



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الاغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل

الاتصال الخارجي في المؤسسة مع الزبائن

دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة بالأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع الاتصال

إشراف الدكتورة :

خليفة حفيظة

إعداد الطالب :

حسين حميدات

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
تونسي فايزة	أستاذ محاضر - أ-	رئيسا
خليفة حفيظة	أستاذ محاضر - أ-	مشرفا ومقررا
أقيني أمينة	أستاذ محاضر - أ-	مناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات و بتوفيقه الأمنيات و الغايات احمده
سبحانه و تعالى و اشكره على انه وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع و
اسأله عز وجل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم و أن يوفقني إلى ما فيه
الخير و الصلاح و ما يحبه و ما يرضها في الدنيا و الآخرة.
أتقدم بالشكر و الامتنان الكبير إلى الدكتورة المشرفة خيفي حفيظة ما قدمته
لي من توجيهات و النصائح في هذا العمل كما إلى كل من ساهما بكلمة طيبة

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا على إتمام هذه المذكرة ولم نصل إليها لولا فضل الله علينا
أما بعد

اهدي إلى من حصد الأشواك ليمهد لي طريق العلم والمعرفة الى القلب الكبير
أخص هذا الإهداء إلى أمي الغالية العزيزة عائشة بن عيسى حفظها الله لي
وأطال بقاؤها والبسها ثوب الصحة والعافية ومتعني ببرها ورد جميلها اهدي
لها ثمرة غرسها

❖ أهدى إلى روح أبي الزاكية الطاهرة

❖ إلى القلوب الطاهرة الرقيقة و النفوس البريئة إلى ريحان حياتي إلى من
أظهروا ما هو أجمل من الحياة إلى من كانوا ملاذي و ملجئي إلى من
تذوقت معهم أجمل اللحظات

❖ إلى الرفاق التي لم تلدهم أمي.. إلى من تحلو بالإخاء و تميزوا بالوفاء و
العطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت و برفقهم في
دروب الحياة الحلوة و الحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق
النجاح و الخير

❖ الى من عرفت كيف أجدهم و علموني أن لا أضيعهم أصدقائي طلبة علم
اجتماع اتصال.

❖ الى الذين مهدوا لنا طريق العلم و المعرفة الى جميع أساتذتي الأفاضل.

كن عالما .. فان لم تستطع فكن متعلما. فان لم تستطع فأحب العلماء فان لم
تستطع فلا تبغضهم

Summary

In light of the rapid changes and changes, especially in the economic field, the economic directorates have become the ones to ensure their presence and the protection of their respective positions. They are obliged to constantly rediscover themselves and try to adapt to the latest developments in the environment and /

The advent of ICT enabled the re-design and configuration of the directorates to transform their traditional structures, expand their operations and change existing approaches, and also provide new possibilities to assist the leader in planning, organization, guidance and oversight.

Through the field study I conducted on the Directorate of Post, Telecommunications, Technology and Digitalization, it became clear to me that in order to benefit from ICT, there must be some conditions, the most important of which is the adoption of ICTs as a basic approach within the general strategy. All the actors in the Directorate may make adjustments and changes in line with the new status of the Directorate.

So I tried through my studies to answer the main question: What is the reality of the actual use of modern communication technology in the Directorate? A number of sub-questions were also included in addition to defining the objectives of the study and the importance of the study. It was also based on the descriptive approach of this study. The results were obtained after the field study and the collection of information about this problem by means of data collection tools. Directorate of Post, Telecommunications, Technology and Digitalization of the State of Laghouat, a research community, was distributed on a sample of 30 individuals during the months of March and April 2019. The sample was chosen by random sampling of customers to the Directorate and through the results obtained. This study proved that the sample members are the customers of the Directorate of Post and Telecommunications, Technology and Digitalization and accept different sex or level of education as well as different age groups in addition to the profession as the study showed the motives that made the customers of the Directorate of Post and Telecommunications and technologies and digitization prefer direct means of communication revealed. This study also contributes to the means of modern technology in activating external communication.

المخلص

في ظل التحولات والتغيرات المتسارعة خاصة في المجال الاقتصادي اصبحت المديرية الاقتصادية لضمان تواجدها وحماية مواقعها التناسقية مجبرة على اعادة اكتشاف نفسها باستمرار ومحاولة التكيف مع مستجدات المحيط والك من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ان ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مكن من اعادة تصميم وتشكيل المديرية تحويل هيكلها التقليدية توسيع عملياتها وتغيير الاساليب المتبعة كما وفر امكانيات جديدة لمساعدة المسير على التخطيط التنظيم التوجيه والرقابة.

من خلال الدراسة الميدانية التي قمت بها على مديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والتكنولوجيا والرقمنة اتضح لي انه للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا بد من توفر بعض الشروط اهمها اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كتوجه اساسي ضمن استراتيجية العامة تكوين مخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطوير تطبيقاتها وتحديثها باستمرار واتاحتها لجميع الفاعلين بالمديرية احداث تعديلات وتغييرات تتماشى مع الوضع الجديد للمديرية. لذلك حاولت من خلال دراستي الاجابة على تساؤل الرئيسي والمتمثل في : ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمديرية؟ وقد ادرجت مجموعة من التساؤلات الفرعية ايضا بالإضافة الى تحديد اهداف الدراسة ومعرفة اهميتها كما اعتمدت على المنهج الوصفي لهذه الدراسة ومن خلال النتائج التوصل اليها بعد الدراسة الميدانية وتجميع المعلومات حول هذه الاشكالية عن طريق ادوات جمع البيانات : المقابلة وخاصة استمارة الاستبيان التي طبقتها على عينة من زبائن مديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والتكنولوجيا والرقمنة ولاية الاغواط وهي مجتمع بحثي وتم توزيع على عينة من 30 مفردة خلال شهري مارس وافريل 2019 واخترت العينة بطريقة العرضية الصدفية من الزبائن للمديرية ومن خلال النتائج المتوصل اليها اثبتت هذه الدراسة ان افراد العينة وهم زبائن مديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والتكنولوجيا والرقمنة ويقبلون على اختلاف جنسهم او مستواهم التعليمي وايضا على اختلاف الفئات العمرية بالإضافة الى المهنة كما بينت الدراسة الدوافع التي جعلت زبائن مديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة تفضل وسيلة الاتصال المباشر وكشفت هذه الدراسة ايضا عن مساهمة وسائل التكنولوجيا الحديثة في تفعيل الاتصال الخارجي

الكلمات المفتاحية دور ، تكنولوجيا اتصال ، الاتصال الخارجي ، المؤسسة.

الفهرس

❖ التشرارات

❖ الاهداء

❖ الملخص ا-ب

❖ فهرس الجداول ج

❖ مقدمة د-

هـ

الفصل الأول: الإطار المنهجي

• اسباب اختيار الموضوع 4

• اشكالية الدراسة 5

• فرضيات الدراسة 6

• اهمية الدراسة 6

• اهداف الدراسة 6

• المقاربة النظرية 7

• تحديد المفاهيم 8

• الدراسة سابقة 15

• صعوبات الدراسة 20

الفصل الثاني: الاتصال الخارجي في المؤسسة

- 22.....تمهيد
- 23.....المبحث الأول : ماهية الاتصال الخارجي في المؤسسة
- 23المطلب الاول : مفهوم الاتصال الخارج في المؤسسة
- 24المطلب الوسائل الاتصال الخارجي في المؤسسة
- 26المطلب الثالث: انواع الاتصال الخارجي في المؤسسة
- 27.....المطلب الرابع: اهداف الاتصال الخارجي في المؤسسة
- 28المطلب الخامس:اهمية الاتصال الخارجي في المؤسسة
- 29..... خلاصة

الفصل الثالث: ماهية التكنولوجيا الاتصال الحديثة

- 30..... تمهيد
- 30المطلب الاول: مفهوم التكنولوجيا الاتصال الحديثة
- 32المطلب الثاني: خصائص التكنولوجيا الاتصال الحديثة
- 33المطلب الثالث: الوسائل التكنولوجيا الاتصال الحديثة
- 39المطلب الرابع: اهمية التكنولوجيا الاتصال الحديثة
- 41.....المطلب الخامس :مزايا و عيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- 43..... خلاصة

الفصل الرابع : الجانب الميداني

الفصل الثالث : مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة

بطاقة فنية لمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة.....45

46..... مهام المديرية الولائية

47..... مجالات الدراسة

48..... المنهج المستخدم :

49..... العينة وطرق اختيارها :

50..... أدوات جمع البيانات:

52..... عرض نتائج الاستمارة مع الجمهور الخارجي

52..... عرض وتحليل البيانات

47..... نتائج الدراسة الميدانية

67..... الاستنتاجات العامة للدراسة

68..... الخاتمة

69..... قائمة المراجع و المصادر

70..... الفهرس

71..... فهرس الاشكال والمراجع

فهرس الجداول

52	يوضح طبيعة الجنس للمجتمع البحث	01
53	المستوى السن للمبشرين	02
54	المستوى التعليمي للمبشرين	03
55	مهنة المبشرين	04
56	الوسائل المعتمدة للاتصال بالمديرية	05
57	فعالية الوسيلة للقيام باتصال خارجي ناجح حسب المستوى التعليمي للمبشرين.	06
58	يوضح تفضيل الوسيلة حسب المستوى التعليمي للمبشرين	07
59	وسائل أخرى للقيام بالاتصال الخارجي حسب متغير الجنس	08
60	دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل اتصال بالجمهور الخارجي حسب المستوى التعليمي للمبشرين	09
61	سرعة الرد على المراسلة حسب جنس المبشرين	10
62	الخدمات الاتصالية التي تقدمها المديرية حسب مهنة المبشرين	11
63	التكنولوجيات تساعد لايصال الرسائل على أكمل وجه	12
64	ضرورة إعتماء التكنولوجيات لتفعيل الاتصال الخارجي حسب سن المبشرين	13
65	السبل الكفيلة لتحسين الإتصال الخارجي حسب المستوى التعليمي للمبشرين	14

مفتحة

مقدمة :

يعرف الإتصال الخارجي على أنه حلقة وصل بين المؤسسة و المجتمع المحيط بها ، ففي كل مجتمع لا بد من وجود مؤسسات و هيئات مختلفة ، قائمة لتحقيق غايات و وظائف معينة و لها صلات مع أفراد المجتمع.

تكاد لا تخلو أي مؤسسة مهما كان نشاطها و إختصاصها من العمل و المصالح و التعامل مع الآخرين ، و التي قد تتوسع بمرور الزمن إنسجاما مع التقدم و التطور في كافة المجالات ، و من هنا بدأت تظهر الحاجة إلى ضرورة معرفة المؤسسات لما يدور في محيطها ، و ما يجد فيه من متغيرات لتتمكن هذه الأخيرة من فرض نفسها و حجز مكانة لها بين المؤسسات و تحقيق أسبقية على منافسيها في مجال نشاطها

لا تتمكن هذه المؤسسات من القيام بأعمالها ما لم تكن ثقة متبادلة بينها و بين جماهيرها ، لكن يجب أن تبنى على أسس متينة و خطط مدروسة تضمن لها البقاء ، لذلك فالإتصال الخارجي هو بناء ثقة الجمهور

لهذا يعتبر الإتصال الخارجي واجهة بالغة الأهمية تعتمد عليها المؤسسات ، لا سيما ذات الطابع العمومي ، من أجل تحسين أدائها و التواصل مع محيطها الخارجي لها ، و ذلك بالإعتماد على وسائله و قنواته المتعددة و التطبيق الفعال لها و بالتالي تقديم خدمات جيدة ترقى إلى تطلعات و إهتمامات الجمهور الخارجي ، لا سيما في ظل وجود تكنولوجيات إتصالية حديثة ساهمت بشكل كبير في تسهيل العملية الإتصالية بشقيها الداخلي و الخارجي ، و مكنت أفراد المؤسسة من القيام بالمهام المنوطة لها في وقت وجيز ، حيث أصبحت هذه التكنولوجيات متطلب أساسي لا يمكن للمؤسسة الإستغناء عنه خصوصا و نحن نعيش في عصر التكنولوجيا و السرعة ، التي فرضت على الأفراد و الجماعات أساليب إتصالية جديدة تواءم و متطلبات العصر.

و المديرية الولائية للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة بالأغواط إحدى هذه المؤسسات التي تسعى إلى تحسين إتصالها الخارجي و رسم صورة حسنة لها لدى زبائنها.

او قد قسمت هذه الدراسة إلى ثلاث فصول ، يعرض **الفصل الأول** منها إشكالية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع ، إشكالية الدراسة ، فرضيات الدراسة ، أهداف و أهمية ، تحديد المفاهيم ، الدراسات السابقة ، المقاربة السوسبيولوجية وصولا إلى صعوبات الدراسة.

يتناول **الفصل الثاني** متغيرات الدراسة ، حيث قسم إلى مبحثين ، المبحث الأول نتطرق فيه إلى مفهوم الإتصال الخارجي ، الوسائل . ، أنواعه ، اهداف. أهميته ، أما المبحث الثاني فشمّل تكنولوجيات الإتصال الحديثة بدءا بالتعريف بها ، خصائصها ، وسائل اهمية . مزايا وعيوب

أما **الفصل الثالث** فقمنا بالتعريف بالمؤسسة محل الدراسة ، الإجراءات المنهجية للدراسة من مجالات الدراسة ، المنهج المستخدم ، مجتمع البحث و نوع العينة ، أدوات جمع البيانات ، ثم عرض و تحليل البيانات العامة و بيانات فرضيات الدراسة وصولا إلى الإستنتاج العام.

الفصل الأول

الإطار المنهجي

- أسباب اختيار الموضوع
- اشكالية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- المقاربة النظرية
- تحديد المفاهيم
- الدراسة سابقة
- صعوبات الدراسة

أولاً: أسباب اختيار الموضوع :

1_ الأسباب ذاتية :

تتعلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال المديرية، إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات، وتحسين سيرورتها وتبادلها، حيث أصبحت كيفية وطرق اقتنائها، وكذا استخدامها وأخيراً آثارها المفردة الشغل الشاغل للمسؤولين عن هذا المجال.

أ- حادثة الموضوع:

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

ب- التعمق ومواصلة البحث في الموضوع:

حيث قمنا بقراءات خاصة حول هذا الموضوع، وهذا ما دفعنا إلى التفكير في البحث الجدي، والتعمق حول التكنولوجيات الحديثة واستغلالها في المديرية، لا سيما فيما يخص التواصل مع المحيط الخارجي وتوضيح أهميتها ومدى استخدامها وآثارها.

2- الأسباب الموضوعية :

- التطور الحاصل في مجال المعلومات.
- محاولة معرفة كيفية سير العملية الإتصالية الخارجية في المؤسسات الجزائرية ذات الطابع العمومي ، ومدى استخدامها لنظم المعلومات المتطورة.
- استتارة الروح المعرفية لدى الباحث خاصة ما تعلق بجدة الموضوع

ثانياً - إشكالية الدراسة :

يعتبر الإتصال من المواضيع التي لقيت إهتماماً كبيراً لدى الباحثين ، بوصفه نشاطاً مستمراً رافق الحياة الإنسانية منذ بدايتها ، فأصبح الإتصال ضرورة إنسانية و إجتماعية و حضارية ، لأن الإنسان في حاجة إليه في كل المجالات ، و بكل أشكاله و وسائله ، خاصة في المؤسسات بمختلف أنواعها ، و التي تعتمد بدرجة كبيرة بنوعيه الداخلي و الخارجي ، حيث يعتبر هذا الأخير نوعاً من الأنواع التي تعد حلقة الوصل بين المؤسسة و الجمهور ، من أجل كسب المكانة اللائقة و السمعة الطيبة ، باستخدام كافة وسائله و قنواته و أشكاله المختلفة. فالإتصال الخارجي هو أسلوب الربط الأساسي بين المؤسسة و محيطها و متعاملها.

