الجمهوريـــــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليـــم العـــــالي والبـــــحث العلـــــمي
Ministère de L'enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
كلية العلوم الإجتماعية
Faculté des sciences sociales

قسم علم الاجتماع

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر

تخصص

علم اجتماع الاتصال

أثار استخدام تكنولوجيات الاتصال في الإدارة

دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الغرب- السانية-

من إعداد:
بوشناق ثالث سفيان

تحت إشراف:
بلحاج حسنية

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	جامعة الانتماء	الوضعية
عدة بوجلال عبد المالك	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران 2	رئيسا
بلحاج حسنية	أستاذ محاضر أ	جامعة وهران 2	مشرفا
العلاوي أحمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران 2	مناقشا

السنةالجامعية:
2017/2016

الفهرس

مقدمة عامة..... ص 4

الإطار المنهجي للدراسة..... ص 5

1- الإشكالية..... ص 6

2- الفرضيات ..... ص 7

3- أسباب اختيار موضوع الدراسة ..... ص 7

3-1- الأسباب الموضوعية ..... ص 7

3-2- الأسباب الذاتية ..... ص 7

3-3- أهم دواعي اختيار الموضوع..... ص 8

6- منهج الدراسة ..... ص 9

7- مجتمع وعينة الدراسة ..... ص 10

الفصل الأول: تكنولوجيات الإعلام والاتصال ..... ص 12

المبحث الأول : مدخل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ..... ص 13

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال..... ص 13

المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال ..... ص 16

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال ..... ص 19

المبحث الثاني: إستراتيجية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة ..... ص 21

المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة ..... ص 21

المطلب الثاني: مبررات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ..... ص 31

المطلب الثالث: أثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية ..... ص 33

الفصل الثاني: توظيف تكنولوجيات الاتصال بمؤسسة سونلغاز ..... ص 37
I- تحليل البيانات الميدانية ..... ص 38
1-1- البيانات الشخصية ..... ص 38
1-2- مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ..... ص 42
1-3- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوي أداء المؤسسة .... ص 51
نتائج للدراسة ..... ص 58
خاتمة عامة ..... ص 60
الملاحق ..... ص 61
قائمة المراجع ..... ص 67

مقدمة عامة

مقدمة عامة

لقد تعاظم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، سياسية،...، وكلما زادت حاجة الإنسان

والمؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت استمراريتها واستحداثها وبالتالي تطويرها، ومع تطور الوسائل الإلكترونية في المجتمعات الحديثة واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات، زادت أهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال حتى صارت إلى ما هي عليه الآن،فتزايد بذلك تسابق المؤسسات على اختلافها من أجل مسايرة واقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال، باعتبار أن حيازة تكنولوجيا الإعلام والاتصال حاليا يمثل امتلاكا لقدرة تنافسية على الصعيد الدولي، خاصة وأن التميز وفقا للصيغة الجديدة للمنافسة الدولية لا يتمثل فقط في كيفية إحراز هذه الميزة التنافسية، أو مجرد البحث في طرق تعزيزها، بل مدى ارتباطها بنوعية البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة والتنمية الاقتصادية ككل والبني التحتية لها، من خلال ملائمة مصادر الابتكارات ودرجة الضغوط التي تفرضها المنافسة من كفاءات وقدرات تنظيمية وتقنية فيما يتعلق بحيازة تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة والقدرة على التحكم فيها، وسرعة التكيف مع تطوراتها والاستجابة الآنية للمتطلبات والتغيرات الطارئة.

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال

الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم، ومنها مؤسسة سونلغاز حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية، كما أن تبني المؤسسة تكنولوجيا لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات، ذلك أن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى الوسط المؤسساتي يطرح مسألة "مقاومة التغيير" أو بمعنى آخر رفض "واقع التجديد" الذي ينظرون له بمنظار"الخطر"، الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها، ولذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها، كما نجد أن الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيات نظرا لتأثير بعض العوامل الذاتية التي تجعل نسب الاستخدام مرتفعة أو منخفضة.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة – دراسة الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز كميدان للدراسة، بحيث نركز فيه على دراسة ترتيب كل تكنولوجيا من التكنولوجيات المدروسة انطلاقا من نسب استخدامها، وكذا دراسة ما إذا كان للعوامل الذاتية أثر على نسب الاستخدام التي تعكس عملية التبني، لنخلص إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة .

الإطار المنهجي للدراسة

1- الاشكالية :

تعرف المؤسسات اليوم تطورا ملحوظا، تحولات جذرية على كل المستويات سواء على الصعيد الاقتصادي والتجاري أو على الصعيد التنظيمي أو على الصعيد التكنولوجي ، تنعكس بشكل أو بأخر على المؤسسة و تجعلها في صراع دائم مع محيط يتميز بمنافسة شديدة، ليس بالضرورة لتحقيق تقدمها و ازدهارها و لكن غالبا حفاظا على بقائها .

فوسط هذه التحولات، تعتبر الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو بما أصبح يعرف بتكنولوجية المعلومات والاتصال، و الاعتماد المتزايد و المكثف نحو استعمالها و توظيفها بقوة تقريبا في كل الأنشطة البشرية. حيث شهدت تكنولوجية المعلومات و الاتصال قفزات كبيرة في استعمالها فجرت ثورة هائلة في نظم المعلومات و الاتصال، و ساهمت بذلك في إدماج مختلف الأطراف العالمية في منظومة مالية و إعلامية و معلوماتية واحدة، و جعلت العالم على الرغم من اتساع رقعته الجغرافية قرية صغيرة، بما توحي كلمة القرية من علاقات قرابة و جوار ومحدودية في الزمان و المكان.

هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسة تحديات جديدة شكلا و محتوى عن الفترات السابقة،حيث أصبح لهذه التكنولوجية أهمية ودور في المؤسسة بشكل عام و على تحسين أداء المورد البشري بشكل خاص حيث أصبحت تكنولوجي المعلومات و الاتصال جزءا لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة المعاصرة، وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية و تدعيم القرارات و الاستغلال الأفضل للمعلومة، بما ينجر عنها من: سرعة تأدية المهام، توفير الوقت، رفع كميات الإنتاج.

تبعا لهذه الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الآثار العميقة التي أفرزتها تطبيقاتها على العالم المعاصر هذا من جهة، و أهمية تحسين الأداء من جهة أخرى، تظهر معالم الإشكالية التي نعالجها في التساؤل الجوهري التالي:

هل لتكنولوجيات الإعلام والاتصال تأثير في أداء المؤسسات ؟

2- الفرضيات

للإجابة على الإشكالية نتطرق إلى طرح عدة فرضيات :

- تؤدى تكنولوجيا الإعلام والاتصال دورًا أساسيًا في تقليص الوقت، وتحسين نشاط المؤسسة.

- تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورة ومطلب ملح فيما يتعلق بتحسين الخدمة المؤسساتية.

3- أسباب إختيار الموضوع

من الاسباب الكامنة وراء اختيار الموضوع نذكر :

3-1- الأسباب الموضوعية

الموضوع يندرج ضمن المواضيع الجديدة المرتبطة بنظم الرقمنة ، حيث أن أغلب الباحثين والدارسين لم يولوا بعد الاهتمام الكافي لهدا النوع من المواضيع رغم دخول التكنولوجيا الحديثة للاتصال إلى مؤسسات عديدة ، وهذا ما يفسره قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في مجتمعنا على الخصوص .

- أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات ، وتحسين سيرورتها وتبادلها وجودة خدماتها المقدمة لزبائنها .

- التعرف على الدور الذي أصبحت تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة.

