبة النسيير

داعم نظم المعلومات

دائرة الشركات

دائرة الموارد البشرية

الدائرة التجارية

الدائرة التقنية

دائرة المالية

دائرة التروات والوسائل

مصلحة شبكات الشركات

مصلحة تسيير التدريب

مصلحة علاقات مع الزبائن

مصلحة صيانة واستغلال الشبكات

مصلحة الميزانية

مصلحة الشراء

مصلحة العلاقات الإجتماعية الوظيفية

مصلحة البيع

مصلحة صيانة واستغلال المعدات

مصلحة المحاسبة

مصلحة الوسائل واللوجستية

مصلحة تسيير المسار المهني

مصلحة التحصيل

مصلحة الهندسة والتخطيط

مصلحة الخزينة

مصلحة التروات

مصلحة تسيير الخدمات الإجتماعية

مصلحة النشر

المحاسب

مفتشية محلية

الهيكل الأساسية السلبية

مراجع تقني

مراجع مالي وتجاري

رئيس مشاريع Msan

مراقب الورشات