و على ذلك أصبحت أغلب المؤسسات بمختلف أنواعها تهتم بالإتصال الخارجي ، كأحد أهم المجالات التي تعنى بها في عمليات التفاعل و بناء العلاقات مع المحيط الخارجي ، و مد الجسور بين المؤسسة و جمهورها الخارجي ، و تزداد أهمية الإتصال الخارجي يوماً بعد يوم مع تقدم وسائل الإتصال و ظهور تكنولوجيا الإتصال ، إذ يمر عالمنا اليوم بثورة جديدة تعرف بثورة الإتصالات و المعلومات ، تلك الثورة التي لا تعترف بالحدود السياسية و لا بالمواقع الجغرافية ، و شهدت تكنولوجيا الإتصال كثير من التطورات المتلاحقة ، و التي كانت من نتائجها أن إتسعت إستخداماتها و إنتشرت تطبيقاتها المجتمعية ، فامتدت لتشمل عدة قطاعات ، فقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المؤسسات على تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، حتى أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر ، فكلما زادت حاجة المؤسسة لهذه التكنولوجيات ، كلما زادت إستمراريتها و إستخداماتها ، فمنذ الربع الأخير من القرن الماضي دخلت المؤسسات لا سيما ذات الطابع العمومي دائرة الإرتباط أكثر فأكثر بوسائل و تكنولوجيا الإتصال ، بعد أن إكتسبت أهمية كبيرة في تسهيل نشاط المؤسسة ، بفعل ما إكتسبته من قدرة فائقة على نقل الرسائل و تبادل المعلومات و كذلك تغيير الأفكار و الإتجاهات ، و من بين هذه المؤسسات نجد مديرية البريد و المواصلات السلوكية و اللاسلوكية و التكنولوجيات و الرقمنة بالأغواط التي تولي أهمية كبيرة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ، باعتبارها الممثل المحلي لقطاع البريد و التكنولوجيات في الولاية من جهة ، و مدى قدرة هذه التكنولوجيات على التحسين من جودة العملية الإتصالية ، لا سيما الخارجية منها بإعطاء صورة حسنة للمؤسسة من خلال تقريب الإدارة من المواطن.

من هنا يمكن طرح التساؤلات التالية :

- ❖ ماهي وسائل الاتصال الخارجي الأكثر استخداما في المديرية ؟
- ❖ هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تسهيل الاتصال الخارجي؟

ثالثا - الفرضيات :

➤ الفرضية الأولى :.تعتمد المديرية في الاتصال مع جمهورها الخارجي عدة وسائل من بينها الهاتف والاتصال المباشر

➤ الفرضية الثانية :تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور في تحسين الاتصال الخارجي

رابعا - أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي :

1/تزايد الاهتمام بالاتصال لتحقيق الاستقرار وضمان سير العمل واستمرارية المديرية من خلال تعزيز التواصل مع الجمهور الخارجي ، مع الحفاظ على السمعة الطيبة للمديرية .

2/تعزيز جسور العلاقات مع مختلف الهيئات الأخرى ، وتفعيل التنسيق معها بما يخدم أهداف الاتصال الخارجي لمديرية للبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية و الرقمنة .

3/يكتسب هذا البحث أهميته من أهمية الاتصال الفعال والهادف ، الذي هو بمثابة الصلة الواصلة بين المديرية وجمهورها ، وهو ما يثبت فشل المديرية التي لا تنزل دور الاتصال الإداري منزلته المناسبة داخل هيكلها التنظيمي فنجاح اي مديرية يتوقف على جدوى وفعالية الادارة .

خامسا - أهداف الدراسة:

أهداف علمية: وتتضح من خلال ما يلي:

•الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة، انطلاقا من ترتيب استخدام كل التكنولوجيات الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترنانت)، والعوامل

التي تحكم هذا الاستخدام وآثار هذا الاستخدام على العملية الإتصالية الخارجية ، وذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المديرية و جمهورها الخارجي، ودورها في القضاء على مختلف العوائق ، التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد .

2-3 : هدف عملي

التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية .

سادسا : المقاربة السيسولوجية

مفهوم النظرية الوظيفية :

إن البنائية الوظيفية كنظرية سوسولوجية تعتبر المجتمع مجموعة من التنظيمات المترتبة التي يساهم كل منها في الاستقرار الاجتماعي للمجتمع ، هذا يعني أن الوظيفية تركز أكثر ما يكون التركيز على التوازن الاجتماعي للمجتمع وليس على التغيير الاجتماعي . فالعناصر المكونة للمجتمع تُدرَس من حيث الوظيفة الخاصة والمحددة التي تقدمها للحفاظ على ترابط النسق الاجتماعي لهذا المجتمع أو ذاك . أما النسق الاجتماعي فهو عبارة عن مجموعة من العناصر المترابطة بعضها ببعض ، وأي خلل في أحدها لابد وان يؤثر في باقي العناصر .

وبدورهم يقول الوظيفيون أن النسق الاجتماعي يمكن أن يحافظ على الاستقرار طالما أن كل عنصر يقوم بوظيفة.

أخيرا يمكن القول أن كونت و دوركايم و سبنسر كانوا أهم ثلاثة رواد إجتماعيين ، أثروا تأثيرا كبيرا على النظرية البنائية الإجتماعية.

قد تجلى لنا أن نظرية الوظيفة هي النظرية التي يمكن تطبيقها على موضوع دراستي ، فهذه النظرية هي أكثر النظريات التي تعنى باستخدامات تكنولوجيا الحديثة للاتصال الحديثة ، انطلاقاً من ضروريات الحياة اليومية التي يسعى المستخدم الفردي للتكنولوجيا للاتصال الحديث إلى إتباعها ، وتساهم أيضاً هذه النظرية في التعرف على الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيات الحديثة في تفعيل الإتصال الخارجي بجمهور مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا والرقمنة ، من خلال سرعة تدفق المعلومات ، التي يسعى الزبون إلى الحصول عليها من جهة ، و نسج علاقات طيبة معه في جو يسوده الإحترام المتبادل و التفاعل الإيجابي ، في ظل تزايد استخدام الحاسب الآلي والشبكات كالأنترنيت .

و هذا الدور الذي تقوم به تكنولوجيات الإتصال الحديثة ، من شأنه تحقيق التوازن بين مختلف مهام الإدارة ، باعتبار أن الإتصال أحد هذه المهام ، و الإتصال الخارجي جزء لا يتجزأ منه

سابعا - تحديد المفاهيم :

1 - الدور :

لغويا : يعرف الدور بأنه الحركة أي الفعل و العمل ، و نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الدور مرتبط بالقدرة على الحركة و النشاط ، و حسب معجم (bloch) و (woutburg)، فإن كلمة الدور مشتقة من العبارة اللاتينية (rotulas) التي تعني من جهة ورقة مطوية تحمل مكتوب ، و من جهة ثانية ما يجب أن ستظهره ممثل مسرحية وابتداء من القرن 11 م بدا استعمال مفهوم الدور بمعنى وظيفة اجتماعية او مهنة.

اصطلاحا :

إن مفهوم الدور في معناه السوسيولوجي ينسب غالبا الى لينتون (linton) فالدور هو مجموعة النماذج الاجتماعية المرتبطة بمكانة معينة . ويحتوي على مواقف قيم وسلوكيات محددة من طرف المجتمع لكل فرد يشغل هذه المكانة . ويعرف على انه "أنماط سلوكية تكون وحدة ذات معنى وتبدو ملائمة لشخص يشغل مكانة معينة في المجتمع . او يشغل مركزا محددًا في العلاقات شخصية متبادلة مثلا قائد" ويعرف الدور بانه : الجانب الديناميكي لمركز الفرد او وضعه او مكانته في الجماعة ويفهم من هذا التعريف ان الفرد يشغل عدة مراكز في جماعته حسب مكانته ' فيصبح للمكانة جانب ديناميكي متحرك يسمى الدور ويعرف الدور بانه " وظيفية الفرد في الجماعة أو الدور الذي يلعبه الفرد في جماعته او موقف اجتماعي ويفهم من هذا الدور هو الوظيفة التي تؤديها الفرد في موقف اجتماعي معين .

إجرائيا :

بناء على ما تقدم ' فأنا نستخدم مصطلح " الدور " هنا للدلالة على الدور الوظيفي التي تقوم به وسائل الاتصال الحديثة في تسهيل الإتصال الخارجي بالمديرية.

2-تكنولوجيا :

التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشئ الحديث فيها هو اللفظ فقط، وكلمة تكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها، وتقابلها كلمة "تقنية" والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة "تكنولوجيا"، وكلمة "تكنولوجيا" مكونة من مقطعين هما:

"تكنيك" و الذي معناه "الطريق" أو "الوسيلة" و"لوجي" التي تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده¹. وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا

¹- عيد الباسط محمد عيد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني.. دراسة تطبيقية ميدانية، (ذ. م. ن: المكتب الجامعي الحديث، 2005) ص82.

بأنها: "مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب"¹.

وهذا التعريف حصر التكنولوجيا في مجرد آلات ووسائل، على عكس بعض التعاريف التي وسعت مفهوم التكنولوجيا إلى مجموع معارف وتطبيقات علمية، على غرار التعريفين الذين قدمهما يعقوب فهد العبيد في كتابه التنمية التكنولوجية، حيث يقول أن: "التكنولوجيا تطبيق المعرفة، أي معرفة الوسيلة حيث أن العلم هو معرفة العلة والسبب".

كما قيل أنها: "التطبيق العملي للاكتشافات العلمية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي"².

وقد أخذ مفهوم التكنولوجيا أبعاداً أخرى، حيث عرفت بأنها: "المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات، في نطاق نظام اجتماعي اقتصادي معين، من أجل إشباع حاجة المجتمع التي تحدد بدورها كم ونوع السلعة/الخدمة .

حيث أعطى هذا التعريف مدلولاً سيولوجياً للتكنولوجيا³، من خلال ربطها بالنظام الاقتصادي والاجتماعي والرأسمالي .

كما أخذت التكنولوجيا بعداً أنثروبولوجياً، وهذا ما يظهر في التعريف الآتي: "التكنولوجيا مساق ثقافي رئيسي في حياة الناس كالفلسفة والدين والتنظيم الاجتماعي والنظم السياسية، وبالمعنى الواسع جميع هذه الأشياء هي نواح تكنولوجية"⁴ .

وعموماً فإن التكنولوجيا كما يحددها "زاهر أحمد" تتمثل في ثلاث مفاهيم أساسية:

¹ - محمد الزعبي، التغيير الاجتماعي، دار الطليعة، القاهرة، مصر، 1998، ص85.

² - يعقوب فهد العبيد، التنمية التكنولوجية، الدار الدولية، القاهرة، مصر، 1989، ص19.

³ - محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص 85 .

⁴ - يعقوب فهد العبيد، مرجع سبق ذكره، ص 20 .

التكنولوجيا عملية: وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات، بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.

التكنولوجيا كمنتج: محصلة تطبيق الأساليب العلمية، يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات ويطلق على الآلات hardware والمواد الخام . software .

التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج: من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج، وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها¹.

إجرائيا :

تطبيق المعرفة و الخبرات و المهارات المكتسبة في المهام العلمية للمؤسسة ، أي تمثل مركب قوامه المعدات و المعرفة و الخبرة المتراكمة.

3 - الاتصال:

-تتاولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح إلى الآن، وسنحاول الآن تقديم أهم التعاريف التي أحاطت بمفهوم الاتصال.

حيث يرجع أصل كلمة "اتصال communication" إلى الكلمة اللاتينية communise ومعناها Common أي " مشترك" أو "عام"، وبالتالي فإن: "الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما"².

¹-عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 82 - 83.

²- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2003، ط4، ص23.

أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب، على أنها مشتقة من "وصل" والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصولاً وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه" ويعني أيضا "المواصلات والبلاغ"¹.

ويعرف الاتصال اصطلاحاً على أنه: "تقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات" بالإضافة للتوزيع والتفاوض.

كما يعرفه "كارل هوفلند" على أنه: "العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة"².

ويرى الباحث "جورج لندبرج" أن كلمة "اتصال" تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو شيء آخر، تعمل كمنبه للسلوك أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز.

وتتفق كل هذه التعاريف على اعتبار الاتصال عملية ديناميكية تشتمل على التأثير والتأثر، والذي يظهر من خلال تفاعل مرسل ومستقبل للرسالة.

ويذهب "تشارلس موريس" إلى أن الاتصال: "يتناول أي ظروف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين"، ولكن موريس يقصر الاتصال على: "استخدام الرموز لكي تحقق شيوعاً ومشاركة، وهو نفس المذهب الذي ذهب إليه سمير حسن، حيث يقول أن الاتصال: "هو النشاط الذي لها مغزى يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو الشبوع لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية، وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات، من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين"³.

¹-فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص 9.

²- جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1978) ص 50-52.

³- حسن عماد مكاي ليلي حسن السيد مرجع سابق ص 24.

والملاحظ على كل هذه التعاريف أنها تقصر الاتصال على البشر فقط، فيما يوسع بعض العلماء عملية الاتصال على الكائنات الأخرى وحتى الآلات، حيث يرون أن الاتصال: "أي نشاط فيه معلومات مشتركة".¹

وقد عرف أحمد ماهر الاتصال بأنه: "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنتقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر".²

حيث نستخلص من هذا التعريف أنه اهتم بذكر العناصر الأساسية المشكلة للعملية الاتصالية (مرسل، رسالة، مستقبل، وسيلة)، كما وصف العملية بأنها مستمرة ودائرية.

ويرى علماء النفس والاجتماع أن الاتصال بصفة إجمالية: "عملية تبادل للمعاني فيها طرفين مرسل ومستقبل، والتبادل لا يتم إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر، فإن وقع بين شخصين فإنهم يسمونه بالاتصال الفردي الشخصي وهو اتصال بدائي، وإن وقع بين مرسل وعدد كبير من الأشخاص فإنهم يسمونه بالاتصال الجماعي أو الجمعي أو الجماهيري وهو الاتصال المتطور".³

وهذا التعريف الأخير يركز على عدد المستقبلين للرسالة ويميز بين نوعين من الاتصال، اتصال شخصي ويكون مباشر بين مرسل ومستقبل واحد، واتصال جماهيري يتطلب وسائل جماهيرية كوسيط للاتصال (الصحف، الراديو، التلفزيون، الكمبيوتر)، ويكون مع عدد كبير من المستقبلين.

التعريف الإجرائي :

نقل و تبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها و خارجها ، و هو وسيلة تبادل الأفكار و الإتجاهات و الرغبات و الآراء بين أعضاء المؤسسة.

¹ - عبد العزيز شرف نماذج الاتصال، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2003، ص22.

² - احمد ماهر كيف ترفع مهارتك الادارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 24-25.

³ - زهير احدادن مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993، ص 9.

4-تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

تعرف على أنها الأجهزة المادية و البرمجيات ، التي تربط المكونات المختلفة لعتاد الحاسوب و تحويل البيانات من موقع ماجي إلى آخر .

تعني أيضا تلك الموصولة بالكمبيوتر و لها آثار عدة ، تشمل مجالا و تطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما ، و تنظيم المؤسسات خصوصا .

و يرى الكاتب معالي فهمي خيضر بأن تكنولوجيا المستخدمة في تشغيل و نقل و تخزين المعلومات في شكل إلكتروني .

و تشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية و وسائل الإتصال و شبكات الربط و أجهزة الفاكس ، و غيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الإتصالات¹ .

إجرائيا :

تتمثل في جميع الإستعمالات من حواسيب شبكات إتصال ، و أجهزة تداول المعلومات السلكية و اللاسلكية ، حيث تتمثل عادة في أجهزة الإتصال من هاتف ، فاكس ، أنترنت... هي بغرض أداء مختلف المهام الرامية إلى تحقيق أهداف مديرية البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة بالأغواط .

5- الاتصال الخارجي في مؤسسة : يعرفه مصطفى حجازي " على أنه حلقة وصل بين المؤسسة

والمجتمع المحيط بها، ففي كل مجتمع لا بد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة قائمة لتحقيق غايات ووظائف معينة ولها صلات مع أفراد ذلك المجتمع لا تتمكن المؤسسة من القيام بأعمالها مالم تكن ثقة متبادلة بينها وبين جمهورها ، هذه الثقة لا تأتي عن طريق الصدفة ولكن يجب أن تبنى على أساس متين

¹- بن بريكة عبد الوهاب ، بن تركي زينب ، مجلة الباحث ، كلية العلوم الإجتماعية ، بسكرة ، 2009-2010 ، العدد 7 ، ص 245 .

وخطط "مدرسة تضمن لها البقاء، لذلك فالإتصال الخارجي هو ثقة الجمهور بالمؤسسة والمحافظة عليها .

التعريف الإجرائي: هو عملية تبادل المعلومات بين مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة و جمهورها الخارجي.

ثامنا - الدراسات السابقة :

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يطلع على بحوث سبقت بحثه , لان اطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار . ويمكنه تفادي أخطاء الآخرين . وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر . واختيار طرق والإجراءات المنهجية وملائمة لدراسة . فضل ان هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها . فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حولنا قدر الامكان الحصول على دراسات سابقة او مشابهة لهذه الدراسة . وقد أسفر جهدنا هذا على الحصول على دراستين

الدراسة الاولى:

وهي دراسة بعنوان الإتصال المؤسساتي ودوره في التنسيق بين وحدات المؤسسة وأثره على الجمهور الخارجي¹... دراسة ميدانية بالمديرية الولائية للحماية المدنية -سعيدة ، 2015-2016.