3-2- الأسباب الذاتية:

- التدرب والتعود على القيام البحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية, وتقنيات البحث في علم اجتماع الاتصال .

- التعمق ومواصلة البحث في الموضوع حيث قمنا بقراءات خاصة حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية وهذا ما دفعنا إلى التفكير في بحث جدي ، والتعمق حول التكنولوجيات الحديثة واستغلالها في المؤسسة .

3-3- أهم دواعي اختيار الموضوع

1- أهمية الدراسة

- يعتبر هذا البحث مساهمة نظرية في معالجة إشكالية تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، وتبيان مدى أهمية التحول ومعالجة مختلف العمليات باستخدام الحاسوب, باعتبار ذلك من أهم المتطلبات للدخول في عصر المعلومات،الحاصل على اكثر من صعيد ومسايرة التطور التكنولوجي.

- و تنطلق أهمية الدراسة من الدور البارز للتكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير في زيادة سيولة تلك المعلومات، وتحسين سيرورتها وتبادلها، حيث أصبحت كيفية وطرق اقتنائها،متاحة أمام الجميع.

2- أهداف الدراسة

للدراسة مجموعة من الأهداف أهمها :

- تهدف الدراسة عموما إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية و اختبار الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها أو نفيها.

- استجلاء الغموض، و توضيح الرؤية تجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛

- الإشارة إلى الوضع الحالي و تقديم تصور حوله، وتبيين أهمية و دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجتمع .

- إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الجزائرية و أهميتها في تحسين أداء الأفراد العاملين داخلها.

4- منهج الدراسة

ان أي بحث علمي كان يخضع لمنهجية، ويتضمن تقنيات وأساليب فقد اعتمدنا على المنهج الكمي في التحليل الذي يساعدنا على جمع البيانات بموضوع البحث،

فبالنسبة للجانب النظري ارتأينا أن يتم تجميع أجزاء البحث لتكوين القاعدة النظرية المستقاة من مختلف المراجع، التعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، و هذا ما يتناسب مع طبيعة الموضوع، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على منهج دراسة الحالة – دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الغرب – الذي يعتمد الدراسة التطبيقية، بغية تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في المؤسسة ، و استخلاص النتائج التي تخدم أغراض البحث.

أما فيما يخص أدوات البحث و الدراسة فقد اعتمدنا في الجزء النظري من هذا البحث على المسح المكتبي لمجموعة المراجع المتنوعة ما بين الكتب و المقالات و الرسائل و الملتقيات، إضافة لشبكة الانترنت،أما عن أدوات الدراسة الميدانية، ومن بين الوسائل التي استخدمناها في البحث:

1- الملاحظة المباشرة:

وحرصا منا قررنا إجراء دراسة ميدانية حول موضوع محاولين الإلمام والتعمق أكثر في هذا الموضوع كنا قد اعتمدنا في هذه الدراسة على تقنية الملاحظة والتي تمكننا من التواصل المباشر مع عينتنا، إذ تعتبر الملاحظة أداة من أدوات البحث تجمع بواسطتها المعلومات التي تمكن الباحث واختيار فروضه، فهي تعني الانتباه إلى المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي معين يقصد متابعة ورصد التغيرات ليتمكن الباحث بذلك من وصف السلوك فقط،أو وصف وتحليله أو وصفه وتقييمه(إبراهيم عبد العزيز دعباج ، 2010 ، ص118) ، وقد أفادتنا الملاحظة في الاضطلاع على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى، كالمعلومات المتعلقة نوعية العلاقات داخل المؤسسة، التكنولوجيات المستخدمة، وكيفية الاستخدام و ظروف الاستخدام.

2- الاستمارة:

استعنا بتقنية الاستمارة لأنها تفرض على الباحث التقيد بموضوع البحث المجمع إجراءه، وعدم الخروج عن مساراته النظرية والتطبيقية.وقد استخدمنا هذه الوسيلة كأداة أساسية في بحثنا للتعرف على أراء أفراد العينة حول موضوع البحث.

انطلقنا في إعداد استمارة الدراسة من بعض القراءات المنهجية لمجموعة من الأبحاث والدراسات السابقة ،التي تناولت موضوع ،ما ساعدنا على تحديد مجالات الدراسة ونوعية الأسئلة المطروحة.

ولقد حاولنا ربط الاستمارة بإشكالية وفروض الدراسة، ولما كان الهدف من الدراسة هو معرفة الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسرانت)، من خلال معرفة مختلف التباينات في استخدام الوسائل التكنولوجية الأربع المدروسة، آثر الاستخدام لتكنولوجيات الاتصال على مستوى أداء المؤسسة ،اعتمدنا على طرح أسئلة في هذا الإطار، وتنوعت بين الأسئلة المغلقة، و الأسئلة المفتوحة.

ولتوضيح قمنا توزيع بشكل مباشر مع مبحوثين وذلك لمعرفة على أي استفسار حول سؤال معين وملاحظ كانت الأسئلة واضحة ومفهومة .

5- مجتمع وعينة الدراسة:

المجال الجغرافي :

1- مكان الدراسة :

أجريت هذه الدراسة بشركة توزيع الكهرباء والغاز الغربي،SDO شركة ذات أسهم برأس مال قدره 25 مليار دينار الذي تقع في وهران،02 شارع الأخوات بن سليمان.
وفقا لأحكام القانون 02/01 من 5 فبراير 2002 بشأن توزيع الكهرباء والغاز عن طريق الأنابيب، وتلك من 08-114 المرسوم التنفيذي لتحديد 09/08/2008 قواعد منح وسحب امتيازات توزيع الكهرباء والغاز والمواصفات المتعلقة بحقوق والتزامات صاحب الامتياز لشركة توزيع الكهرباء والغاز غربي SDO وجاء الإعلان عن هذه التنازلات (الاتجاهات التوزيع) التي تشكل الشركة.
عشرون تنازلات، نظمت في 19 فرعا توزيع تغطي 511 بلدية موزعة على 17 ولايات الشمال الغربي إلى الجنوب الغربي من البلاد تمتد على مساحة 933 362 km2 مع عدد من سكان 10044311

الاتجاهات التوزيع هي نفسها تتكون من 113 وكالات تجارية؛

الكهرباء 63 مقاطعات،
46 مقاطعة الغاز.
19 عمليات الغاز.(www.sdo.dz)

2- مدة الدراسة

تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة منذ شهر مارس 2017 اما الجانب التطبيقي فقد دامت عملية جمع البيانات 15 يوما من 23 مارس 2017 الى غاية 07 ماي 2017

3- المجال البشري

شملت الدراسة عينة قوامها 25 موظفا بالمؤسسة تختلف مهامهم في المؤسسة ،يمثل مجتمع البحث الأصلي 8563 موظفا بالمؤسسة ، يبلغ عدد ذكور 8 موظفا أما عدد الإناث 17 موظفة و لقد اخترنا العينة قصدية نظرا لأنها انسب نوع لتحقيق جمع البيانات التي تدخل في إطار دراستنا والتي تعرف بأنها عينة يتم اختيارها قصدا من الباحث و ذلك نظرا لتوفر خصائص في الأفراد التي تمثل مجتمع الدراسة, و يعتمد فيها الباحث اختيار مفردات معينة من المجتمع الأصلي وهي الممثلة له.

تكنولوجيات الاعلام والاتصال

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

المطلب الأول :مفاهيم عامة حول تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

1- مفهوم التكنولوجيا:

من حيث المضمون : تعتبر وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الإنسان عند تطويعه البدائي للطبيعة وبعدما أصبحت أداة يستعملها لخدمته ومساعدته لقضاء حاجياته المتنامية ثم تطور استعمالها وعم إلى درجة أصبحت مهمة جدا في حياته العامة والخاصة مما جعل البعض من المفكرين يعتقدون بأنها المسؤولية عن معظم التغيرات التي تحدث داخل المجتمع المعاصر.