من إعداد الطالب : فرح فراحي

تساؤلات الدراسة :

-كيف يمكن أن يساهم الإتصال المؤسساتي في التنظيم و إعطاء الأوامر و التعليمات المرتبطة بالعمل

داخل المؤسسة ؟

¹- فرح فراحي ، الإتصال المؤسساتي و دوره في التنسيق بين وحدات المؤسسة و أثره على الجمهور الخارجي ، رسالة ماستر تخصص إتصال و علاقات عامة ، كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية ، جامعة الدكتور الطاهر مولاي ، سعيدة ، 2015-2016 ، ص 10.

-كيف يمكن أن يهدف الإتصال إلى خلق قاعدة من المعلومات لمستويات العاملين في المؤسسة و فهم نظام العمل فيها ؟

-ما هي أهم الأهداف التي يسعى الإتصال المؤسستي لتحقيقها لجمهوره الخارجي ؟

-هل يحقق التنسيق وحدة العمل الجماعي بين الإدارات الفرعية المختلفة ؟

-كيف يقوم التنسيق المؤسستي بتحسين صورة المؤسسة لجمهورها الداخلي ؟

فرضيات الدراسة :

يساهم الإتصال المؤسستي الناجح في التنسيق بين الوحدات الإدارية داخل المؤسسة.

يساهم النشاط الإتصالي في التفاعل بين الجمهور الخارجي و الداخلي من جهة و تشكيل صورة حسنة عن مؤسسة الحماية المدنية من جهة أخرى.

تحظى مؤسسة الحماية المدنية بسعيدة بمعرفة واسعة في أوساط جمهورها الخارجي.

أدوات الدراسة :

إعتمد الطالب على الملاحظة ، المقابلة و الإستبيان كأدوات لجمع البيانات.

انت نتائجها على النحو التالي :

1-الاتصال المؤسستي في المديرية الولائية للحماية المدنية لولاية سعيدة :بشئى انواعه الداخلي

والخارجي يسعى الى تنظيم الإداري داخل المؤسسة من جهة وكسب وتأييد الجمهور الخارجي من جهة أخرى .

2-من بين النتائج والنقائص التي سجلناها ومن خلال ما تلقيناه في ميدان تخصصنا عدم وجود خلية

إدارة الازمات وهذا ما يشكل حلقة مفرغة أهملتها المؤسسة واعتبرها قسما ثانويا ادمجته مع مصلحة

الاطار التابعة لقسم الوقاية وبالتالي تم اقضاء اهم نشاط لا يمكن لأي مؤسسة ذات نشاط انساني ان

تستغني عنه .

3-افتقار مؤسسة الحماية المدنية للتطور العلمي والتكنولوجي وعليه كان لابد من عصرنة تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتحديث اجهزتها العلمية والتقنية لمواجهة أي كارثة محتملة وتسعى جاهدة على تطوير انظمتها الكفية بالوقاية من مختلف الاخطار الطبيعية والتكنولوجية .

4-نقص التنسيق العملياتي الذي يجمع نشاطات المؤسسة وذلك راجع بالأساس الى ضعف الاتصال والتواصل الفعال في المؤسسة وهذا ما تبين لنا من خلال الاستتارة التي وزعت على بعض اعوان المؤسسة وتوضح لنا مدى التناقض في الإجابات نظرا للمستويات التعليمية المتفاوتة اضافة الى اقتصار مهمة المحددة الادارية على التنفيذ وبالتالي الاعتماد بكثرة على الاتصال النازل .

5-يتميز بعض الموظفين ورجال اعوان الحماية المدنية بروح المسؤولية والتفاني في اداء المهام ولمسنا ذلك في حسن الاستقبال والمعاملة الطيبة للجمهور الخارجي .

6-تعتبر الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الاشخاص والممتلكات كونها تحت وصاية وزارة الداخلية والجمعات المحلية من خلال المهام الانسانية المنوطة لها .

الدراسة الثانية :

واقع الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة، إعداد الطالبتين :عسنون نصيرة و بورعدة فتيحة نموذج جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة دراسة حالة وذلك سنة 2017-2018¹.

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول الاتصال ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات، والوقوف على المساهمة الفعلية للاتصال في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية وكذا استراتيجية الاتصال المعتمدة في العمل به من طرف الجامعة ، لأنه المغذي للروابط والعلاقات والاهتمام بمتطلبات الطلبة وخدمة الصالح العام.

وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة إشكاليته في التساؤل الآتي:

¹- عسنون نصيرة ، بورعدة فتيحة ، واقع الإتصال الداخلي و الخارجي في المؤسسة ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، قسم علوم الإعلام و الإتصال ، تخصص وسائل الإعلام و المجتمع ، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ، عين الدفلى ، 2017-2018 ، ص 5 .

ما هو واقع الاتصال الداخلي والخارجي لجامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة؟

وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يأتي:

○ ماهي وظائف واهداف الاتصال الداخلي والخارجي في الجامعة ؟

○ ماهي انواع الاتصال الداخلي والخارجي المتواجدة في جامعة جيلالي بونعامة

○ ماهي وسائل الاتصال الداخلي والخارجي في الجامعة

○ ما معوقات الاتصال الداخلي والخارجي في الجماعة

○ هل استطاعة جامعة خميس مليانة ان تحقق اتصلا فعالا ومتكاملا بين جميع اقسامها

ولهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي في العمل

الإداري في المؤسسات، خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية في جامعة جيلالي بونعامة.

وتهدف هذه الدراسة إلى:

1 معرفة مكانة الاتصال الداخلي والخارجي في تنظيم وسير المؤسسة

2 تسليط الضوء على العملية الاتصالية في جامعة خميس مليانة الجيلالي بونعامة

3 إبراز المكانة والاهلية التي يحققها الاتصال الداخلي والخارجي في جامعة الجيلالي بونعامة

وقد استعانت الباحثين في دراستهما بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن، الذي طبقته لمقارنة النتائج

المتحصل عليها في الإدارات للجامعة المدروسة .

غطت هذه الدراسة عينة القصدية من موظفي على الاتصال في الإدارات الثلاث، وعينة عشوائية

بسيطة للمتعاملين مع الإدارات

الاستنتاجات على النحو التالي :

-إن الاتصال الغالب في الجامعة هو الاتصال الرسمي الذي يتضمن تقديم تعليمات واوامر وقرارات لكل

المسؤولين والموظفين في الجامعة مع ضعف الاتصال الرسمي الصاعد.

- حضور القوي للاتصال المباشر بين المدير ورؤساء المصالح وهذا ما دفعهم الى الاتصال الشخصي دون اللجوء إلى وسائل الكتابية.
- نجد الاتصال الأفقي حاضرا ولكن بنسبة قليلة حيث يتم بين موظفي المصلحة ولا يتعدى إلى وحدات المصالح المختلفة .
- الاتصال الصاعد يكاد ينعدم من العمال الى القمة الذي يعتبر مهما لحسن سير الجامعة .
- الاتصال الخارجي في الجامعة عبارة عن تبادل المعلومات بين الجامعة وجمهورها الخارجي إضافة الى إثبات وجودها في أعيان جمهورها على مستوى بيئتها الخارجية .
- الاتصال الخارجي يزيد من فاعلية العلاقة بين الجامعة وجمهورها الخارجي.
- يؤثر الاتصال الخارجي في الجامعة على تحقيق أهداف المؤسسة كما استنتجنا ان له اهمية عالية اذ تهتم الجامعة بإيصال المعلومات للمحيط الخارجي.
- من أبرز الوسائل التي تعتمد عليها الجامعة في اتصالها بجمهورها الخارجي هي الهاتف والرسائل الإدارية.
- تنظم الجامعة زيارات دورية بمحيطها الخارجي كما تهتم بمعرفة راي متعا ميليتها حول الجامعة .
- من أهم الوسائل المستعملة في الاتصال الخارجي بالجامعة هي البريد الالكتروني .
- تسعى الجامعة جيلالي بونعامه الى تحسين عملية الاتصال الخارجي من خلال اصلاحات تقنية وتكوينه تدريبيية بالإضافة الى إصلاحات تنظيمية وهيكلية .
- تعتمد الجامعة أحيانا على الاتصال الخارجي من اجل تسهيل مهمة الطلبة في انجاز التريصات الميدانية .

تاسعا - صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث علمي من الصعوبات التي تجعل وصوله الى نتائج علمية واضحة ومثل أي بحث فان عند انجازي لهذا البحث واجهة بعض الصعوبات والمشاكل من أبرزها ما يلي:

عدم وجود ممر خاص بذوي الإحتياجات ، ما حال دون التعرف على المديرية عن قرب ، و كيفية تواصلها مع جمهورها الخارجي.

وجود صعوبة في توزيع الإستمارات على أفراد العينة ، الذي رفض أغلبهم تعبئتها دون ذكر أسباب هذا الرفض، و التي تم توزيعها أمام مقر المديرية.

الفصل الثاني:

الإطار النظري

المبحث الأول : ماهية الاتصال الخارجي في المؤسسة..

- المطلب الاول : مفهوم الاتصال الخارجي في المؤسسة.
- المطلب الثاني : أنواع الاتصال الخارجي في المؤسسة.
- المطلب الثالث: أهداف الاتصال الخارجي في المؤسسة.
- المطلب الرابع: أهمية الاتصال الخارجي في المؤسسة.
- المطلب الخامس: الوسائل الاتصال الخارجي في المؤسسة

المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- المطلب الاول: مفهوم التكنولوجيا الاتصال الحديثة
- المطلب الثاني: اهمية التكنولوجياالاتصال الحديثة
- المطلب الثالث: خصائص التكنولوجيا الاتصال الحديثة
- المطلب الرابع: الوسائل التكنولوجي الاتصال الحديثة
-

تمهيد:

إن الإتصال الخارجي في المؤسسة يلعب دورا هاما في كافة العمليات الإدارية في ظل وجود نظام سليم للإتصال ، كما أن إتاحة فرص نمو للمؤسسة من خلال التعرف على المتغيرات المرتبطة ببيئة العمل يتم إلا من خلال الإتصال بالعالم الخارجي الى جانب ذلك نجد أن المؤسسة تسعى دوما إلى كسب ثقة زبائنها ومختلف المتعاملين معها ، وجعلهم أوفياء لها ، لا سيما في ظل تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي ساهمت بشكل كبير في إضفاء صبغة التفاعلية على العملية الإتصالية الخارجية .

و هذا ما سنتناوله بنوع من التفصيل في هذا الفصل ، من خلال التعريف بمتغيرات الدراسة.

المبحث الأول : ماهية الإتصال الخارجي

المطلب الأول: مفهوم الإتصال الخارجي :

هو جهود الإدارة خارج حدود المنشأة¹.

و أيضا هو محاولة غزو أسواق جديدة لها جماهيرها المختلفة و المتميزة ببعض الصفات ، و لها تقاليدها و عاداتها و معتقداتها الخاصة².

هو مجموعة من الخطوات التواصلية التي تقوم بها المؤسسة، بهدف التواصل مع محيطها الخارجي، فالوظيفة الإنتاجية للمؤسسة لم تعد كافية و لم تعد المحدد الأساسي لعملها ، إذ صار من اللازم مواكبة المجهود الإنتاجي بوظيفة تواصلية ، تستطيع من خلالها الإفتتاح على الشركاء و الزبائن و خلق جو من الثقة معهم³.

هو عملية إجتماعية ذات أهداف محددة ، تقوم بها المؤسسة بهدف تعيين علاقاتها مع زبائنها و تحسين صورتها و مكانتها في السوق ، و إضافة إلى ما سبق نجد أن الإتصال الخارجي يعتمد كذلك على رغبات و حاجات الجمهور ، بالرجوع إليه و تلقي المعلومات منه ، و لذلك على المؤسسة القيام بجارات تمكنها من المحافظة على رضا و تأييد الجمهور ، عن طريق جملة من الأنشطة لكسب هذا الرضا⁴.

و يندرج الإتصال الخارجي في إطار الإتصال المؤسسي ، و هو يعني بالأساس " إتصالا تتكون بواسطته صورة المؤسسة لدى محيطها الخارجي ، و عن طريقه يتم التعريف بما يسعى لإنجازه و ما تستطيع إنجازه و ما ننجزه".

¹ - أحمد محمد المصري ، الإدارة الحديثة ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، مصر ، 2000 ، ص 139.

² - أحمد محمد المصري ، مرجع سبق ذكره ، ص 140.

³ - Alex muchielliiles, science de l'information et de la communication, édition hachette , paris, France, 2001, p 85.

⁴ - مصطفى حجازي الإتصال الفعال والعلاقات الانسانية الادارية ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، لبنان ، 1982 ، ب . ط ، ص 202-201.

حيث يتضح لنا أن الإتصال الخارجي يساهم في تكوين صورة معينة عن المؤسسة ، تريدها هذه الأخيرة إيجابية بطبيعة الحال محيطها الخارجي الذي يشمل الزبائن ، و المؤسسات الأخرى التي تتعامل معها . كما يعمل على التعريف بالمؤسسة بمجال آفاقها و مشاريعها المستقبلية ، بما في مقدورها تحقيقه من مشاريع ، و ما تقوم به من أنشطة و أعمال في الوقت الراهن ، و بهذا تصبح للمؤسسة شخصية تتمكن بواسطتها ، من خلق مكانة لها ضمن النسيج المؤسساتي .

المطلب الثاني : وسائل الإتصال الخارجي في المؤسسة

• **العلاقات العامة:** تعرفها جمعية العلاقات العامة الدولية بانها : وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي يتهمها والحفاظ على استمرارية التفاهم والتعاطف والتأييد.¹

حسب القاموس الأمريكي للعلاقات العامة هي الأنشطة التي تقوم بها المنظمة لتحقيق علاقات طيبة مع الجمهور².

هي الوظيفة الإدارية التي تتولى زيادة الأرباح بشكل مباشر أو غير مباشر عن طريق تحسين المشاعر العامة تجاه المنظمة، وذلك من خلال وسائل اتصالات مستمرة وسياسات تحقق القبول العام³.

• **أهداف العلاقات العامة:** معرفة اتجاهات الرأي العام الحقيقية تجاه نشاط المؤسسة وعرضها على قيادة المؤسسة لكي تبحثها وتبحث مدى أهميتها وفائدتها بالنسبة لأهداف المؤسسة .

إعلام الرأي العام بنشاط وبرامج المؤسسة ، وأهدافها وصولا إلى إقناع الرأي العام بذلك كسبا لتقته وتعاونه. تحقيق التفاهم والتعاون بين المؤسسة وجماهيرها، وهي بذلك توفق بين عناصر المجتمع ومؤسساته وفئاته المختلفة وتنسق بين مصالحهم تحقيقا للانسجام الاجتماعي⁴ .

• **الاتصال الإشهاري :** هو مجموعة الوسائل المستخدمة لتعريف الجمهور بمنشأة تجارية أو صناعية وإقناعه بامتياز منتجاتها وألا يعاز غليه بطريقة ما عن حاجته إليه¹.

¹- على عوجة الاسس العلمية للعلاقات العامة ، عالم الكتب ، القاهرة ، ط3 1985 ، ص ص 21-22

²- طاهر مرسي عطية ، فن وعلم العلاقات العامة ، دار النهضة العربية ، القاهرة 1994 ، ص 16.

³- نفسه ص 17.

⁴- نفس ص 27-28

وهو أيضا : " التعريف السليم والأمين بالسلع والخدمات والفرص المتاحة وهو محاولة تقريب المسافة بين المنتج إلى المستهلك النهائي أو المنتفع من الخدمة أو الباحث عن الفرصة ².

حسب جمعية التسويق الأمريكية الإشهار هو : " عملية اتصال غير شخصي مدفوع الثمن تتبعها منشآت الأعمال والمؤسسات التي تهدف إلى الربح بقصد تقديم السلع والخدمات والأفكار لمجموعة من المستهلكين أو المستثمرين الصناعيين لإقناعه بها ³.

-أهداف الإشهار : تعريف الجمهور بالمنتج أو بعض الخصائص والمزايا الموجودة فيه .
إحداث تغيرات إيجابية في سلوك المستهلك تجاه السلعة أو الخدمة أو الشركة المعلن عنها .

خلق صور ومركز متميزين للمؤسسة ومنتجاتها وذلك الاستحواذ على إعجاب الجمهور وزيادة الثقة بالمؤسسة.

مواجهة المنافسة التجارية منها والإعلانية، فكثير من الحملات التي تهدف إلى تغيير آراء المستهلكين عن سلعة معينة ⁴.

•العلاقات مع الصحافة : هي وسيلة تطورت مع العلاقات العامة وكتدعيم للإشهار لتكون في خدمة المرسلين والصحافيين على حد سواء ،إنها تقنية اتصالية قائمة بذاتها تلجأ إليها المؤسسة لتلبية الحاجة الإخبارية المتزايدة للمستهلك الذي أصبح لا يكتفي بالرسائل الاشهارية التجارية ،وهي تهدف في نفس الوقت إلى نشر رسائل إعلامية ذات طابع مؤسستي لتساهم في تكوين وتطوير أو تدعيم الصورة العمومية للمؤسسة ولسلعها أو خدماتها ⁵

تهدف إلى إقامة واستمرار الثقة مع مديري الأجهزة الصحافية والسينمائية والإذاعية والتلفزيونية ومساعدتهم عند استعمال تلك الأجهزة للمعلومات الواردة من إحدى الشركات أو إحدى المؤسسات العامة أو الخاصة ⁶

-أهداف العلاقات مع الصحافة:

إقناع الجماهير وتعديل الاتجاهات السلبية لديهم إلى اتجاهات بناءة.

¹ محمد جودة ناصر ، الدعاية والاعلان والعلاقات العامة، دار مجد لاوي ط، 1 1997، ص 102

² أحمد محمد المصري ، المرجع السابق ، ص 11 . -

³ محمد حافظ حجازي ،المقدمة في التسويق ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية ، ط1، 2005، ص 255.

⁴ - محمد عبد الله عبد الرحيم، التسويق المعاصر، جامعة القاهرة ، 1988م ، ص326.

⁵ - فضيل دليو، اتصال المؤسسة ، علاقات عامة ، علاقات مع الصحافة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة.

⁶ -حسن الحلبي، مبادئ العلاقات العامة ، منشورات ، عويدات، بيروت ، ص 108 109.

حماية المؤسسة من كافة صور الهجوم التي تقع عليها نتيجة نشر أخبار كاذبة أو غير صحيحة تهيئة البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة.

تزويد فئات الجمهور المختلفة بكافة المعلومات الصحيحة والبيانات الصادقة لمساعدة على تكوين آرائها استنادا إلى الحقائق¹

المطلب الثالث : أنواع الإتصال الخارجي في المؤسسة

• الإتصال الخارجي العملياتي :

يكون هذا النوع من الإتصال منطلق إحساس أعضاء المؤسسة و شعورهم بوجوب تقديم خدماتهم لها، في نطاق إتصالي مباشر مع المحيط ، باعتبارهم ممثلين لهذه المؤسسة و مرآة عاكسة لها أمام الجمهور العام ، و ذلك من خلال إعطاء صورة إيجابية عن المؤسسة ، و محاولة الحصول على معلومات يتم دمجها ضمن شبكة المعلومات أو بنك المعلومات التي تستخدمه المؤسسة كمدخلات و تحويله كمخرجات.

• الإتصال الخارجي الإستراتيجي :

و يشمل هذا النوع صنفين من الإتصال :

الصنف الأول : يتولى إنشاء و تكوين الشبكات ، لأهن هدف المؤسسة هو البحث عن مكان لها في المحيط و التواجد و تحقيق الذات و تنمية علاقات نشيطة مع المحيط الخارجي ، إذ يعتبر كوسيلة دفاعية و نظام إنذار يمكن أن يخدم المؤسسة في حالة وجود صعوبات أو أزمات.

الصنف الثاني : و يسمى بالسمع الخارجي ، حيث تضع هذه المؤسسات قنوات لجلب المعلومات من البيئة المحيطة ، و هذا ما يجمع معطيات عن المنافسين و التطورات الحاصلة في البيئة و التغيرات الإجتماعية ، كل هذه تشكل مادة هامة يمكن الإستعانة بها في عملية إتخاذ القرارات على المدى المتوسط و البعيد².

¹ فضيل دليو، مرجع نفسه ، ص 63.

² نور الدين ميني ، الإتصال التسويقي في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال و العلاقات العامة ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2008-2009 ، ص 58.

• إتصال خارجي حول السمعة :

يكثُر لأنه يمثل الإتصال الخارجي للمؤسسة بكافة أشكاله ، فهذا النوع من الإتصال محصور بنشاط المؤسسة لا بنشاط الأفراد كل من منطق مسؤوليته و إتجاهها و يشمل كلا من الإعلان و العلاقات العامة¹.

المطلب الرابع : أهداف الإتصال الخارجي

إعداد برامج الاتصالات على المستوى الخارجي للمؤسسة لا بد أن يبدأ بتحديد الأهداف المطلوب تحقيقها من وراء التخطيط ومع هذا يجب ان تجد المؤسسة كل الشروط المتوفرة وتركيز اهتمامها على خلق الأفضل وتدعيم اتصالها الخارجي وبالتالي الحصول على الأهداف الاتصالية للمؤسسة فيما يلي :

1-الإعلام عن الأنشطة التي تزاولها المؤسسة وأهدافها ومحاربة الشائعات الضارة بها وشرح

سياستها للجمهور الخارجي .

2- دعم سياسة المؤسسة وتقبل الجمهور لها .

3- إقامة الثقة بين المؤسسة وعاملها باعتبارهم أساس استقرارها .

4- تأسيس هوية وصورة قيادية المؤسسة في السوق .

5- إظهار الجهود التي تبذلها المؤسسة لتطور أنشطتها ورفع مستوى أدائها .

وعلى العموم فان أهداف العملية الاتصالية المرتبط بشكل مباشر مع الأهداف الخاصة للمؤسسة

باعتبار أن الإتصال الجيد وسيلة لدعم الأهداف المرسومة وخلق أفاق جديدة ، إذ لاحظ المتعاملون

مع المؤسسة اهتمامها بتحسين إمكانيات الإتصال معهم ، فإنهم بدورهم يسعون دائما إلى المعاملة

بالمثل أي السعي لا نجاح الإتصال بين الطرفين إلى أقصى الحدود²

¹- نور الدين ميني ، مرجع سابق ، ص 59.

²- صالح خليل ابو اصبع العلاقات الاتصالية الانسانية دار الشروق 1 الاردن 1998 ص95

وتختلف أهداف ووظائف الإتصال الخارجي من مؤسسة إلى أخرى تبعا لاختلاف الهدف والوظيفية التي تمارسها مع وجود هذه الاختلافات الأساسية والجوهرية فان هدف الإتصال الخارجي من حيث المبدأ الأساسي يستلزم تحقيقه بالتعاون بين المؤسسات¹ والجمهور المستهدف ويهدف الإتصال الخارجي كذلك في أي مؤسسة إلى تحقيق ما يلي :

-إعلام المواطنين بالسياسة العامة التي ينبغي الوصول إليها لكي يكونوا على علم بهذه السياسة ويشتمل توثيق التعاون إيصال رغبات وطلبات المواطنين إلى الإدارة العليا في المؤسسة حيث يساعد وصول هذه الطلبات والرغبات محاولة تلبيتها قدر الإمكان .

-الاهتمام والتأكيد على الإتصال بين المؤسسات الأخرى ، سواء تلك التي تتشابه معها في الإنتاج والخدمات التي تختلف عنها في ذلك ، بواسطة المطبوعات والاتصالات الهاتفية وغيرها من وسائل الإتصال².

المطلب الخامس: أهمية الإتصال الخارجي

تلخيص أهمية الإتصال الخارجي في النقاط التالية:

-يمكن الإتصال فتح المجال للاحتكاك البشري وفتح الفرصة للتفكير والاطلاع والجوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين ، كما انه لا يبعد الإنسان عن الشعور بالعزلة وحتى المصابين بعاهات نطقية وسمية كالصم والبكم، إذ يستخدمون لغة الإشارة الخاصة بهم ، لتخرجهم من إطار عزلتهم كما يستخدمون وسائل الإتصال الأخرى تيسر لهم التفاهم مع الآخرين.

-يساعد الإتصال الأفراد والمجتمعات على نقل الثقافات والعادات واللغات من وإلى المجتمعات الأخرى

¹-حسام فخري سليمان وآخرون العلاقات العامة ، وزارة التعليم العالي ، بغداد ، العراق ، 1981 ، ب.ط ، ص 85

²-المرجع السابق ص 85

وتمثل الأهمية أيضا في الإعلام ونقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل ، وإعلامهم عما يدور حولهم من إحداه ومعلومات جديدة.

-الإقناع أي إحداه تحولات في وجهات النظر.

-يساهم في توضيح رفاهية المؤسسة ، أي أكثر من تحقيق الربح و الكسب المادي من خلال تقنيات الإتصال الخارجي من أعمال خيرية و مساعدات مادية¹.

-تعريف الرأي العام بسياسة المؤسسة و الخدمات التي تقدمها و تقييمها لها ، من خلال ما يقوم به الإتصال الخارجي من شعارات و ملصقات.

خلاصة :

في الاخير نقول ان الاتصال الخارجي في المؤسسة يلعب دور اساسيا في الممارسة كافة العمليات الادارية فهو يخلق فرص التنمية في المؤسسة من خلال الاتصال بالعالم الخارجي فيه تكوت الصورة الحقيقية للمؤسسة فنجاح المؤسسة لا يتم الا من خلال الاتصال الجيد والفعال تتوفر فيه عجلة المبادئ لذا نجد ان المؤسسات اولت اهتماما بالغا في الادارة الحديثة عبر توفير الوسائل الكفيلة بإنجاح العملية الاتصالية الخارجية التي رغم ذلك تعترضها العديد من المشاكل ناجمة عن الثورة المعلوماتية وما صاحبها من ظواهر سلبية .

¹ - عيد الفتاح محمد دويدات ، سيكولوجيا السلوك الإنساني ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، 1995 ، ص 284.

المبحث الثاني- مفهوم التكنولوجيا الإتصال الحديثة :

هناك العديد من الصعوبات التصورية الناجمة عن محاولة حصر مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحديد مفهوم دقيق وشامل لها ، وهذا راجع لتباين الانتماءات الفكرية للباحثين والجوانب التي اعتبرها أكثر أهمية.

سنحاول في هذا المبحث إعطاء مفهوم واضح للتكنولوجيا الإتصال الحديثة ، وهذا بالمرور عبر تعريف التكنولوجيا الإتصال الحديثة ومن ثم تحديد خصائصها ، أهدافها مزاياها و عيوبها.

1- مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

يمكن تعريف تكنولوجيا الإتصال على أنها : " مجموع تكنولوجيا الإعلام الآلي و وسائل الإتصال ، التي تسمح بتبادل المعلومات و معالجتها ، في إطار ما يعرف بشبكة الأنترنت".

كما تعرف بأنها : " مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة ، التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى ، الذي يراد توصيله من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي ، و التي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات ثم تخزينها و إسترجاعها و نقلها و مبادلتها"¹.

و تعرف أيضا بأنها : " تلك التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على الحاسوب و تطبيقاتها بالنسبة للجهة المستفيدة منها ، و تتضمن الأجهزة و شبكات الإتصال و قواعد البيانات و البرامج اللازمة".

¹- بوباح عالية ، دور الأنترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الإتصالات ، رسالة ماجستير في العلوم التجارية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2011 ، ص 49.

و تعني أيضا مجموعة منظمة من الوسائل و الإجراءات التي يمكن بواسطتها تجميع و تشغيل و تخزين و نشر و إسترجاع المعلومات عن الماضي و الحاضر و التنبؤ بالمستقبل ، الذي يتعلق بأنشطة المنظمة و عملياتها ، و أيضا ما يحدث في بيئتها الخارجية ، و التي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط و الرقابة و العمليات في المنظمة ، من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لمتخذ القرار¹.

و يرى الدكتور محمد فتحي عبد الهادي أنه إذا كانت كلمة تكنولوجيا تشير بصفة عامة إلى الوسائل و الأجهزة ، التي يتم إستخدامها بشكل مفيد في مختلف مجالات المعرفة ، فإن تكنولوجيا الإتصال هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات و تبادلها و جعلها متاحة لطالبيها بسرعة و فعالية.

كما عرفت من قبل المتهمين بنظرية المنظمة " بأنها العلم المستخدم في الإنتاج و تطوير أساليب العمل إضافة إلى العمليات و التقنيات و الأعمال المستخدمة ، لتحويل المدخلات (المعلومات و الأفكار و المواد) إلى مخرجات (منتجات و خدمات)².

و يعرفها روجر كارتر بأنها : " مجموعة المعارف و الخبرات و المهارات المتراكمة و المتاحة ، و الأدوات و الوسائل المادية و التنظيمية و الإدارية ، التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات و معالجتها و بثها و تخزينها ، بغرض تسهيل الحصول على المعلومات و تبادلها و جعلها متاحة للجميع.

و بهذا المعنى لها جانبين :

¹ - عبد السلام الشناق ، دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2010 ، ص 33.

² - محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات و صناعة الإتصال الجماهيري ، دار العربي للنشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ، ص 41-42.

جانب فكري أو معرفي : يتمثل في علم المعلومات الذي يهتم بأنشطة تجهيز المعلومات و إنتاجها و تنظيمها و إسترجاعها و تفسيرها ، و الإستفادة منها حتى تكون متاحة و مستخدمة بأقصى درجة من الكفاءة.

جانب مادي : يتمثل في التطبيق العملي للإكتشافات و التجارب في مجال معالجة المعلومات، كالحصول عليها و بثها و توصيلها ، مستفيدة من الأساليب الفنية في الطباعة و التصوير الفوتوغرافي و الإتصالات السلكية و اللاسلكية... إلخ ، مازجا بين الأدوات و الأجهزة و الإكتشافات¹.

المطلب الثاني : خصائص التكنولوجيا الإتصال الحديثة :

تتميز بالعديد من الخصائص منها :

❖ التفاعلية : تنطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الإتصال تأثيرا

على أدوار الآخرين و إستطاعتهم تبادلها ، و يطلق على الممارسة المتبادلة أو التفاعلية.

❖ اللاتزامنية : عدم الإرتباط بالوقت ، و تعني إمكانية إرسال الرسائل و إستقبالها في وقت مناسب

للفرد المستخدم و لا تطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه ، فمثلا نظم

البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت ، دونما حاجة

لتواجد مستقبل الرسالة².

❖ قابلية التحرك و الحركية : فهناك وسائل إتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الإستفادة منها ، في

الإتصال من أي مكان في أثناء حركية مثل : الهاتف النقال ، جهاز الذي يوضع في الجيب

جهاز فاكس ميل توضع في السيارة و الحاسب الآلي النقال ...

¹ - محمود علم الدين ، مرجع سبق ذكره ، ص 41-42.

² - عيد الباسط محمد عبد الوهاب ، ص 261-262.

- ❖ قابلية التحويل : هي قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر ، للتقنيات التي يمكنها تحول الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة و بالعكس¹.
- ❖ قابلية التوصيل : و تعني إمكانية توصل الأجهزة الإتصالية بتنوعيه من أجهزة إلى أخرى ففض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع².
- ❖ الشبوع و الإنتشار : يعني الإنتشار المنهجي لنظام الإتصال حول العالم و في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ، لا يكون حكرا على الأثرياء لتلك النظم الجديدة ، لكي تشمل القادرين على إستخدامها و غير القادرين ، فقد إتقضى عصر الإنعزال ، و من لم يتقن فنون العصر الجديد سيحكم على نفسه الإنقراض بالمعنى التاريخي للكلمة³.
- ❖ الكونية : البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الإتصال هي بيئة عالمية دولية ، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا ، عبر الحدود الدولية من أقصى سكان الأرض إلى أدناه في أجزاء الألف من الثانية ، إلى جانب تتبعها مصادر الأحداث الدولية في أي مكان في العالم⁴.
- ❖ تحديد المستفيد : تعني هذه السمة إن المعلومات التي تتبادل سوف تكون محددة الغرض ، أي أن هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها.
- ❖ اللاجماهيرية : معناه أن رسائل الإتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد و الجماهير ، أو قد توجه إلى فرد بعينه ، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن تستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها⁵.

¹ علي محمد شنو ، الإتصال الدولي و التكنولوجي الحديث ، دار القومية للثقافة ، بيروت ، لبنان ، 2005 ، ص 102.

² محمد محفوظ ، ص 144.

³ فضيل دليو ، التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الإتصال المفهوم ، الإستعمالات ، الأفاق ، كلية العلوم الإنسانية ، الجزائر ، 2010 ، ص 58.

⁴ عيد الباسط محمد عبد الوهاب ، مرجع سابق ، ص 265.

⁵ حورية بولعويديات ، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية ، رسالة ماجستير في الإتصال و العلاقات العامة ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، ص 84.