من حيث اللفظ: أما من حيث اللفظ ذاته فقد استعمل حديثا، حيث ورد في بعض المصادر أن أول ظهور لمصطلح "تكنولوجيا" (Technologie)كان في ألمانيا عام (1770)م، وهو مركب من مقطعين: (techno)وتعني في اللغة اليونانية "الفن" "أو صناعة يدوية و" (Logie) وتعني "علم" "أو نظرية". وينتج عن تركيب المقطعين معنى "علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي". وليس لديها مقابل أصيل في اللغة العربية بل عربت بنسخ لفظها حرفيا "تكنولوجيا":(Technologie).

من حيث المصطلح:المعرفة العلمية المنظمة التي سخرها الإنسان لخدمته وتطويع الطبيعة باكتشاف مصادر الحياة حفاظا على استمراره ووجوده وتتمثل تلك المصادر في مستلزمات الحياة اليومية التي أنتجها الإنسان عن طريق العمليات الصناعية والموارد الطبيعية.

الوسيلة التي بواسطتها يمكن للإنسان أن يوسع نطاق سلطته على محيط به.

(فضيل دليو،2010،ص19-20-21-22)

التكنولوجيا تشير إلى أنها: مجموعة من الآلات و المعدات و التقنيات و المعارف العملية و الأفكار و الوسائل التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجياته في بيئة اجتماعية تاريخية معينة.

بمعنى إن للتكنولوجيا ثلاثة أبعاد

1- الآلات و المعدات التي يستعملها الإنسان .

2- المعارف و الأفكار و الأساليب التي تمكن من استخدام هذه الآلات و المعدات.

3 -هي نتاج اجتماعي فلا توجد بمعزل عن المحيط

يعرفها فاروق أبو زيد أنها تطبيق العملي للاكتشافات العملية أو هي تطبيق المعارف العلمية في الحياة العملية (فاروق أبو زيد،1998، ص45)

2- أهمية التكنولوجيا في المؤسسة

تزداد هذه الأهمية باستمرار,باعتبار المنتج و لآلة و العامل,وبالإشكال و الكميات المطلوبة من المستهلك,وكل منها مرتبط بالتكنولوجيا,المستعملة في المؤسسة ويرتبط بها كل من الإنتاجية و النوعية للمنتج,وهذه الأخيرة سوف يحدد أرباح ومردود المؤسسة,ويحدد درجة نجاحها في أداء دورها و استمرارها,أو بالعكس الاختفاء و الانسحاب و المؤسسات اليوم تتنافس فيما بينها بالجودة و السعر في نفس الوقت, وهما عنصران ينتجان عن مستوي التحكم في التكنولوجيا في مختلف أشكالها, و ليس فقط باستعمال آلات حديثة, من جهة أخرى.

فتزداد أهمية التكنولوجيا من جانب ضرورة واهتمام المسيرين بها في عملية الاختيار المناسب منها, إذ غالب ما تتم العملية باعتماد مقاييس مالية, وإهمال الجوانب الاجتماعية و النفسية وغيرها وهي جوانب قد يصل تأثيرها إلى حدود خطيرة جدا مثل توقف أو إفلاس المؤسسة.

كما إن المدير مطالب اليوم أكثر من أي وقت مضى لمعرفة كافية بالأساليب التقنية التي يتم استعمالها في المؤسسة,وبجوانب الإنتاج الذي تقوم به وهو ما يتطلب أن يكون المدير ليس فقط ذا تكوين مزدوج,سواء في معاهد متخصصة أو حتى داخل المؤسسة حسب الزمن الذي يقضيه فيها مع ضرورة تميزه بتكوين متخصص في التسيير كما أن عملية اختيار التكنولوجيا أو تغييرها في حياة المؤسسة,تعتبر ذات أهمية كبيرة خاصة في ظروف السوق الحالية أين يكون التأثير في المؤسسة ليس في السوق الداخلية للبلد الموجود فيه بل حتى من الأسواق الخارجية في إطار انفتاح الأسواق الداخلية للبلدان المختلفة على بعضها لتكون سوق واحد هناك عدة أخطار تنتج عن التنافس في منتجاتها بإدخال طرق و الآلات جديدة

البحث منها في التحسين و تفادي أخطار المنافسة في حين أن النتائج قد تأتي بالعكس في حالة عدم الاطلاع الكامل على مختلف التكنولوجيات التي يستعملها المنافسون,وما يمكن أن يتوجهوا إليه من تحسينات انطلاقا من سلوكهم في السوق. وكذلك الاطلاع على مختلف

مصادر التكنولوجيا والأبحاث التي تتم باستمرار في مختلف الجهات المتخصصة مثل الجامعات والمخابر المتخصصة و المجالات المتخصصة وهذه العناصر تدخل في إطار الاتصال الدائم بالمحيط عن طريق نظام المعلومات في المؤسسة و محاولة جلب مختلف المعلومات ومن مختلف المصادر الممكنة من أجل تمكنها من الإعداد الجيد للقرارات و خاصة منها المهمة أو الإستراتيجية,مثل ما يرتبط بتغير أو تحسين التكنولوجيا المستعملة.

(ناصر دادي عدوان،1998 ،ص44)

3- التعريف بتكنولوجيا الإعلام والإتصال

هاق كامينغ و ما كوبري: تستهدف تطوير المؤسسات معلوماتي و لذلك فهي تتكون من أية وسيلة تعتمد على الكمبيوتر الذي يستعمله الناس في عملهم ألمعلوماتي لتلبية حاجات المؤسسة و هم يدرجون ضمنها الحواسيب الشخصية الانترنت, الهواتف النقالة ,الدعائم الرقمية الشخصية و أي معدات مشابهة قريب من ذلك ذهب قبلهم كل من "بن يمين و بلونت" و غيرهم كثير ممن يحدد مجالها بالمؤسسات و المنظمات في تفعيل نشاطها الداخلي و الخارجي.

- تعريف منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية ONU_OCDE :

القطاعات الحرفية و الخدمية التي تعمل على استقبال و نقل و تخزين و معالجة و نشر المعلومات بوسائل الكترونية (1988) و ذلك خدمة للتنمية . (فضيل دليو،2010، ص24)

- **تعريف البنك الدولي:** حيث يعرفها على انها مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات و إرسالها و عرضها بالوسائل الالكترونية.

(هاشم ألشمري، نايا أللّيثي،2008، ص 74)

أما"Kenneth Laudon" " Jane Laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم والرقمي على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات و هي :

- العتاد المعلوماتية: تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة

- البرمجيات

- تكنولوجيات التخزين: تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية و برمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية.

- تكنولوجيات الاتصال: تتكون من معدات ووسائط فيزيائية و برمجيات تربط مختلف لواحق العتاد و تعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصل الحواسيب ومعدات الاتصال لتشكيل شبكات لتبادل وتقاسم الأصوات والصور و الفيديو.

- الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

من خلال هذا نجد أن هذه التكنولوجيات تتمثل في جميع الاستعمالات من حواسب، شبكات اتصال وأجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية، حيث تتمثل عادة في أجهزة الاتصال من هاتف، فاكس والانترنت، وهي تستخدم بغرض أداء مختلف المهام

الرامية إلى تحقيق أهداف المؤسسة، و بالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحاول الرفع من فعالية استخدام المعلومات داخل المؤسسة وذلك عن طريق :

- تحويل، تخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات (نصوص، صور، صوت...) في شكل معطيات رقمية موحدة؛

- بث هذه المعلومات بسرعة في كل أنحاء العالم باستخدام الشبكة العالمية إنترنت؛

- ترجمة المعلومات المستقبلة وتحويلها إلى الشكل المرغوب فيه (نصوص، صور، صوت...)؛

- السماح للمؤسسات بالاتصال بطريقة سريعة ومستمرة عن طريق الشبكات؛

- تغيير طرق الاتصال داخل المؤسسات عن طريق إدخال البريد الإلكتروني وتكنولوجيات الانترانت.(شادلي شوقي،2010/2009، ص261)

المطلب الثاني : مراحل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال

ويمكن تقسيم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا الإعلام والاتصال عبر العصور المختلفة إلى المراحل التالية:

1- <u>المرحلة الشفهية أو مرحلة ما قبل التعلم</u> :

كانت وسيلة الاتصال الرئيسية فيها هي الكلمة المنطوقة، والحاسة الأساسية هي حاسة السمع، وذاكرته قوية جدا، والصور الذهنية التي تصاحب أفكاره سمعية، فهو يستخدم كل حواسه ولكن في حدود الصوت، ونتيجة لان الأفراد كانوا يحصلون على معلوماتهم أساسا عن طريق الاستماع إليها من الآخرين، اقترب الناس من بعضهم البعض، وفرض عليهم أسلوب حصولهم على المعلومات أن يؤمنوا بما يقوله الآخرون لهم بشكل عام لان تلك هي نوعية المعلومات الوحيدة المتوفرة لهم ، فالاستماع كان يعنى الإيمان والتصديق.

وكانت وسيلة الاتصال الرئيسية هي الكلمة المنطوقة، والحاسة الرئيسية هي السمع، وكانت الشائعة هي أول شكل من أشكال الإعلام والاتصال، حيث كانت الأخبار لتنتقل من الفم إلى الأذن، وبانتقالها كانت تحور أو تضخم بل كانت تغير وتشوه بحيث تضيع حقيقتها من أحيان كثيرة.

2- المرحلة الكتابية :

وفيها عرف الإنسان اللغة المكتوبة، حيث كانت الكتابة هي الوسيلة الأساسية للتعبير أصبحت حاسة البصر هي الحاسة الرئيسية وأضفت الكتابة صفة الدوام على الكلمة المنطوقة وحافظت على أهم رسائل الجماعة مما كفل لها الوجود المستمر، وظهرت الكتب المنسوخة ومهنة الوراقة، ودور حفظ الكتب، وازدهر الخبر المخطوط كوسيلة إعلامية وشكلت عمليات بيعه تجارة مزدهرة.

وبمعرفة الكتابة والنسخ على وسائط متعددة ومختلفة تغير أسلوب التعبير والإنشاء، كما تغير أسلوب تخزين المعرفة حينما أصبحت المعلومات تختزن عن طريق الحروف الهجائية وبهذا حلت العين محل الأذن كوسيلة أو كحاسة رئيسية ليكتسب من خلالها الإنسان الفرد معلوماته، وسهل الكلام البشرى المنطوق الذي تجمد في شكل مخطوط أو مكتوب الطريق

لإقامة تنظيمات إدارية ,أشكال مختلفة من العلاقات.

(محمود علم الدين،2005،ص143-144-145)

3- المرحلة الطباعية :

قد بدأت الطباعة على القوالب الخشبية ثم الفخار، حتى اخترع جوتنبرج الحروف الطباعية

المتحركة المسبوكة من المعدن عام 1445 م وبعدها انتشرت الطباعة في أوروبا ومنها إلي العالم كله.

وبفضل اختراع آلة الطباعة حدث تغيير جذري في أساليب التعبير والاتصال حيث بدأ الأفراد يعتمدون أساسا على الرؤية للكلمة المطبوعة في الحصول على معلوماتهم، وبذلك أصبحت حاسة الإبصار هي المسيطرة، وحول المطبوع الأصوات إلي رموز مجردة أي إلي حروف مما شكل عملية تجريد منظم للحروف أو الرموز البصرية.
يرى "مارشال ماكلوهان أهن" جميع الأشكال الميكانيكية قد برزت من فكرة الحروف المتحركة حيث كان الحرف نموذجا لكل اله، وهذه الثورة التي حدثت بفضل المطبوع قد فصلت القلب عن العقل والعلم عن العيون مما أدى إلي سيطرة التكنولوجيا والمنطق ألسطري

4- المرحلة الإليكترونية :

وهي مرحلة بدأت في منتصف القرن التاسع عشر واستمرت حتى أوائل التسعينيات من القرن الماضي، وقد بدأت بتجارب واكتشافات واختراعات في الاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالاستقرار والانتشار للأجهزة الاتصالية الجماهيرية التي تشكل لب الثورة الاتصالية الآن ويطلق عليها مرحلة الاتصالات السلكية واللاسلكية أو الثورة الاتصالية، أو الانفجار الاتصالي أو مرحلة الدوائر الاليكترونية، أو مرحلة الوسائل الجماهيرية.
فقد شهدت هذه الفترة نموا متزايد السرعة في وسائل الاتصال وأساليبه خاصة في مجال بث الإشارات المسموعة والمرئية، تناظرية في البداية ثم رقمية بعد ذلك، حيث تعاقبت الاكتشافات العلمية والتجارب الواحدة بعد الأخرى بسرعة متزايدة وبشكل تميز باعتماد كل وسيلة جديدة على ما سبق وتكاملها معها.
فقد ظهر التلغراف، التليفون، الفونوغراف، ثم الإذاعة المسموعة (الراديو)، فالتصوير الفوتوغرافي، فالفيلم السينمائي ثم الإذاعة المسموعة المرئية (التليفزيون)، ويظهر التيلكس بعد ذلك، وتبدأ أنظمة الاتصالات عبر القارات متمثلة في الكابل البحري، ثم الأقمار الصناعية ويظهر التليفزيون السلكي والإرسال التليفزيوني المستعين بالأقمار الصناعية بشكل غير مباشر بعد ذلك وتوظف أشعة الليزر والألياف البصرية وخلال تلك الفترة لا يمكننا أيضا إغفال ظهور الفيديو كاسيت والفيديو ديسك والفاكس يميل والاسطوانة المدمجة.

(محمود علم الدين،2005، ص145-146-147)

5- المرحلة التفاعلية :

وقد بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات ومازالت مستمرة حتى الآن، وتتميز بسمة أساسية وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية تمثلها أكثر من وسيلة،

لتحقيق الهدف النهائي وهو توصيل الرسالة الاتصالية، ويطلق على التكنولوجيا السائدة أو

المميزة لهذه المرحلة – التي نعيشها التكنولوجيا الرقمية Digital Technology

أو التكنولوجيا التفاعلية interactive Technology أو التكنولوجيا متعددة الوسائط

وقد بدأت هذه المرحلة بتقنية النشر المكتبي الذي يتضمن استخدامات الحاسبات الإليكترونية

الشخصية في أداء عمليات النشر، وتابعت بعد ذلك تقنيات النشر الاليكتروني ، مثل أنظمة النصوص المتلفزة كالتلينكست و الفيوداتا و أنظمة البريد الإليكتروني .

ومرتكز هذا الالتقاء الرقمي هو الثورة الرقمية وهى تغيير جدري طرأ على وسائل المعلومات والإعلام يتمثل ، في تغيير الأساس التقني لعمل هذه الأجهزة الإليكترونية والكهربائية بمعنى أن المعلومات أصبحت تخزن بشكل رقمي يتوافق مع الحواسيب .