المطلب الثالث : الوسائل التكنولوجية للاتصال الحديثة :

أولاً - الإنترنت:

الإنترنت أو الويب هو شبكة تمّ تطويرها في البداية بهدف ربط أجهزة الحواسيب مع بعضها البعض، ولكن هذه الشبكة شهدت نمواً لا حصر له منذ أواخر الستينات، حيث أصبحت من أهم وسائل الاتصال الحديثة في جميع أنحاء العالم، لأنها تحتوي على مليارات صفحات الويب التي تمّ إنشاؤها من قبل أشخاص وشركات من أماكن مختلفة في العالم، ممّا أدّى إلى إمكانية توفير آلاف الخدمات التي تُسهل حياة الإنسان بما في ذلك الاتصال والتواصل مع الآخرين¹.

خدماتها : تتمثل في :

- البريد الإلكتروني **E.Mail** : وهو اختصار ل Electronic Mail وهو عبارة عن نظام للتواصل الإلكتروني أي ارسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها بشرط وجود برنامج بريد الكتروني وعنون بريد الكتروني للمرسل اليه يمكن من خلاله ارسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات² . وتجدر الإشارة الى ان اول موقع اوجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت Micro soft اطلقت عليه اسم " هوت مايل " ³ Hot Mail.

- التخاطب او الدردشة Chat: وهي مرحلة اخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكل فوري وممكن لمجموعة المشتركين

¹ -computer hope (3-1-2018) , « internet » ,1,www.computerhope.com,retiened25-29-2018.edited.

² مراد شلباية وعلي فاروق مقدمة الى الانترنت (الاردن دار المسيرة 2001) ص 21 .

³ محمد بشير الانترنت للمبتدئين (الجزائر دار المعرفة 2002) ص ص 33-34

مشاهدة اي فرد¹ . حيث تقوم انت بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة امام شخص اخر يقوم بالرد المباشر وهكذا وتكون الدردشة بالنص اي كتابة او كلام او الاستماع عن طريق الصوت مع تناولها مختلف المواضيع بالغة العربية أو بلغات اخرى .

• **تلفونات الانترنت** : حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف والتحدث الى الناس عبر الانترنت من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكروفون في جهازك واحدد خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر امكانية رؤية المتحدث .

• **بروتوكول نقل الملفات FTP**: وهو اختصار ل file transfer protocol ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر كما لنا استعراض الملفات المخزنة في الاجهزة المضيفة Hosts البعيدة عبر الانترنت ونقل ما نشاء منها وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال باي جهاز كمبيوتر على الانترنت باستخدام هذا البرنامج² .

• **نظام الفهرسة** : وهو نظام يشدك الى الملف المطلوب ومكان حفظه في البروتوكول وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين اجهزة الكمبيوتر عن طريق الانترنت دون الحاجة الى ارسالها بالبريد العادي او الفاكس مما يقلص ويشكل ملحوظ فواتير التليفونات والبريد³ .

• **مجموعة الاخبار** : وهي مجموعة المناقشات الجماعية والمقالات والرسائل العامة التي يدفع بها الافراد والجماعات والمؤسسات الى شبكة كوسيلة للنشر ويستطيع أي مشترك في الانترنت الاشتراك في مجموعة او اكثر وكتابة المقالات في المجموعة التي يشترك بها .

¹ عبد الحميد بسيوني استخدام شبكات الانترنت في المدارس ودعم التعليم في المدارس (القاهرة دار سيناء د.ت.ن) ص 61 .

² بهاء شاهين الانترنت والعولمة (القاهرة عالم الكتب 1999) ص 315 .

³ هشام موسى الانترنت وثورة الانترنت مجلة المستقبل الاسلامي عدد 72 فيفري 1998 ص 18

- **التلنت Télé Net:** وهو عبارة عن نظام يتيح لك طريقة للدخول الى الكمبيوتر ما موجود في مكان ما على الانترنت أي توفير امكانية الاتصال عن بعد كما يعطي هذا البرنامج امكانية الدخول الى مكتبات المعلومات Datahaz.
 - **خدمة التقصي او البحث :** معظم حاسبات الانترنت اقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات وهذه الخدمة تسمى بخدمة البحث¹.
 - **استخدامات شبكة الأنترنت في المؤسسة :** اصبحت معظم مؤسسات الاعمال تستخدم الحاسبات الالية المرتبطة بشبكة الانترنت في اداء اعمالها المتنوعة لتأثيرها الايجابي على الاداء حيث ان المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا مما يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية وواقعية والعمل على دعم الاكتفاء بإدراكها فحسب بل التنبؤ ايضا بما سوف يحدث في المستقبل القريب او البعيد على حد سواء².
- وحتى تقوم المؤسسة بذلك لابد لها من جمع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول الى النتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحيحة وتعتبر هذه العملية شاقة ومكلفة الى حد كبير وفي كثير من الاحوال كانت تضطر المؤسسات الى الاستعانة بجهات بحثية او مستشارين متخصصين مع العلم ان هذا الاجراء يكلف الكثير من النفقات الى جانب الوقت المستغرق . ومن المنطق نجد ان شبكة الانترنت قد احدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية والشاملة المحتاج اليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة وضافة الى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات اهمها³.

¹ عاطف السيد العولمة في ميزان الفكر .. دراسة تحليلية (القاهرة مطبعة الانتصار 2001) ص 49

² محمد محمد الهادي ، مرجع سابق ص، 257.

³ المرجع نفسه 258 260.

• **دراسة السوق والتأثير على التسويق :** ساهمت الانترنت في زيادة زبائن المؤسسة بالضافة الى الموردين والبائعين والموزعين وغيرهم وبذلك اصبح في امكان أي مؤسسة ان تقوم بأكثر من مجرد ارسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الانترنت اذ يمكنها ايضا عمل دراسات عن الاسواق ودراسة اوضاع المنافسين وبالتالي تتعرف المؤسسة على متطلبات السوق وانسب الاسواق لترويج المبيعات دراسة الاسعار وكذا دراسة اوضاع المنافسين في ظل الاسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المعلومات المحتاج اليها .

• **خدمات الإتصال :** عن طريق استخدام الانترنت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة الى مؤسسات عالمية وساهمت الانترنت ايضا في :
 -الوصول الى العميل في كل موقع وايضا وجد ونقل المعلومات اليه سواء كانت وثائق نصية او جداول الكترونية ... الخ وذلك باقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات ذلك ان الرسائل ان تصل الى المعنى بالرسالة .
 -توفير الوقت حيث طريق البريد الالكتروني تصل كل الرسائل الى المرسل اليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة .
 -سهولة البيع وامكانية اجراء عمليات الشراء عن طريق الانترنت .

خدمات المؤتمرات المفتوحة: تعتبر خدمات المؤتمرات الخدمات المفتوحة عبر شبكة الانترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توفر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والافراد علا استخدامها .

وخدمة المؤتمرات المفتوحة هي ببساطة عبر عن امكانية عقد المؤتمرات من بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم عن طريق نقل الانترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه وبذلك من مزايا هذه الخدمة

-تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات والأفراد لاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.

-توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشترك كل شخص في المؤتمر المعين وهوفي مكانهجالس على

مكتبه

-سهولة عقد الصفقات والاتفاقات بين المنظمات التي تتواجد في اماكن متباعدة

-زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع ارجاء العالم

وبذلك فالانترنت تعد من اهم الشبكات التي لا تؤثر على المؤسسة ونشاطها من خلال الخدمات الكبيرة

انواع شبكة الانترنت:تنقسم شبكة الانترنت من حيث الامتداد الجغرافي الى قسمين :

الشبكة المحلية.

الشبكة الواسعة.

الشبكة المحلية LAN: ويعرفها معهد مهندسي الالكترونات والكهرباء بانها :

"نظام اتصال للبيانات يسمح لعدد من الأجهزة المستقبلية بالاتصال كل مع الآخر في حيز معتدل من

خلال قنوات اتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات".

فالشبكة المحلية هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها

بكوابل الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره عشرة كلم مزودة بموزع واحد للملفات¹

والشبكة المحلية بدورها تنقسم إلى عدة أشكال حيث يوجد هناك ثلاث أشكال وهم :الشبكة الخطية

¹ تمر موسي يونس شبكات الحاسوب ، دار الراتب الجامعية ، بيروت ، لبنان ، 1994، ص20.

(المتتالية) الشبكة النجمية والشبكية الحلقية وكما يقول "وينفيلد" infield" فان كل محطة مربوطة بالشبكة تتميز بموقع مادي أو عنوان يسهل عملية استقبال المعلومات من المحطات الأخرى أو بثها إليها ومن المعتاد أن يتم ربط كل خط محطة بعقدة والعقدة ماهية إلا نقطة تحكم حاسوبي في شبكات الاتصالات حينما يقارب عدد من نقاط الإرسال أو عندما تجرى عملية التبادل أو عند تنفيذ وظيفة تحكم معينة .

ثانيا - الشبكات اللاسلكية:

الشبكات اللاسلكية هي شبكات تكنولوجية حاسوبية تتصل بشكل لاسلكي، أي أنها لا تحتاج إلى كابلات حتى تتصل بخدمة الإنترنت، مما يقلل من تكلفة التوصيلات السلكية بين المباني المختلفة، وبشكل عام تعتمد الشبكات اللاسلكية على موجات الراديو التي تعمل على توصيل أجهزة الحاسوب المختلفة بشبكة الإنترنت، وشبكة الأعمال، والتطبيقات، كأن يتم إنشاء اتصال بالشبكة اللاسلكية لخدمة الإنترنت في أماكن عامة، وتجدر الإشارة إلى أنه يوجد أربعة أنواع من الشبكات اللاسلكية، وهي كما يأتي: [٣] الشبكة المحلية اللاسلكية: تعمل الشبكة المحلية اللاسلكية (LAN) على توصيل جهازين أو أكثر من خلال طريقة تُسمى التوزيع اللاسلكي، مما يؤدي إلى توفير اتصال عبر نقاط الوصول في الإنترنت. الشبكة اللاسلكية واسعة النطاق: تغطي الشبكة اللاسلكية واسعة النطاق (WAN) مناطق واسعة مثل المدن. الشبكة اللاسلكية للمناطق الشخصية: تُعتبر الشبكة اللاسلكية للمناطق الشخصية (PAN) من أهم أجهزة الإتصال المستخدمة في المنتجات الصحية. الشبكة اللاسلكية: تربط الشبكة اللاسلكية (MAN) العديد من الشبكات المحلية اللاسلكية مع بعضها البعض.

المطلب الرابع : أهمية التكنولوجيا:

تتمثل أهمية التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كونها تساهم في ¹:

¹-نجم عبود مرجع سابق 2005 ص 329

-عولمة الاقتصاد إذ أن فروق الزمان والمكان لم تعد تذكر فكل النشاطات الاقتصادية طغى عليها طابع العالمية الانتاج الاستهلاك التسويق الاستثمار ...

-من خلال شبكات المعلومات والاتصالات يمكن لمنشآت الأعمال مع فروعها وكأنها موجودة في نفس المكان والزمان فالشركة المكسيكية cemex التي تعد ثالث اكبر منتج للإسمنت في العالم تتصل بالشاحنات التابعة لها عن طريق شاشة كمبيوتر موجودة في كل شاحنة موصلة بنظام للأقمار الصناعية خاص بها وبرامج لتوجيه الاتصالات ويفضل ذلك صار بإمكانها تسليم الطلبات في الوقت المحدد كما أصبحت الشركة بحاجة إلى شاحنات اقل بمقدار الثلث .

-توفير المعلومات من مصادرها الأصلية المختلفة فبإمكان المنشآت اللجوء الى مصادر المعلومات الخارجية كما المصادر الداخلية بسهولة ويسر وبالتالي فاتخاذ قراراتها يبنى على ظروفها الداخلية في إطار ما يحيط بها عالميا فشركات الفندقة مثلا بالإضافة الى ما تحصل عليه من معلومات داخلية تلجا إلى التعرف على الأرصاء الجوية حركة السياحة الملاحة مراكز الترفيهية وكلاء الاسفار الظروف السياسة ليس في الدولة مركز نشاطها فحسب ولكن في مختلف مناطق العالم .

-تحسين نوعية المنتجات المقدمة لتوفرها على كم متزايد من المعلومات من خلال تزويدها بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث إن الشركات اليوم تعمل جاهدة على تخصيص جزء من رأسمالها لاستثمار في هذه التكنولوجيات الحديثة مما يجعل انتاجها أكثر فأكثر كثيف المعرفة وخير دليل على ذلك السيارات التي تتوفر على جهاز كمبيوتر وموصلة بشبكة الانترنت والهاتف النقال والنتيجة أنها تستطيع ان تزود راكبها بمعلومات مختلفة كيمه الوقود المسافة تشخيص الأعطال التي قد تتعرض لها حالة الجو ...الخ.

-انتشار ظاهرة اللامركزية في العديد من نشاطات الإنسان ونلمس ذلك من خلال إمكانية قيام العامل ببعض مهامه في بيته فك العزلة عن المناطق الريفية واستفادتها من الخدمات التي تقدمها الشبكات.

Wireless Network ", www.techopedia.com, Retrieved 25-9-2018. Edited.

خامسا : مزايا و عيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة

أولا : المزايا :

وتلخص هذه المزايا في :

عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال وذلك عن طريق جمعها بسن مجالس الإتصال عن بعد والكمبيوتر كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهيه مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية كما إنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج لوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية ومن مزاياها سرعتها لفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة .

وعموماً فإن أهم المزايا ان تكنولوجيا الإتصال الحديثة قدمت لمستخدمها أبعاداً ثلاث هي :

. **البعد الزمني** : حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن

البت وزمن الواقعي في حالة البت المباشر عبر الأقمار الصناعية.

. **البعد المكاني** : حيث وفرت كما هائلاً من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها , كما انها تكاد

تحدد عنصر المسافة مهما بعدت .

البعد الخاص بالوسيلة و علاقتها بالمتلقي : حيث أتاحت " ثورة الإتصال " للمتلقي درجة من التفاعل

الإيجابي مع هذه التكنولوجيات , كالتليفزيون الذي يستخدم الإتصال الرقمي و يسمح للمتلقي بالتدخل في

اختيار البرامج .

و كما لا يخلو أي اختراع من العيوب فإن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تنطوي على سلبيات جمة .

ثانياً : السلبيات :

و أهمها : أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية و عاطفية و حميمية , كما أنه على الرغم مما قدمته من

خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلى أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية , فليس هناك ضمان بأن

تكنولوجيا الإتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير ,

فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس , كما أن تقنيات أو اللامجاهيرية تؤدي إلى انقسام

الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الإتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى

تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع , و التكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا

و تتلصص على ما يحدث داخل منازلنا , كما أنها توسع الهوية المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا

الاتصالية الحديثة و من يفتقرون إليها , ناهيك عن الغزو الثقافي و المعرفي و انهيار قيم و عادات الشعوب¹ .

و أمام مزايا و سلبيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة يتحتم علينا تخطيط البرامج للاستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبياتها أو التقليل منه.

¹ . عبد الباسط محمد عبد الوهاب , استخدام تكنولوجيا الإتصال في الانتاج الإبداعي و التلفزيوني , دراسة ميدانية , المكتب الجامعي الحديث , د . م . ن . 2005 , ص . ص 268 , 269 .

خلاصة :

بعد ميدان تكنولوجيا الإتصال بمختلف المجالات التي يغطيها وتقنياته المتطورة والمتحددة محركا أساسيا دفع مسار التقنية الشاملة ومقياسا جوهريا لتقدم الأمم . لذا نجد التكنولوجيا الحديثة للاتصال اعادت تشكيل قواعد العمل التي قامت عليها المنظمات في الماضي فلا يوجد أي جانب من جوانب عمل المنظمة لم يتأثر بتكنولوجيا الإتصال .

بطاقة تعريفية عن المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة :

أنشأ قطاع البريد و تكنولوجيات الاعلام والاتصال طبقا ل القانون رقم 03/ 2000 الصادر في 5 اغسطس 2000 المتضمن القواعد العامة في البريد في تكنولوجيات الاعلام والاتصال . وموازاة مع اصلاحات الإطار التشريعي والتنظيمي . قد ادى أعاده الهيكل لإنشاء هيئة تنظيمية ل البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال (سلطة الضبط) .