(محمود علم الدين،2005، ص148-149-151)

المطلب الثالث: خصائص ومميزات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

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

1- التفاعلية:

وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية ، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد أن يأخذ فيها موقع الشخص، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل،ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة ونتج عن هذا التفاعل انحسار " تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسئولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراتها لإدراكية".

2- اللاتزامنية عدم الارتباط بعنصر الوقت :

وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة .

3- التوجه نحو التصغير قابلية التحرك أو الحركية :

تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى أخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة:تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية.

(إبراهيم عمر يحياوي،2016،ص58)

4- قابلية التحويل :

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط لأخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق، "فالحدود أو الفروق ونظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الأخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما ، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل .

5- قابلية التوصيل والتركيب :

لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك : وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه.

6- تقليص الوقت :

أصبحت اليوم باستخدام تكنولوجيا الإعلام تتم أليا وبسرعة كبيرة مقارنة بالعنصر البشري، فالسرعة في القيام بالعمليات، وبالتالي توفير وتخفيض كبيرين في الوقت .

7- إقتصادية :

وتتجلى في أكثر من مستوى اقتصاد في الوقت والتكلفة المادية، إذ تمثل أدوات فعالة في الانجاز للكثير من المهام بتكلفة منخفضة.(إبراهيم عمر يحياوي،2016 ص59-60-61)

المبحث الثاني : إستراتيجية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة

المطلب الأول : مكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة

أدت الحاجة إلى الشبكات ونوع الخدمات التي تقدمها الشبكات إلى ظهور العديد من أنواع الشبكات التي يتم من خلالها تحقيق الأهداف المرجوة من الشبكات حيث يتم القيام بتصنيف الشبكات وتحديد أنواع حسب العديد من المعايير.

1- تصنيف الشبكات حسب المنطقة الجغرافية

1- الشبكات المحلية local area network

وهي شبكة يتم من خلالها القيام بتغطية منطقة جغرافية محدودة مثل وجودها في بناء أو تجمع صغير حيث لا تتعدى الساحة بين أجهزة الحاسوب ضمن هذه الشبكة 25 متر أي هي عبارة عن شبكة مكونة من مجموعة من الحواسب المتصلة مع بعضها البعض في حدود مبنى صغير أو شركة صغيرة.

وتتكون الشبكة المحلية عادة من:

- **أجهزة خادمة** server: وهي عبارة عن أجهزة لتخزين البيانات وتوفير الأمن والإدارة.

- **أجهزة الحاسوب أو محطات العمل** work station : وهي أجهزة يقوم مستخدمي الشبكة باستخدامها لأداء أعمالهم.

- **نظام تشغيل الشبكة** : وهي أنظمة صممت خصيصا لتشغيل الشبكات ولها القدرة على نقل البيانات عبر الشبكات .

- **وسائط الاتصال**: وهي أجهزة تستخدم للقيام بنقل البيانات في الشبكات المحلية.

2- <u>الشبكات المتوسطة (الإقليمية):</u>

ويطلق على هذا النوع من الشبكات بشبكات المدن وهي عبارة عن شبكات حاسوبية يتم من خلالها القيام بربط مجموعة من الأجهزة المتباعدة والتي تصل المساحة فيما بينها 20 كيلومتر ولغاية 35 كيلومتر أي أنها تمتد على منطقة جغرافية كحجم مدينة وأحدث ما توصلت إليه هذا النوع من الشبكات هو استخدام الألياف البصرية الوسائل الطرفية الرقمية حيث توفر هذه السرعة الفائقة في نقل البيانات.(مراد شلباية،2005،ص41-42)

3- الشبكات الواسعة :

وهي الشبكات التي يتم من خلالها القيام بتغطية مساحات جغرافية واسعة من الارض ويتم من خلالها ربط المدارس والجامعات والمدن والبلدان والدول والقارات، ويتم من خلالها القيام بربط مجموعة من الشبكات المحلية مع بعضها البعض.

ويتم تعريف الشبكات الواسعة على أنها تقوم بربط العديد من الشبكات المحلية مع بعضها البعض باستخدام طرق التوصيل المستخدمة في الشبكات.

تقسيم الشبكات ذات النطاق الواسع إلى قسمين:

أ- شبكات Enterprise :

يتم القيام بتكوين هذا النوع من الشبكات ذات النظام الموسع من خلال ربط مجموعة من الشبكات المحلية مع بعضها البعض على مستوى دولة أو مجموعة دول حيث تكون الشبكات المحلية المتصلة مع بعضها البعض تابعة لمؤسسة واحدة.

ب- شبكات Global :

ويتم تكوين هذا النوع من الشبكات ذات النطاق الموسع من خلال مجموعة من الشبكات المحلية مع بعضها البعض على مستوى دولة أو عدة دول حيث تكون الشبكات المحلية المكونة لهذه الشبكة تابعة لعدة مؤسسات.

2- تصنيف الشبكات حسب وسائط الاتصال والربط:

الهدف الرئيسي للقيام بإنشاء الشبكة وهو توفير إمكانية الاتصال لتوفير عملية نقل البيانات،حيث يوجد هنالك فئتين من وسائط الإرسال.

- وسائط سلكية وهي تستخدم الإرسال في نقل البيانات ومنها الأسلاك المعدنية والضوئية وغيرها.

- وسائط لا سلكية، وهي تستخدم الغلاف الجوي كوسط لإرسال الإرشادات.

(مراد شلباية،43،2005-44)

3- تصنيف الشبكات حسب طريقة التوصيل:

عندما نريد القيام بإنشاء شبكة يجب القيام باختيار طريقة التوصيل هذه الشبكة ويطلق على طريقة التوصيل للشبكة بالطبولوجيا وكذلك طرق توصيل الأسلاك ضمن الشبكة.
(مراد شلباية،2005،ص45)

1- الشبكة النجمية Star Network :

وهي تشتمل على حاسوب مضيف رئيسي مرتبط بعدد من الحواسيب الأصغر،أو مطاريف. وتكون كل أنواع الاتصال ينبغي أن تمر من خلال الحاسوب المضيف وعلى هذا الأساس فإنه يمكن أن يكون هنالك مركز أو مؤسسة مركزية، لديها حاسوب مضيف(Host) تتوسط مجموعة من المراكز الأخرى، التي تمتلك حواسيب أخرى موزعة على شكل نجمة، مرتبطة إلى عقدة ربط (node or hub) خاصة بشكل مباشر. ويتراسل الحاسوب المركزي، في المركز الرئيسي الذي تمثل نقطة الارتكاز(Focal Point) ، بشكل مباشر مع حاسوب كل مركز مشارك في نظام الشبكة، من جهة، ومع الشبكات والحواسيب الأخرى الخارجية، من جهة أخرى، وعلى هذا الأساس فإن الشبكة النجمية (المركزية) تعتمد بشكل كبير على قدرات المعالجة الحاسوب المركزي المضيف فيها.

(عامر ابراهيم قنديلجي،2009، ص70-71)

2- الشبكة الحلقية Ring network:

فيها تتصل الحاسبات معا بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقي وقد يكون الاتصال في الشبكة الحلقية في اتجاه واحد حيث لا يمكن نقل البيانات إلا في اتجاه واحد كما قد يكون الاتصال مزدوج الاتجاه حيث يمكن تحرير البيانات في الاتجاهين مع عقارب الساعة أو عكس عقارب الساعة.
ويتم تنسيق الاتصالات خلال هذه الشبكة باستخدام بروتوكول خاص يسمى بروتوكول علامة المرور Tokem-passing protocol هذه العلامة هي إشارة تحكم يتم بواسطتها تحديد الجهاز المسموح له بنقل المعلومات عبر شبكة وهي عبارة عن رخصة استخدام الشبكة تعطي لجهاز واحد في الوقت الواحد وهذا يعني ان جهازا واحدا قد يستطيع استخدام الشبكة في الوقت الحاضر.
ومن أهم مزايا هذا النوع من الشبكات هو تمتعه بدرجة عالية من الوثوقية فتعطل جهاز واحد لا يترتب عليه تعطل الشبكة إضافة إلى قابليتها للتوسع وإضافة أجهزة جديدة إليها.
(علاء عبد الرزاق السالمي،2007،ص362)

3- الشبكة الخطية Bus network :

في هذا النوع من الشبكات ترتبط الأجهزة ومحطاتها بواسطة كابل اتصال خطير مفتوح الطرف ومزدوج الاتجاه وتستخدم الشبكة الخطية عادة بروتوكول الخاص يسمى CSMA وهو اختصارا Multiple access Carrier- sensed وذلك للتحكم في دور المعلومات خلالها بحيث يمكن لأي جهاز في الشبكة ان يستخدمها إذا كانت غير مشغولة أما إذا كانت مشغولة فعليه إعادة المحاولة وفي هذه الشبكة نوعان من البروتوكولات:

الأول: بروتوكول منع التصادم collision avoidance وهو يضمن قيام جهاز واحد ينقل المعلومات عبر الشبكة في الوقت الواحد وذلك حتى لا يحدث تصادم بين المعلومات المنقولة.

الثاني: بروتوكول كشف التصادم collision détection وهذا إذا حدث وبدأ أكثر من جهاز الإرسال في نفس الوقت يحدث تشويشا ويتوقف الإرسال وتحديد أسبقية الاتصال بين هذه الأجهزة وتتميز هذه الشبكة بما يلي :

1- البساطة لتشكل ما يسمى بالبنية الشجرية Tree Toplogy .

2- سهولة وتوفير البروتوكولات المستخدمة.

3- درجة عالية من الوثوق في الأداء حيث إذا تعطل أحد أجهزة هذه الشبكة فإن باقي الأجهزة تبقى عاملة.(علاء عبد الرزاق السالمي،2007،ص362-363)

4- الشبكة الهرمية

وتأخذ شكل شبكة شجرية Tree network أحيانا . وقد تمثل عدة شبكات باص Bus Network مرتبطة مع بعضها شبكة شجرية أو هرمية واحدة ، وفي هذا من شبكات الحواسيب المتوفرة في مراكز ومؤسسات المعلومات المشاركة يكون ارتباط حاسوب مركزي، عبر نقاط اتصال متعددة بحواسيب أخرى تكون هي، وعدد منها، مرتبطة بحواسيب ، موزعة على شكل يشبه الشجرة وهذا الشكل من الشبكات يمكن ان يعتبر مركزيا، بالنسبة لحاسوب المركز الرئيسي التي تمثل نقطة الارتكاز، وحواسيب المراكز المرتبطة بها مباشرة،إلا إنها تكون لا مركزية بالنسبة لحواسيب المراكز الفرعية الأخرى المرتبطة بحواسيب المراكز الثانوية. (عامر إبراهيم قنديلجي،إيمان فاضل السامرائي، 2009، ص77)

أنواع الشبكات

1- شبكة الانترانت Intranet :

1- تعريف الانترانت

الإنترانت عبارة عن شبكة معلومات محسوبة ، داخل المؤسسة الواحد ، تكون مستندة،في عملها ، في عملها ومعالجتها، على تكنولوجيا شبكة الانترنت ، ومعاييرهما المختلفة. فهي إذن شبكة داخلية في منظمة، تستطيع أن تؤمن وصولا وحصولا على البيانات ، من خلال المنشاة.
يستخدم الانترانت ركائز الاتصال والبنية التحتية لشبكة الشركة أو المنشأة نفسها، بالإضافة إلى وسائل الربط المعيارية المستخدمة في الانترنت ، و البرمجيات المطورة للشبكة العنكبوتية العالمية . وتستطيع الإنترانت تأمين تطبيقات شبكية أو تعاونية باستخدام أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة والموزعة في المنشأة ، بما في ذلك الحواسيب اليدوية، وكذلك الوسائط اللاسلكية البعيدة.

2- إجراءات بناء شبكة الأنترانت:

يمكن أن نلخص إجراءات بناء الشبكة الداخلية بالخطوات التالية:

1- التحليل وإعداد دراسة الجدوى من شبكة الانترانيت: بتحديد حاجة العاملين بالشركة إلى الخدمات الإلكترونية،والموارد والتطبيقات المشتركة بين العاملين وكذلك تحديد آلية الوصول إلى المعلومات وطرائق استخدامها وتقسيم العاملين إلى مستويات استنادا إلى الصلاحيات التي ستمنح لهم.
2- اختيار أدوات العمل: كبرامج التصميم والتطوير المناسبة للغاية ضمن حدود الميزانية المتاحة.تحديد مصادر محتوى الموقع الداخلي واختيار القائمين عالية بدقة وعناية، إضافة إلى تعين فريق العمل المطلوب كالمصممين والمطورين.

3- إصدار نسخة تجريبية (pilot version) لدراسة مدى تقبل المستخدمين لأدوات العمل الجديدة وتحديد المستوى الحقيقي لقبولهم للحلول الجديدة.والسرعة المكتسبة في انجاز العمل عن طريق الانترانت قياسا إلى سرعة العمل المنفذ من دونها، وكذلك التأكد من كفاية وصحة محتوى الموقع الداخلي على الانترانت،وآلية سير عمليات الصيانة الوقائية على الانترانيت،إضافة إلى الحفظ الاحتياط(system back) لمحتويات الانترانيت.(1)

(عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي،2009 ،ص61-64)

4- تنفيذ المشروع: ويتم بمراعاة النقاط السابقة والحرص على الاستعانة بمحترفين لتنفيذ العمل على أكمل وجه.

5- المتابعة والصيانة حيث تأتي هذه المرحلة لضمان الديمومة في مستوى معقول.

3- الخدمات التي تؤديها في المؤسسة :

1- تقليص التكاليف: حيث يعمل الجهاز الخادم (server) في شبكة الانترانيت على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات (databases) ،لأن هيكلة شبكة الانترانت مطابقة تماما لبنية على الانترنت وعلى هذا الأساس فإن تكلفة إنشاء شبكة الإنترانت منخفضة ومناسبة ، قياسا بتكاليف الإنشاء للأنواع الأخرى من الشبكات ، وتقليص في نفقات توزيع المعلومات.

2- تحميل الملفات (downloading): أي تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة ، إلى حاسوب المستخدم ، كما أن الوصول إلى البيانات المشتركة يمكن أن ينفذ لها عن طريق قاعدة بيانات يتم الوصول إليها من قبل المستخدمين، كل حسب الصلاحية(permission) المخصصة له.

3- تبادل المعلومات:عن طريق نماذج معيارية متفق عليها، بدلا من استخدام البريد العادي، لذا فإنه يمكن للشركة أن تستغني عن معظم المعاملات الورقية والتي يقدم الانترانت حلولا جذرية لها،حيث يتم الحفظ بشكل ألي لتلك المعلومات في جهاز الخادم الآلي للبريد الالكتروني، وبذلك يؤمن الانترانت الدقة وتوفير والجهد.