سمح هذا القانون نقل أنشطة البريد والمواصلات التي كانت تمارس سبقا من قبل وزارة البريد والمواصلات (PTT) الى متعاملين عموميا وخواص . وعليه تم إنشاء المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال ب موجب المرسوم التنفيذي رقم 03- 233 . الموافق 24 يوليو 2003. فقد بذلة الدولة جهد كبير للتطور القطاع من اجل التقدم والازدهار وذلك بتعميم تكنولوجيات الاعلام والاتصال وامتلاكها من اجل الارتقاء مصاف المجتمعات المعلوماتية وتأكيد حضورها بقوة لواجهة مختلف التغيرات التي تفزها العولمة يأتي كل هذا تنفيذا لبرنامج فخامة رئيس الجمهورية الذي يؤكد خاصة على ضرورة استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال و الاتصال لدى الادارات و المؤسسات و كذا البيوت و الذي يشجع على تطور الثقافة لاسيما توفير الشروط الموضوعية لتنمية الاجتماعية و الاقتصادية (الاقتصاد الرقمي) منسجمة و مستدامة.

على هذا قامت وزارة تكنولوجيات الاعلام والاتصال لتحديد برنامج تطوير استعمال التكنولوجيات الحديثة كبرنامج الجزائر الالكترونية الذي أعدته بتعاون الوثيق مع جميع الادارات و الهيئات الوطنية بهدف تسريع بناء مجتمع معلومات و تلبية حاجيات مختلف فئات المواطنين للمساهمة في إدماجهم و امكانية نفاذهم الى كافة بنك المعلومات المتخصصة الوطنية والدولية عبر شبكات المواصلات لاسيما الانترنت.

تجسد هذا التطور في الحركة التنموية الذي عرفها القطاع في ولاية تندوف .وهذا من خلال الزيادة في المنشأة القاعدية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة الى المواطنين في مجال البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية .

نظرا الى المكانة التي توليها الدولة لمناطق الجنوب بصفة عامة والمناطق الحدودية بصفة خاصة فقد استفادت ولاية تندوف من السياسة الوطنية للقطاع بمجموعة من المشاريع والهيكل ذات الصلة المباشرة بالحياة اليومية للمواطنين والعمل على فك العزلة عن هذه المناطق النائية وتعميم استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال . كما نتج عن هذا التنظيم الجديد ميلاد مؤسستين جديدتين وهما.

*شركة ذات أسهم للاتصالات اتصالات الجزائر spa

*مؤسسة عمومية للبريد ذات طابع صناعي وتجاري ... بريد الجزائر.

مهام المديرية الولائية :

تتولى المديرية الولائية المهام التالية

-السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية والاقتصاد الرقمي وتكنولوجيات المستقبل .

-التأكد من السير العادي لشبكات البريد والمواصلات السلكية ولاسلكية .

-تنسيق تعميم استخدامات تكنولوجيات الاعلام والاتصال مع القطاعات الاخرى والمشاركة في تنفيذ عمليات ترقية الاقتصاد الرقمي وتطويره .

-التنسيق مع الممثلات المحلية للمتعاملين قصد .

ا- التأكد من تقديم خدمة عمومية ذات جودة دائما و مستمرة .

ب-السهر على تنفيذي الخدمة الشاملة للبريد و الخدمة الشاملة للاتصالات الالكترونية التي يوفرها متعاملون المعنيون وفقا للتنظيم المعمول به و التأكد من استمرارية هذه الخدمة .

ج- الضمان التكفل الفعال بطلبات و الشكوى.

د- السهر على احترام قواعد الاستفادة من الارتفاقات المرتبطة ببسط شبكات السلكية و اللاسلكية.

- السهر بانتظام على قيام متعاملي القطاع بأجراء تدريبات تجريبية على بسط مخطط النجدة و تنفيذ المخططات الاستعجالية المكيفة مع المخاطر الكبرى.

مجالات الدراسة :

الاطار الزماني والمكاني:

1-2 المجال الزمني: تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة مع بداية سنة 2019 ،وخلال ذلك - فترة

الإنجاز - انقسمت هذه الأخيرة إلى جانبين :

• جانب نظري: استمر البحث فيه طوال الفترة الممتدة من جانفي 2019 إلى نهاية ماي من نفس العام .

• جانب ميداني: شرع فيه ابتداء من شهر مارس إلى غاية شهر أفريل، وقد مر إنجازنا للجانب الميداني

بمرحلتين:

- مرحلة الزيارات الاستطلاعية: انطلقت ابتداء من 15 مارس إلى غاية 27 مارس، وقد تم فيها تجميع

بعض المعلومات الأولية عن موضوع الدراسة، كالتعرف على الوسائل الاتصالية المستخدمة، الأفراد المزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة....إلخ.

مرحلة جمع المعلومات: وامتدت من 12 أفريل 2019 إلى غاية 9 ماي 2019. تم في مرحلة لاحقة

تجريب الاستمارة مع زبائن مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمنة والذي دام حوالي ثلاثة أيام، ليتم فيما بعد تطبيق الاستمارة النهائية المعدلة ودام ذلك حوالي أسبوع.

ب- الاطار المكاني:

كانت دراستنا كاملة في المديرية الولائية للبريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، حي 122 مسكن،

الواحة الشرقية الاغواط.

وقد اختيرت هذه المديرية بالذات كمجال للدراسة لأنها:

-مديرية اقتصادية تتوفر على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المدروسة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت،Intranet،شبكة الإنترنتInternet، شبكة الإكسترانتextranet)،وبالتالي تتوفر على شروط الدراسة، خاصة وأن هذه التكنولوجيات الأربع لم نجد لها مجتمعة في كل المديريات التي زرناها
-معرفتنا للمكان ومن تم سهولة الوصول إليه وبالتالي إلغاء عاملي الزمن وبعد المسافة ولو نسبيا، على اعتبار أنني أسكن في حي شارع جودي بالقاسم في مدينة الاغواط.

المنهج المستخدم :

لا يمكن لأي دراسة الوصول إلى تحقيق أهدافها ، إلا إذا اتبع الباحث مجموعة من الإجراءات المنهجية من الوصول إلى المعطيات اللازمة للدراسة ، و تتمثل هذه الإجراءات بداية في اختيار المنهج المناسب و تحديد الأدوات التي يتطلبها هذا المنهج و التي تساعده في عملية جمع البيانات و الحقائق حول الظاهرة المدروسة.

و قد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي و الذي يعتبر طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد ، أو أحداث أو أوضاع معينة ، بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة قديمة و أثارها و العلاقات التي تتصل بها و تغييرها و كشف الجوانب التي تحكمها.

فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع و وصفها وصفا دقيقا ، فهو لا يقتصر على التعرف على معالم الظاهرة ، و تحديد أسباب وجودها فحسب ، و إنما يشمل تحليل البيانات و قياسها و تفسيرها و التوصل إلى وصف دقيق للظاهرة و نتائجها ، أي تشخيصها و الوصول إلى كيفية تفسيرها¹.

¹- خالد حامد ، منهج البحث العلمي ، دار ربحانة للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2003 ، ط1 ، ص 32.

لذلك اقتضت الضرورة المنهجية اعتماد المنهج الوصفي ، و هذا تماشياً مع الأهداف و طبيعة البحث و ذلك لغرض وصف لما هو في الواقع ، و جمع معلومات دقيقة لإمكانية فهم و تحليل و تفسير و تشخيص متغيري الدراسة ، و من ثم الخروج بنتائج حول الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتسهيل الاتصال بالجمهور الخارجي.

العينة وطرق اختيارها :

تعتبر هذه المرحلة أساسية في البحث، إذ لا يتسنى للباحث دراسة جميع أفراد مجتمع البحث، لذا يتعين عليه اختيار عينة تمثيلية لإجراء الدراسة عليها " ويمكن تعريف العينة بأنها نموذجاً يشمل جانباً أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك الوحدات¹ ."

1 . كيفية اختيار العينة:

العينة العرضية (عينة الصدفة):

يكون اختيار عدد من الأفراد الذين يستطيع الباحث العثور عليهم من مدة زمنية محددة ، وبشكل عرضي أو عن طريق الصدفة، كأن يذهب الباحث إلى مكتبة أو مدرسة أو كلية أو معرض ويوزع الاستبانة على من يراهم موجودين أمامه، ويضطر الباحثون إلى اختيار هذا النوع لسهولة استخدامه أو لأنهم محددين بوقت معين أو موضوعهم تطلب هذا النوع (الغير محدد) وسلبيات هذا النوع تتمخض في أنها قد لا تمثل المجتمع الأصل تمثيلاً صادقاً، فإذا ما ذهب الباحث الى كلية ما في يوم ما فإنه قد يعثر على طلبة صف معين، أو قستم معين وهؤلاء قد لا يمثلون الصفوف أو الأقسام الأخرى وهكذا. فمثلاً إذا أراد باحث أن يدرس (زبائن مديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والتكنولوجيات

¹ - عامر إبراهيم قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، الأردن، دار اليازوري العلمية، ط 1، 1999، ص : 13.

والرقمنة: مدينة الاغواط نموذجاً) ، فان عينة الباحث هنا غير محددة بخصائص أو اعتبارات ، فأى شخص من الزبائن يعد من العينة فالباحث يلجا إلى عينة الصدفة ويلتقي بأي من تتوفر فيهم شروط الميدان للإجابة عن أسئلته ، وطبعاً في أوقات محددة ولعدد محدد.

أدوات جمع البيانات:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث، للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة. إن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الاستعانة بأكثر من أداة منهجية، وهذا للإلمام بالموضوع ولهذا الغرض اعتمدنا على الأدوات المنهجية الآتية:

المقابلة :

يمكن تعريف المقابلة بانها عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص او اشخاص اخرين بهدف الوصول الى حقيقة او موقف معين يسعى الباحث لتعرفه من اجل تحقيق اهداف الدراسة . ومن الاهداف الاساسية للمقابلة للحصول على البيانات التي يريدها الباحث . بالإضافة الى تعرف ملامح او مشاعر او تصرفات المبحوثين في موقف معين¹.

اعتمدت في دراسة هذا البحث على المقابلات المفتوحة،حيث سمحت هذه لتقنية بكسب ثقة العمال ومختلف المشرفين سواء من خلال مختلف المقابلات مع المسؤولين او من خلال تبادل الحديث مع بعض العاملين في المؤسسة وعلى راسهم عمال والذين بدورهم يمثلون الجمهور الخارجي المديرية.

الملاحظة :

ان اغلبية الباحثين والمهتمين يجمعون على ان اهمية الملاحظة كأداة من الادوات الرئيسية التي تستخدم في البحوث العلمية ومصدرا اساسيا للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة

¹-محمد عبد الباسط، من أصول البحث العلمي مكتبة وهبة، د م . 1979 ، ط2 ، ص 210.

فقد اعتبروها من اهم الادوات . فالملاحظة تشير في معناها الى الرؤية الوضوح والفحص للظاهرة المدروسة فقد عرفها الدكتور محمد طلعت أنها الأداة الأفضل لجمع المعلومات . وهي النواة التي يمكن أن يعتمد عليها للوصول الى المعرفة العلمية . والملاحظة في ابسط صورها هي النظر إلى أبسط الاشياء إدلاء الحالة التي هي عليها¹.

استمارة الاستبيان :

يعد الاستبيان احد الأدوات الأساسية في جمع المعلومات و البيانات من مصادرها الأولية يقوم من خلالها الباحث بأعداد مجموعة من الأسئلة يقوم بإلقائها من المستقضي منه وجمع اجاباته وتحليلها بصفة عامة².

لقد قمت باستخدام الاستمارة كأداة مهمة تمكن من جمع المعلومات والبيانات الخاصة بالدراسة فقد حاولت قدر الإمكان أن تكون أسئلة الاستمارة واضحة بعيدة عن الغموض تغطي الجانب النظري والفروض ،مع الحرص أن تكون الأسئلة تشمل على الأسئلة معرفية وأسئلة رأي . واشتملت على خمسة عشر سؤالاً على 30 مفردة.

1)المحور الأول: بيانات شخصية

(2) : المحور الثاني: خاص بوسائل الاتصال المستخدمة في المديرية.

3المحور الثالث: تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تسهيل الاتصال الخارجي في المديرية

¹- محمد عبيدات .منهجية البحث العلمي . كلية الاقتصاد والعلوم الادارية . الجامعة الاردنية . 1991 . ص55.

²- عبد الله محمد عبد الرحمان . محمد علي بدوي مناهج وطرق البحث الاجتماعي . دار المعرفة . مصر 2002 . ب ط . ص

أولاً: خصائص مجتمع الدراسة:

الجدول رقم (1): توزيع عينة البحث حسب الجنس :

النسبة %	التكرار	الجنس
70%	21	ذكر
30%	9	أنثى
100%	30	المجموع



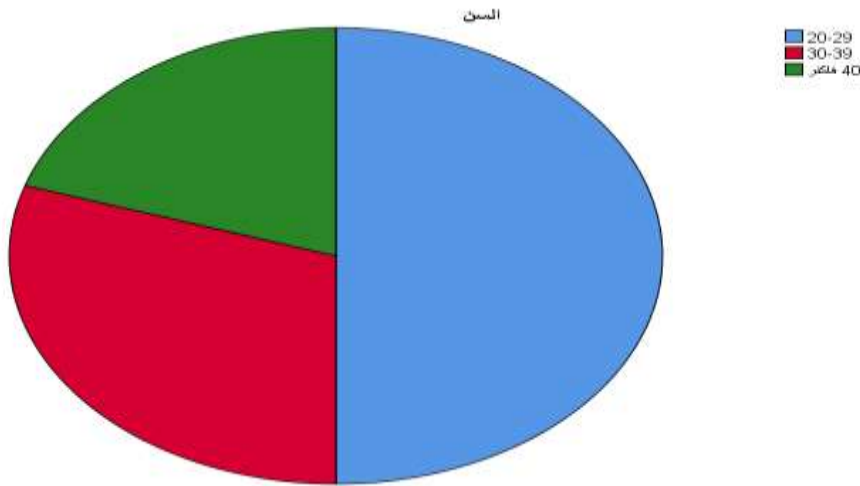
الشكل رقم (1) يمثل جنس المبحوثين.

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن أغلب أفراد العينة من الذكور بنسبة 70 % ، مقابل 30% للإناث.

نستنتج من الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين من الذكور ، و هذا يرجع إلى طبيعة المجتمع الذكوري بالأساس ، حيث نجد الذكور أكثر توافدا على المؤسسات العمومية سواءا طلبا للعمل أو لإيصال البريد أو للقيام بأعمال الصيانة...إلخ.

الجدول رقم (2): يوضح المستوى السن للمبحوثين :

النسبة %	التكرار	السن
50%	15	29-20
30%	9	39-30
20%	6	+40
100%	30	المجموع



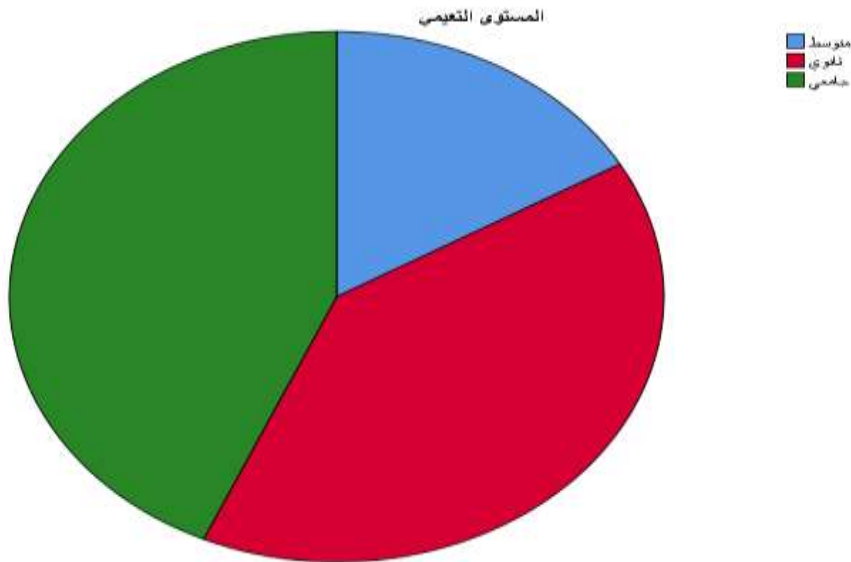
الشكل رقم (2) يمثل سن المبحوثين.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن هناك تطابق في النسبة للفئتين من 20 إلى 29 سنة و من 30 إلى 39 سنة ممثلة في 40 % ، أما نسبة أفراد العينة الأكثر من 40 سنة هي 20 %.

يتضح من خلال النتائج أن أغلب الباحثين لا يتعدى سنهم 30 سنة ، و هذا ما يفسر نوع الفئة التي تتراد المؤسسات العمومية من خريجي الجامعات و المراكز المهنية.

جدول رقم 03 توزيع العينة على حسب المستوى التعليمي :

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
16.7%	5	متوسط
40%	12	ثانوي
43.3%	13	جامعي
100%	30	المجموع



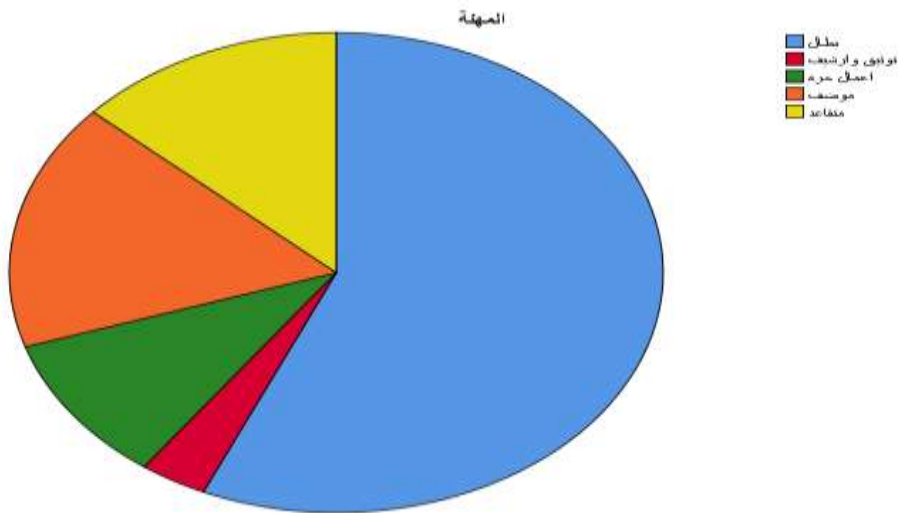
الشكل رقم (3) يمثل المستوى التعليمي للباحثين.

من خلال الجدول أعلاه أن 43.3% من الباحثين لديهم مستوى جامعي ، 40% لديهم مستوى تعليمي ثانوي و 16.7% لديهم مستوى متوسط.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين لديهم مستوى تعليمي جامعي ، ما يفسر وجهة هؤلاء طلبا للعمل سواء بصفة دائمة أو مؤقتة ، تليها فئة أصحاب المستوى الثانوي فالمتوسط ، التي تسعى هي الأخرى لأن تحظى بفرصة للقيام بتربص ميداني في المديرية.

جدول رقم 4. توزيع الأفراد على حسب المهنة :

النسبة %	التكرار	المهنة
56.7%	17	بطل
3.3%	1	توثيق وارشيف
10%	3	اعمال حرة
16.7%	5	موظف
13.3%	4	متقاعد
100%	30	المجموع



الشكل رقم (4) يمثل مهنة المبحوثين.

من خلال الجدول رقم (4) يتبين لنا أن 56.7% من المبحوثين هم بطالين ، 16.7% موظفين ، 13.3% متقاعدين ، 10% يشتغلون في الأعمال الحرة و 3.3% يقومون بتريص في التوثيق و الأرشيف.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين ممن يتوافدون على المديرية هم من الشباب البطال الذي يسعى إلى البحث عن عمل و الحصول على فرصة للتوظيف و لو في إطار عقود الإدماج المهني.

ثانيا : جداول تحليله للفرضية

الجدول رقم 5: يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين وعلاقته بالوسائل المعتمدة للاتصال بالمديرية

المجموع		جامعي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي الوسيلة المعتمدة
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
73.3%	22	61.5%	8	91.7%	11	60%	3	اتصال مباشر
23.3%	7	30.8%	4	8.3%	1	40%	2	الهاتف
3.3%	1	7.7%	1	0%	0	0%	0	البريد الالكتروني
100%	30	100%	13	100%	12	100%	5	المجموع

من خلال الجدول رقم (5) تبين لنا أن 73.3% من المبحوثين يفضلون استخدام وسيلة الاتصال المباشر للاتصال بالمديرية ، حيث سجلت ل هؤلاء على نسبة قدرة ب 91.7% من ذوي المستوى التعليمي الثانوي ، ونسبة 61.5% من ذوي المستوى التعليمي الجامعي ، 23.3% يفضلون الهاتف موزعة على 40%

من ذوي المستوى المتوسط ، 8.3% من ذوي المستوى الثانوي و 30.8% من ذوي المستوى الجامعي ، تأتي آخر نسبة 3.3% ممن يعتمدون البريد الإلكتروني ، 7.7% منهم من ذوي المستوى الجامعي.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه نجد أن أغلب المبحوثين على اختلاف مستوياتهم التعليمية يتفقون على أن الاتصال المباشر هو الأنسب للاتصال بالمديرية ، لما له من مميزات تجعله في سقف الترتيب مقارنة بوسائل أخرى ، في ظل وجود سياسة الباب المفتوح التي تطبقها المديرية. وهذا ما أكدته الدراسات السابقة لطالب فرح فراحي س 24 من خلال النتائج التي توصل إليها هو أحداث تغير في البيئة او في الآخرين فالمرسل يقصد من ارسال اي رسالة في التأثير في المستقبل معين لذلك يجب التميز بين المستقبل المقصود والغير المقصود في عملية الاتصال المباشر.

الجدول رقم (6) يوضح المستوى التعليمي حسب فعالية الوسيلة للقيام باتصال خارجي للمبحوثين.

المجموع	متقاعد		موظف		أعمال حرة		توثيق و أرشيف		بطل		م التعليمي	
	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار		
96.7%	29	100%	4	100%	5	100%	3	100%	1	94.1%	16	نعم
3.3%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	5.9%	1	لا
100%	30	100%	4	100%	5	100%	3	100%	1	100%	17	المجموع

من خلال الجدول رقم (6) يتبين لنا أن 96.7% من المبحوثين يجدون في الوسيلة التي يعتمدونها ميزة الفعالية للقيام باتصال خارجي ناجح ، موزعة على 94.1% من البطالين ، مقابل إجماع تام ممن

يشتغلون في التوثيق و الأرشفة ، الأعمال الحرة ، الموظفين و المتقاعدين ، فيما نفى بقية المبحوثين ذلك بنسبة 3.3% ، موزعة على 5.9% من البطالين.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين على اختلاف مهنتهم يؤكدون على فعالية الوسيلة التي يعتمدونها للاتصال بالمديرية ، كل حسب قناعاته الشخصية و مدى ثقته في هذه الوسيلة. مهما كان نوعها وحجمها .

الجدول رقم 7: يوضح المستوى التعليمي حسب تفضيل الوسيلة الهاتف للمبحوثين

المجموع		جامعي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي الوسيلة.
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
53.3%	16	38.5%	5	58.3%	7	80%	4	التكلفة
6.7%	2	15.4%	2	0%	0	0%	0	الانتشار
40%	12	46.2%	6	41.7%	5	20%	1	السهولة
100%	30	100%	13	100%	12	100%	5	المجموع

من خلال الجدول رقم (7) يتبين لنا أن 53.3% من المبحوثين يفضلون الوسيلة التي يعتمدونها على أساس التكلفة ، موزعة على 80% من ذوي المستوى المتوسط ، 58.3% من ذوي المستوى الثانوي و 38.5% من ذوي المستوى الجامعي ، 40% منهم يفضلونها على أساس السهولة ، موزعة على 20% من ذوي المستوى المتوسط ، 41.7% من ذوي المستوى الثانوي و 46.2% من ذوي المستوى الجامعي

فيما يفضلها آخرون بنسبة 6.7% على أساس الانتشار موزعة على 15.4% من ذوي المستوى التعليمي الجامعي.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين يفضلون الوسيلة التي يعتمدونها على أساس التكلفة لا سيما أصحاب المستوى المتوسط و الثانوي الذين يهتمون بالتكلفة أكثر من أي شيء آخر و هذا يرجع إلى وجود تفاوت في المستوى التعليمي ، الذي من شأنه يؤثر على آراء و اتجاهات الأفراد ، فيما نجد البعض الآخر من يفضلها على أساس الانتشار و السهولة و على رأسهم أصحاب المستوى التعليمي الجامعي الذين يهتمون بخصائص الوسيلة المعتمدة بغض النظر عن تكلفتها ، ما يعكس مدى ارتفاع المستوى التعليمي.

الجدول رقم 8 يوضح متغير الجنس حسب وسائل أخرى للقيام بالاتصال الخارجي

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس وسائل أخرى
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
50%	15	88.9%	8	33.3%	7	نعم
50%	15	11.1%	1	66.7%	14	لا
100%	30	100%	13	100%	21	المجموع

من خلال الجدول رقم (8) يتبين لنا أن 50% من المبحوثين صرحوا أن هناك وسائل أخرى للقيام باتصال خارجي ، موزعة على 88.9% إناث و 33.3% ذكور ، فيما نفى البقية ذلك بنسبة 50% موزعة على 66.7% ذكور و 11.1% إناث.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن هناك تطابق في النسب ، النصف الأول يرى أن هناك وسائل أخرى لا بد من اعتمادها في الاتصال الخارجي ، فيما يؤكد البقية أن الوسائل الموجودة كفيلة للقيام باتصال خارجي ، هذا التطابق في النسب يدل على اختلاف وجهات النظر بين مؤيد لما هو موجود و آخر متطلب يبحث دوما عن الأفضل.

ثالثا: نتائج الفرضية الأولى: خاص بوسائل الاتصال المستخدمة في المديرية

■ 73.3% من المبحوثين يعتمدون الاتصال المباشر للاتصال بالمديرية تليها نسبة 23.3% ممن يعتمدون على الهاتف.

■ 96.7% من المبحوثين يؤكدون على مدى فعالية الوسيلة التي يعتمدونها.

■ 53.3% من المبحوثين وضحو على أي أساس يفضلون الوسيلة المعتمدة للاتصال بالمديرية.

و هذا ما يثبت صحة افتراضنا الأول : " تعتمد المديرية في الاتصال مع جمهورها الخارجي عدة وسائل من بينها الهاتف و الاتصال المباشر.

رابعا: جداول تحليله للفرضية الثانية

الجدول رقم 9: يوضح المستوى التعليمي حسب دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل اتصال

بالجمهور الخارجي للمبحوثين

المجموع		جامعي		ثانوي		متوسط		م. التعليمي دور التكنولوجيا
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
%100	30	%100	13	%100	12	%100	5	نعم
%100	30	%100	13	%100	12	%100	5	المجموع

من خلال الجدول رقم (9) يتبين لنا أن هناك إجماع تام من قبل المبحوثين على أن التكنولوجيا الحديثة للاتصال لها دور في تسهيل الاتصال الخارجي بنسبة 100%.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن إجماع المبحوثين يفسر مدى وعيهم الكبير بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، و قدرتها على تسهيل الاتصال الخارجي ، لا سيما و نحن نعيش في عصر التكنولوجيا التي أصبحت متطلب أساسي في جميع المؤسسات. ولقد أصبحت التكنولوجيا هي الحجر الأساسي في بناء المؤسسات الاقتصادية العالمية

الجدول رقم 10 يوضح حسب متغير الجنس سرعة الرد على المراسلة المبحوثين

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	السرعة في الرد
76.7%	23	77.8%	7	76.2%	16	نعم
23.3%	7	22.2%	2	23.8%	5	لا
100%	30	100%	9	100%	21	المجموع

من خلال الجدول رقم (10) يتبين لنا أن 76.7% من المبحوثين صرحوا أنه يتم الرد عليهم بسرعة موزعة على 76.2% ذكور و 77.8% إناث ، فيما نفلا ما نسبته 23.3% موزعة على 23.8% من الذكور و 22.2% من الإناث.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين من الذكور و الإناث يتم الرد على مراسلتهم فور إرسالها ، و هذا يعكس مدى فعالية الوسائل التي تعتمد عليها المديرية في الرد على مراسلات الزبائن على

اختلافها و شدة تعقدها ، و كذا حرصا منها على التواصل معهم و العمل بكافة السبل على تذليل جميع الصعوبات و العناية بانشغالاتهم من خلال دراستها و البحث عن حلول لها.

الجدول رقم 11 يوضح مهنة المبحوثين حسب الخدمات الاتصالية التي تقدمها المديرية

المهنة		بطل		توثيق و أرشيف		أعمال حرة		موظف		متقاعد		المجموع	
ن.الخدمة		%		%		%		%		%		%	
تكرار		تكرار		تكرار		تكرار		تكرار		تكرار		تكرار	
جيدة		6	%35.3	1	%100	1	33.3	4	%80	2	%50	14	46.7
حسنة		9	%52.9	0	%0	2	66.7	1	%20	2	%50	14	46.7
ضعيفة		2	%11.8	00	%0	0	%0	0	%0	0	%0	2	%6.7
المجموع		17	%100	1	%100	3	%100	5	%100	4	%100	30	%100

من خلال رقم (11) يتبين لنا أن 46.7% من المبحوثين صرحوا أن الخدمات الاتصالية التي تقدمها المديرية جيدة ، موزعة على 35.3% من البطالين ، 33.3% ممن يشتغلون أعمال حرة ، 80% من الموظفين و 50% من المتقاعدين ، تليها نفس النسبة من المبحوثين ترى أن الخدمات المقدمة حسنة موزعة على 52.9% من البطالين ، 66.7% ممن يشتغلون أعمال حرة ، 20% من الموظفين و 50% من المتقاعدين ، فيما كانت نسبة 6.7% من المبحوثين ممن يرون أن الخدمات المقدمة ضعيفة ، موزعة على 11.8% من البطالين.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن هناك تطابق في النسب المصرح بها في نوع الخدمات الاتصالية المقدمة من طرف المديرية بين الجودة و الحسنة ، و هذا يعكس نوع السياسة الاتصالية التي تبنتها المديرية و مدى نجاعتها في استقطاب الزبائن و إرضائهم بكافة السبل من خلال الخدمات المقدمة.

الجدول رقم 12 حسب متغير مستوى التعليمي التكنولوجيات تساعد لاتصال الرسائل على أكمل وجه

المجموع		جامعي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي التكنولوجيات تساعد على إيصال الرسالة
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
%83.3	25	%84.6	11	%83.3	10	%80	4	نعم
%16.7	5	%15.4	2	%16.7	2	%20	1	المجموع
%100	30	%100	13	%100	12	%100	5	المجموع

من خلال الجدول رقم (12) يتبين لنا أن 83.8% من المبحوثين صرحوا أن التكنولوجيات تساعد على إيصال الرسائل على أكمل وجه ، موزعة على 80% من ذوي المستوى التعليمي المتوسط ، 83.8% من ذوي المستوى الثانوي ، 84.6% من ذوي المستوى الجامعي ، 16.7% منهم صرحوا عكس ذلك موزعة على 20% من ذوي المستوى التعليمي المتوسط ، 16.7% من المستوى الثانوي و 15.4% من ذوي المستوى الجامعي.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين يتفقون على أن التكنولوجيات الحديثة تساعد على إيصال الرسائل على أكمل وجه ، لما لها من مميزات مثل الدقة و السرعة في الإنجاز ، جعلت منهم يقبلون عليها على اختلاف مستوياتهم التعليمية ، التي لم تشكل حجرة عثر أمام التفاهم حول هذه التكنولوجيات.

الجدول رقم 13 يوضح حسب السن ضرورة اعتماد التكنولوجيات لتفعيل الاتصال الخارجي للمبحوثين

المجموع		40 فأكثر		39-30		29-20		السن
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	اعتماد التكنولوجيا ضروري
%73.3	22	%66.7	4	%66.7	6	%80	12	نعم
%26.7	8	%33.3	2	%33.3	3	%20	3	لا
%100	30	%100	6	%100	9	%100	15	المجموع

من خلال الجدول رقم (13) يتبين لنا أن 73.3% من المبحوثين صرحوا أن لا بد من اعتماد التكنولوجيا لتفعيل الاتصال الخارجي ، موزعة على 80% من المبحوثين ممن يتراوح أعمارهم من 29-20 سنة 66.7% يتراوح أعمارهم من 39-30 سنة ، 66.7% أعمارهم من أكثر من 40 سنة ، 26.7% منهم لا يجدون ضرورة في اعتماد التكنولوجيا ، موزعة على 20% يتراوح أعمارهم من 29-20 ، 33.3% أعمارهم من 39-30 سنة و 33.3% أعمارهم أكثر من 40 سنة.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين يرون أنه من الضروري اعتماد التكنولوجيات لتفعيل الاتصال الخارجي، لما لها دور هام و فعال في تحريك عجلة العملية الاتصالية مع الجمهور ، لا سيما و نحن نعيش في عصر التكنولوجيا التي أصبحت جزء لا يتجزأ من مكونات المؤسسة التي لا يمكنها الاستغناء عنها.