4- الاستقلالية والمرونة: أي إمكانية الارتباط والوصول من غالبية التشكيلات والنظم الحاسوبية المتوفرة، حيث يتم ربط الانترانت بين أجهزة الحاسوب من منابع وشركات مختلفة، وتمكن هذه الصفة المستخدمين من الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن مواصفات العمل المختلفة التي يعملون عليها، وكذلك نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي ويتم ذلك في الزمن الحقيقي ولا يحتاج إلى عمليات إعداد مسبقة.(1)

(عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي،2009 ،ص62-63-64)

2- شبكة الاكسترانتExtranet :

1- تعرف الاكسترانت

هي عبارة عن شبكات انترانت داخلية توسعت وامتدت خدماتها إلى مستخدمين خارجيين مخولين من خارج المنظمة بأن يكون لهم وصول واستخدام محدد إلى شبكات المنظمة الداخلية و الاكسترانت مفيدة مثلا للربط بين المنظمة أو الشركة والمجهزين ، أو الزبائن ،أو الشركاء.

ويعرف الاكسترانت أيضا بأنها شبكة المعلوماتية المكونة من مجموعة شبكات انترانيت ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت.وتحافظ على خصوصيته كل شبكة انترانيت، مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينهما، أي أن شبكة الاكسترانت هي الشبكة التي تربط شبكات الانترانيت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، أو يجمعهم مركزية التخطيط أو الشراكة وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الانترانيت المحلية لكل شركة.

شبكات اكسترانت تستثمر إمكانات شبكة الانترنت العالمية وتستخدمها، بصورة تحقق الخصوصية والأمان في تبادل المعلومات بين من يحق لهم استخدام تلك الشبكة.

2- فوائد الاكسترانيت للمؤسسة

1- تسهيل عمليات تبادل المعلومات، واقتناء ما يحتاجه المستفيدون لدى المؤسسات والشركات المعنية بالاكسترانت ، حيث يمكن للشركات والمؤسسات تبادل المعلومات أو البيع والشراء عبر الاكسترانت وفي أي نقطة من العالم دون تدخل خارجي يكشف عن حجم الصفات وكنيتها.

2- متابعة قوائم الشراء ، وأحجام المواد والبضائع والمعلومات المتبادلة، حيث تسهل هذه الخدمة عملية التوقيع على الوثائق، من مديري فروع المؤسسة الواحدة، المنتشرين في مناطق جغرافية مختلفة، وخاصة في حال الحاجة للتوقيع الجماعي على وثائق، ومحاضر اجتماعات، حقيقية أو افتراضية ، كما تسمح لهم بإجراء الصرف والقبض ووضع العلاقات التي تشير إلى كل عملية تجرى على القوائم والوثائق، أثناء تنقلها بين الفروع والأقسام.

(عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي،2009 ، ص65-66)

3- خدمات التوظيف ،حيث تستخدم الاكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة، كالجامعات، ومعاهد ومراكز التدريب ، وما شابههما، مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكل من الطرفين إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة للعمل المناسب في الوقت المناسب كما أن سوق العمل تؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها وقد تصل فعاليته هذه الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح سوق العمل.

4- تواصل شبكات توزيع وتبادل الموارد والبضائع، حيث يمكن بناء شبكة إكسترانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات كما يمكن أن يتبنى التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب (point request) لأتمته كامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها .

5- لقد بدأت تظهر تطبيقات هذه لشبكات على الويب ، إذ أصبح من الممكن الولوج إلى مواد وصفحات محددة من أحد المواقع عن طريق كلمة مرور (password) واسم مستخدم محدد (ID) يتم الاتفاق علية بشكل مسبق، كما تتوفر كتيبات العرض الالكترونية (ecatalogs) في الوقت الحاضر، والتي تزود العملاء ساعة بساعة بالعروض والأسعار وأزمة الشحن والتوصيل (delivery time) وما إلى ذلك من معلومات.

يرتبط النفاذ إلى المواقع والخدمات السابقة بامتلاك حساب (account) على الجهاز الخادم للموقع ، وكلمة مرور، تسمح بالوصول إلى مجموعة معينة من الخدمات و المعلومات.

(عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي،2009 ، ص66-67)

3- شبكة الانترنت :

1- تطور أنترنت :

في عام 1964 ، صمم باران من مؤسسة رائد الأمريكية نوعا من الشبكات لا يعتمد على وجود معالج مركزي.

في عام 1969، قامت وكالة المشروعات البحثية المتقدمة لوزارة الدفاع الأمريكية بإنشاء شبكة أربانت Arpant وهي أول شبكة حاسبات تعمل بنظام تحويل الحزم packet-switching، أي تسمح بتحويل البيانات المرسلة عبر الشبكة بإعادة ترتيب هذه الحزم طبقا لأرقامها، وفي حالة إحدى هذه الحزم يتم إعادة إرسالها ، وبذلك يسمح هذا الأسلوب بتمرير الرسائل حتى في حالة حدوث عطل لأخذ نقاط الاتصال بالشبكة .

(علاء عبد الرزاق السالمي،2007،ص443)

وفي عام 1974، بدأت دراسة استخدام بروتوكول "تي سي بي- أي بي (TCP/IP) في الاتصالات بانترنت.

وفي عام 1977، بدا استخدام بروتوكول تي سي بي /أي بي بالشبكة.

وبحلول عام 1980، بدأت الجامعات في إحلال الحاسوب ذي الحجم الكبير main frame ، بمحطات عمل تستخدم نظم تشغيل يونكس وخاصة لتي يوجد بها إمكانات الربط ببرتوكول تي سي بي/ أي بي ونتيجة لذلك زاد عدد المستخدمين لشبكة اربانت حتى وصل إلى أقصى سعة ممكنة لها، لذا أظهرت الحاجة إلى تغيير جوهري في الشبكة .

أواخر الثمانيات، قامت مؤسسة العلوم القومية بالولايات المتحدة الأمريكية national science foundation (nsf) بإنشاء شبكة (nsf net)، وبدلا من إنشاء شبكة حاسوب كبيرة ذات تكلفة عالية ، قامت ببناء شبكات إقليمية وأعطت الجامعات

مسئولية الربط مع جهات الإمداد الإقليمية المرتبطة مع شبكة (nsf net) وتم ربط الشبكة أيضا بشبكة اربانت.

2- اهم تطبيقات الانترنت :

1- البريد الالكتروني (Electronic-Mail):

يعتبر البريد الالكتروني أكثر تطبيقات انترنت شيوعا، حيث انه يحقق وسيلة للاتصال أقل تكلفة من الفاكس ، وسواء تم إرسال رسالة إلى الولايات المتحدة أو إلى الصين أو إلى أي مستخدم أخر أو عدة ألاف من المستخدمين ، فلا يدفع المرسل سوى تكلفة ربطها بالشبكة فقط ، هذا بالإضافة إلى إمكانية إرسال الرسائل في أي وقت في اليوم على مدار 24 ساعة.

2- مجموعات الأخبار(newsgroups):

تسمح مجموعات الأخبار للمشتركين بها الاطلاع على المناقشات المتعلقة بمختلف الموضوعات والتي قد تشمل مثلا أنواع التطبيقات أو المنتجات أو الموضوعات المتعلقة بالهوايات أو بأحد مجالات الفنون كالسينما أو المسرح ...الخ.

وقد يسبب البحث عن مجموعة الأخبار المناسبة بعض الحيرة للمستخدم حيث تتنوع الموضوعات المتاحة، ولتسهيل ذلك يتم تقسيم مجموعات الأخبار إلى مستويات تصنيفه مختلفة، فالمستوى الأول للتصنيف يحتوي 22 نوعا من الموضوعات مثل الكمبيوتر

(علاء عبد الرزاق السالمي،2007، ص443-445-446)

(comp) والعلوم (sci) والموضوعات السياسية (talk) وتوصيف المنتجات (biz) والعلوم الطبيعية والنووية (hepent)...الخ.ثم ينقسم كل من هذه الموضوعات في المستوى الثاني الى تصنيفات فرعية ، فمثلا ينقسم الكمبيوتر إلى قواعد البيانات (database)، والرسومات (graphics)، والبريد (mail)، والشبكات (network) ويوضح الشكل أدناه مثالا لتسلسل تصنيف مجموعة الأخبار المتعلقة بموضوع الكمبيوتر.