الجدول رقم (14) يوضح حسب المستوى التعليمي للمبحوثين السبل الكفيلة لتحسين الاتصال الخارجي

المجموع		جامعي		ثانوي		متوسط		م.التعليمي
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	السبل الكفيلة لتحسين الاتصال. الخارجي
%56.7	17	%76.9	10	%33.3	4	%60	3	إنشاء صفحة خاصة على مواقع التواصل الاجتماعي
%13.3	4	%7.7	1	%25	3	%0	0	تخصيص يومين للاستقبال الثلاثاء و الخميس
%16.7	5	%7.7	1	%25	3	%20	1	التواصل عبر البريد الإلكتروني
%13.3	4	%7.7	1	%16.7	2	%20	1	تخصيص مكتب لاستقبال الزبائن
%100	30	%100	13	%100	12	%100	5	المجموع

من خلال الجدول رقم (14) يتبين لنا أن 76.9% من ذوي المستوى الجامعي و 56.7% من المبحوثين اقترحوا إنشاء صفحة خاصة على مواقع التواصل الاجتماعي، موزعة على 60% من ذوي المستوى التعليمي المتوسط ، 33.3% من ذوي المستوى الثانوي ، 13.3% من المبحوثين اقترحوا تخصيص يومين للاستقبال الثلاثاء و الخميس ، موزعة على 25% من ذوي المستوى الثانوي و 7.7% من ذوي المستوى الجامعي ، 16.7% اقترحوا التواصل عبر البريد الإلكتروني ، موزعة على 20% من ذوي المستوى المتوسط ، 25% من ذوي المستوى الثانوي و 7.7% من ذوي المستوى الجامعي ، 13.3% من المبحوثين اقترحوا تخصيص مكتب لاستقبال الزبائن ، موزعة على 20% من ذوي المستوى المتوسط 16.7% من ذوي المستوى الثانوي و 7.7% من ذوي المستوى الجامعي.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين يقترحون ضرورة إنشاء صفحة خاصة على مواقع التواصل الاجتماعي ، للتقرب أكثر من الزبائن سجلت فيها أكبر نسبة لدى ذوي المستوى التعليمي الجامعي ، نظرا لاستخدامهم الواسع لهذه المواقع و تحديدا موقع الفيس بوك ، فيما اقترح آخرون من ذوي المستوى الثانوي تخصيص يومين للاستقبال الثلاثاء و الخميس و التواصل عبر البريد الإلكتروني ، ما يفسر اهتمام جزء كبير من هذه الفئة بوسائل الاتصال الحديثة و العمل على التمكن من حسن استخدامها تليها آخر فئة من أصحاب المستوى التعليمي المتوسط التي اقترحت ضرورة تخصيص مكتب لاستقبال الزبائن ، ما يعكس ارتباط هذه الفئة بوسيلة الاتصال الشخصي التي يرون فيها الأنجع لتبليغ انشغالاتهم للجهات المسؤولة.

خامسا: مناقشة الفرضية الثانية :

- إجماع تام على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل الاتصال بالجمهور الخارجي بنسبة 100%.
- 83% من المبحوثين صرحوا أن التكنولوجيات الحديثة تساعد على إيصال الرسائل على أكمل وجه.
- 73.3% يؤكدون على ضرورة اعتماد التكنولوجيات لتفعيل الاتصال الخارجي.
- ما يؤكد صحة الفرضية الثانية : " تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور في تحسين الاتصال الخارجي.

الاستنتاج العام :

من خلال دراستنا الميدانية في المديرية ، تبين لنا أن الاتصال الخارجي يحتل مكانة هامة في المؤسسة ، باعتباره يعكس صورة المؤسسة ، و يعمل على ضمان بقائها في بيئة العمل.

كما أن الاتصال الخارجي يتم بعدة طرق مختلفة على رأسها الاتصال المباشر و الهاتف ، فعلى الرغم من توفر وسائل أخرى جد متطورة ، إلا أن هاتين الوسيلتين لم تفقدا بعد بريقهما ، و هذا راجع لعدة أسباب من بينها مدى ثقة الزبون في الاتصال المباشر ، الذي يتميز بفعاليته و قدرته على الإقناع و تغيير الاتجاهات ، صف إلى ذلك الهاتف الذي لا يقل شأنه عنه ، و الذي يلجأ إليه البعض لتفادي عناء و تكلفة التنقل من مكان لآخر.

و تظهر تكنولوجيات الاتصال الحديثة كضرورة من ضروريات العملية الاتصالية ، لا سيما الخارجية منها ، لما تتسم به من مزايا إيجابية ، ساهمت بشكل كبير في تحريك دواليب عملية الاتصال بالجمهور الخارجي ، و دفعها إلى ساحة التميز و الإبداع لخلق فضاءات من شأنها تبني مختلف اهتمامات الزبائن في ظل تنوع الرؤى و تشعب التوجهات.

الاستنتاج العام :

من خلال دراستنا الميدانية في المديرية ، تبين لنا أن الاتصال الخارجي يحتل مكانة هامة في المؤسسة ، باعتباره يعكس صورة المؤسسة ، و يعمل على ضمان بقائها في بيئة العمل.

كما أن الاتصال الخارجي يتم بعدة طرق مختلفة على رأسها الاتصال المباشر و الهاتف ، فعلى الرغم من توفر وسائل أخرى جد متطورة ، إلا أن هاتين الوسيلتين لم تفقدا بعد بريقهما ، و هذا راجع لعدة أسباب من بينها مدى ثقة الزبون في الاتصال المباشر ، الذي يتميز بفعاليته و قدرته على الإقناع و تغيير الاتجاهات ، ضف إلى ذلك الهاتف الذي لا يقل شأنه عنه ، و الذي يلجأ إليه البعض لتفادي عناء و تكلفة التنقل من مكان لآخر.

و تظهر تكنولوجيات الاتصال الحديثة كضرورة من ضروريات العملية الاتصالية ، لا سيما الخارجية منها ، لما تتسم به من مزايا إيجابية ، ساهمت بشكل كبير في تحريك دواليب عملية الاتصال بالجمهور الخارجي ، و دفعها إلى ساحة التميز و الإبداع لخلق فضاءات من شأنها تبني مختلف اهتمامات الزبائن في ظل تنوع الرؤى و تشعب التوجهات.

الخاتمة :

في عالم طغت فيه لغة العلم والمعرفة واصبح التقدم التكنولوجي السريع والمستمر هو محرك الاقتصاد العالمي اضحى لزمنا على كل مديرية ان تعمل على مواكبة التطورات الحاصلة وتسخير العلم والتكنولوجيا لخدمتها وبالتالي اغتنام الفرص التي تتاح من جراء ذلك وبعبارة ادق ضرورة تحولها على اقتصاد المعرفة بان تجعل في سلم اولوياتها الاستثمار في الموارد البشرية باعتبارها راس المال الفكري القادر على الابداع وتوليد المعارف وان توفر لها الظروف الملائمة ولا بد ان تدعم ذلك ببناء قدرتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدورها الفعال في ايجاد المعارف ونشرها كما ان تأثيرها يشمل المديرية باسرها بفعل استخدامها وتطبيقها في مختلف مستوياتها.

ومن خلال ما سبق فقد جاء تركيزنا على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الربط والتنسيق بين وظائف الادارة مع الجمهور الخارجي وقد تعرضنا في دراستنا هذه الى جميع جوانب الموضوع قدر الامكان وتوصلنا الى مجموعة من النتائج.

واجابة على اشكالية البحث واهم تساؤلات قمنا بتقسيم البحث الى ثلاث فصول قدما من خلالها ماهية التكنولوجيا والاتصال الخارجي مفاهيم اساسية حوله ثم التكنولوجيا في تحقيق الاتصال مع الجمهور الخارجي وفي الاخير قمنا بدراسة ميدانية حول مديرية الاتصالات البريد السلكية ولاسلكية والرقمنة. تتمثل نتائج البحث فيما يلي:

ان استعمال تكنولوجيا في المديرية يؤدي الى تحسين الاتصال مع الجمهور الخارجي تحسين الاتصالات الداخلية والخارجية.

ظهور وتطور تكنولوجيا مكن من اعادة تصميم وتشكيل المديرية وتحويل هيكلها التقليدية وتوسيع عملياتها وتغيير الاساليب المتبعة في رفع التقارير والرقابة كما ادت الى ظهور اساليب ادارية حديثة.

ومن خلال الدراسة الميدانية فقد تم التوصل الى النتائج التالية.

-تستعمل المديرية تكنولوجيا بصفة دائمة وللأوقات الطويلة كما انها تعتمد على احدث الوسائل
المعدات والتقنيات يحث تحوي على تشكيلة من التكنولوجيات والمتمثلة في الانترنت الفاكس الهاتف
-حريصة على توظيف ذوي الكفاءات المهارات العالية بشكل كبير

الإقتراحات

- إنشاء صفحة خاصة بالمديرية على مواقع التواصل الإجتماعي للرد على مختلف الإنشغالات و التساؤلات.
- تخصيص يومين للإستقبال الثلاثاء و الخميس للتفرغ جيدا للكم الهائل من الزبائن.
- تخصيص مكتب لإستقبال الزبائن يقوم بتوجيههم كل حسب طلبه.
- القيام بندوات و أيام دراسية لإطلاع الزبون على مختلف المستجدات الحاصلة في القطاع و وضعه في الصورة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

الكتب

النتائج الكمية

1. (احمد بن موسلي . مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال ط 2 (الجزائر . ديوان المطبوعات الجامعية 2005) ص 286 .
2. (عمار بوحوش . مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث . (الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية 1995) ص 29 .
3. احمد ماهر كيف ترفع مهارتك الادراية في الاتصال (الاسكندرية الدار الجامعية 2000) ص 24.25 .
4. جيهان احمد رشتي . الاسس العلمية لنظريات الاعلام . (القاهرة دار الفكر العربي . 1978) ص 50-52 .
5. حاسم فخري سليمان واخرون . العلاقات العامة وزارة التعليم العالي بغداد ب . ط . 1981 . ص 85 .
6. حسن عماد مكاوي . ليلى حسن الاتصال ونظرياته المعاصرة ط 4 (القاهرة . الدار المصرية اللبنانية . 2003) ص 23 .
7. راضي فوزية تعريف التكنولوجيا وخصائصها موقع الانترنت [http / nn.alfush](http://nn.alfush) اطلع عليه في 30/04/ 2019 .
8. شدوان علي شيبية . العلاقات العامة بين النظري والتطبيقي الإسكندرية ب . ط 2007 ص 197 .
9. خليل صالح او صبع العلاقات العامة الاتصال الانساني . دار الشروق ط 1 الاردن 1998 ص 95 .
10. طاهر مرسي عطية . فن وعلم العلاقات دار النهضة العربية . القاهرة 1994 . ص 16 .

11. عامر ابراهيم قنديل . البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات الاردن دار
البايزوري العلمية . ط 1 1999 ص 13.
12. عبد العزيز شرف نماذج الاتصال (القاهرة الدار المصرية اللبنانية 2003) ص 22
.
13. عبد الله التومي مظاهرها فلسفتها تأثيرها دار هومة للنشر والتوزيع الجزائر 2009 ص
171.
14. محمد الزعبي، التغيير الاجتماعي ، (القاهرة: دار الطليعة، 1998) ، ص 85.
15. محمد الصريفي تكنولوجيا المعلومات دار الفكر الجامعي الاسكندرية مصر 2009 ص
13
16. محمد عبد الباسط من اصول البحث العلمي مكتبة وهبة د م 1979 ط 2 ص 210.
17. يعقوب فهد العبيد التنمية التكنولوجية (القاهرة . الدار الدولية 1989) ص 19.
18. مصطفى الحجازي . الاتصال الفعال والعلاقات الانسانية الادارية لبنان . 1982 ب
ط ص 33.
19. محمد عبيدات . منهجية البحث العلمي . كلية الاقتصاد والعلوم الادارية . الجامعة
الاردنية . 1991 . ص 55 .
20. محمد جودت ناصر ، الدعاية و الإعلان و العلاقات العامة ، دار مجد لاوي ، عمان ،
ط 1 ، 1997 ، ص 102
21. محسن احمد الخضيرى . الاسس العلمية لكتابه الرسائل الماجستير ودكتوراه. مكتبة
الانغلو المصرية . القاهرة 1992 ص 6
22. فضيل دليو مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، (الجزائر: ديوان المطبوعات
الجامعية، 1998) ص 9.
23. غريب عبد السميع الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر الاسكندرية ب . ط
2006 ص 16.
24. على عجوة ، الأسس العلمية للعلاقات العامة، عالم الكتب ، القاهرة ، ط 3 ، 1985، ص
ص 21-22

25. عبد الوهاب بوخنوزة الاتصال الاجتماعية في الجزائر الاقناع وضعف الاقناع المجلة الجزائرية للاتصال العدد 14 جويلية ديسمبر 1996 ص 120 .
26. عبد الله محمد عبد الرحمان . محمد علي بدوي مناهج وطرق البحث الاجتماعي . دار المعرفة . مصر 2002 . ب ط . ص 382.



المذكرات والرسائل

27. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني.. دراسة تطبيقية ميدانية، (ذ. م. ن: المكتب الجامعي الحديث، 2005) ص 82.
28. نبيلة بوخبزة تطبيقات الاتصال العمومي المطبوعة في الحملات العمومية المتلفزة مذكرة لنيل دكتوراه في علم الاعلام والاتصال جامعة الجزائر . 2006/2007 ص 253.

2-المراجع باللغة الفرنسية

2-1- livres et article électroniques

- 1) dictionnaire commercial , académie des sciences commerciale , hachette , paris , 1987 , p35
- 2) Michel le net , état annoncé , Edition l'organisation , paris , 1981 , p 154
- 3) Retrieved 25-9-2018. Edited. «Computer Hope (3-1-2018), "Internet".. ↑ www.computerhope.com
- 4) wireless Network " , www.techopedia.com, Retrieved 25-9-2018. Edited.

الملاحق

ملاحظة بيانات هذه الاستمارة سرية وتستخدم في البحوث العلمية والأكاديمية

المحور الاول البيانات الشخصية :

1.الجنس : ذكر انثى

2.السن

3.المستوى التعليمي

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4. المهنة

المحور الثاني : وسائل الاتصال الخارجي المستخدمة في المديرية

5.ماهي الوسائل المعتمدة في المديرية ل الاتصال ب الجمهور الخارجي ؟

الاتصال المباشر الهاتف الفاكس
البريد الالكتروني

6.ماهي الوسيلة من بين الذكر السابقة التي تعتمدها ل الاتصال بالمديرية؟.....

7.حسب رأيك هل تجد ان هذه الوسيلة فعالة للقيام ب اتصال خارجي ناجح ؟

نعم لا

8.على أي اساس قمة بتفضيل هذه الوسيلة ؟

التكلفة الانتشار السهولة

9.هل هناك وسائل اخرى للقيام ب اتصال خارجي ؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم حددها

المحور الثالث: تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تسهيل الاتصال الخارجي في المديرية

10. هل تعتقد ان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تسهيل الاصال بالجمهور الخارجي ؟

نعم لا

لماذا في رأيك ؟

11 هل يتم الرد عليك بسرعة عند مراسلتك للمديرية ؟

نعم لا

- اذا كانت الاجابة ب لا ما سبب ذلك من وجهة نظرك ؟

12. ماريك في الخدمات الاتصالية التي تقدمها المديرية ؟

جيدة حسنة ضعيفة

13. هل تساعدك هذه التكنولوجيات ل ايصال رسالتك على اكمل وجه ؟

نعم لا

14. هل ترى ان هذه التكنولوجيات اخرى لابد من اعتمادها لتفعيل الاتصال الخارجي ؟

نعم لا

في حالة الاجابة ب نعم حددها.....

15. حسب وجهة نظرك ماهي السبل الكفيلة التي لابد تعتمدها المديرية لتحسين الاتصال بالجمهور

الخارجي ؟

الملحق رقم 02

مقابلة مع الأنسة : حبيرش نجاه

متصرف بالمديرية الولائية

الأسئلة المطروحة :

-هل هناك يوم مخصص للاستقبال ؟

-هل هناك مكتب مكلف بالزيائن؟

-من يقوم باستقبال الزيائن ؟

-هل يكلف المدير من يقول باستقبال الزيائن ام يستقبلهم بنفسه؟

-هل يتم معالجة انشغالات الزيائن فور تلقيها؟

-ماهي الطرق المستخدمة في معالجة انشغالات الزيائن؟

-هل نوع من التذمر من الاستياء من طرف الزيائن في كيفية التعامل معهم؟

-في حالة وجود مشاكل تخص الزيائن كيف يتم التعامل معها؟

الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات
و الرقمنة بالأغواط