3- بروتوكول نقل الملفات : file transfer protocol(ftp)

ويعتبر بروتوكول نقل الملفات احد التطبيقات الشائعة الاستخدام والتي تسمح نقل الملفات سواء كانت وثائق أو برامج، ويوجد من خلال انترنت الآلاف من الحاسبات (أجهزة خدمة) الذي يسمح للمستخدمين بنقل نسخ من الملفات بدون أي تكلفة.

4- أدوات استكشاف انترنت internet exploration tool (telnet)

يسمح تطبيق (telnet) بإمكانية الاتصال بحاسبات أخرى والتعامل معه بشكل مباشر، فمن خلال هذا التطبيق يمكن للمستخدم استكشاف عناوين الكمبيوتر المتاحة والتي يمكنه التعامل مع قاعدة البيانات الموجودة بها ، ويعتبر التلنت الأسلوب الشائع لربط المستخدمين مع نظم الحاسوب المسموح بالتعامل معها أو الموجودة على نفس شبكة الانترنت.

5- القوائم البريدية (mailing lists)

تمثل القوائم البريدية مجموعات للمناقشة في احد الموضوعات، وفي حالة طلب المستخدم استقبال هذه المناقشات من خلال البريد الالكتروني، عليه إضافة عنوانه إلى المشتركين بالقائمة البريدية، ونتيجة لوجود عدد كبير من المستخدمين لشبكة انترنت ولهم إمكانية التعامل مع البريد الالكتروني فقط، أي لا يستطيعون الاطلاع على مجموعات الأخبار ، لذا فهناك بعض مجموعات الأخبار التي يمكن تحويلها إلى قوائم بريدية وبالتالي يمكن لمستخدمي البريد الالكتروني الاطلاع عليها.

ومن الممكن للمستخدم الاشتراك في مناقشة مختلف الموضوعات ، ويمكن له استقبال الرسائل من قائمة بريدية عن طريق طلب الاشتراك بها، وذلك بإضافة كلمة (request) بعد مميز المستخدم لهذا القائمة فمثلا الاشتراك في القائمة البريدية (comp_priv) والتي تناقش أساليب الحماية عند استخدام انترنت، فيتم إرسال رسالة بريدية الى

(1) Comp-priv-request@psi.cor

(علاء عبد الرزاق السالمي،2007، ص446-447)

المطلب الثاني: مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

1- الاستخدام الداخلي:

رغم الدافع الرئيسي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الثورة المعلوماتية وما يترتب عليه من أثار نوجز فيما يلي أهم مبررات استخدام التكنولوجيا:

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها : التعريف بالمؤسسة،نشاطها،هيكلها التنظيمي،معلومات عن الخدمة أو المنتج، أهدافه،الخ.

- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفية، الترقيات، العقوبات،الخ .

- تربط تكنولوجيا المعلومات والاتصال كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وان كانت في أكثر من مبنى، ومهما تباعدت جغرافيا، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى.

- الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام، التسجيل اليومي لحضور العاملين لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحديد مهام الوظائف ومسؤولياتها .

- الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة .

- النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت للمستهلك .

- الحصول على معلومات تخص المنتجات المنافسة ومميزاتها و حتى تبقي المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.

- تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة.

- وضع معلومات عن المنتوج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات .

(فادن غالية،2014-2015،ص21)

2- الاستخدام الخارجي:

- رفع حصة ولاء الزبون من خلال الإعلانات و الإشهارات لمنتجات وخدمات المؤسسة لكسب اكبر عدد من الزبائن .

- تسمح باختصار المسافة والتنوع في اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفهم، مما يهيئ المؤسسة الجو المناسب للسيطرة على السوق .

- سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن.

- إمكانية استفادة الأفراد الخارجيين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها.

- الحصول على معرفة خارجية من خبراء كأساتذة جامعيين محترفين في مجال عملهم، لحل بعض مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة.

- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من اجل اختبار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة .

- متابعة تطور قطاع المؤسسة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من اجل الحصول على معلومات كزيادة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.

- تزويد المؤسسة بالمعلومات عن موارد تريد شرائها خاصة الموارد ذات التمويل الكبير .

- اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها يفيدها في وضع مخططات مستقبلية.

(فادن غالية،2014-2015،،ص22**)**

المطلب الثالث : أثار تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الاقتصادية

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثيرات عديدة تمس مختلف جوانب المؤسسة، ونوجزها فمايلي

أولا- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اتخاذ القرار:

إن المؤسسات لديها واجب التأقلم وأحيانا المبادرة عند التغيرات، فالمسيرون يساهمون في تشجيع الموظفين عند اكتشافهم للمعلومات الداخلية في المؤسسة، ويصبح من الممكن تخيل تغير لسلوك أعضاء مصلحة الموظفين، هؤلاء لا يخدمون فقط المعلومة كما هي على شكل إعلاني (عادة غير مفهومة وناقصة) أو خطابيا، ولكن يصبحون هم كذلك مقررون لمعلومة التي تكون أكثر كمالا وأكثر تلاؤما لحاجياتهم.

عند تقديم للمستعملين إمكانية الاكتشاف، سيجيب ولو بقدر على رغبة للتعلم من قبل الموظفين، كما أن الشبكات الداخلية للاتصالات والانترنت تظهر وكأنها المسبب للمسارات العلاقاتية الكلاسيكية للمؤسسات بالانفتاح على الخارج، وعلاقاتها بالزبائن أو الموردين تعرف تعديلا معتبرا.

من جهة أخرى، ماذا حصل لانقسام السلطات في خضم المجموعات العمالية؟ حسب قول "zarifian" "فريق عمل لا يستطيع أن يكون ذاتي العمل، ولكن يجب أن يتوفر على سلطة تسمح له بحرية نسبية".(محمد قادري،2009-2010،ص160)

كذلك اتخاذ القرار يعتمد على معرفة دقيقة للمشاكل، ونوعية التغيرات المتعددة، بحيث الأفراد يلعبون دورا هام في التنظيمات اللامركزية. وبصفة عامة، العمل الموحد يوظف في إطار اتصالات مبنية من قبل عدد من الفاعلين.

بالإضافة، المؤتمرات الالكترونية توفر التفاعلات بين المشاركين وأعضاء المؤسسة يمكنهم بفضل البريد الالكتروني والمؤتمرات المرئية، العمل في مقر سكناهم، ومواقع زبائنهم أو وكلائهم (موردیهم).

كذلك سلوك المتصلون بالأفراد في المؤسسة تتحول وفق تطور أنظمة الانترنت، والإرسال العام للمعلومات يكون على شكل كشوف، وسائل الإعلام، وظائف داخلية.

في النهاية، إدخال الانترانت، يعني بأنه نظام يسمح بمعالجة مختلف مصادر المعلومات، والعمل المشترك يصبح واقع متبادل فيما يخص المعلومة (اتصالات وتكوين)، إذن الموظفون ينتقلون من حالة استقبال إلى مصدر المعلومات.

ثانيا- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على سلطة المسير:

نلاحظ أن استعمال هذه التكنولوجيا في المؤسسة تساعد على دمج وتكوين مجموعة العمل أو مجموعة المشروع المراد القيام به، كما أن إرسال المعلومات مهمة مخصصة للتأطير، بحيث وظيفة المسير تفرض وجودها من خلال التمثيل والتكوين للموظفين، وترقية المسؤولين وهذه الأخيرة ستصبح على شكل مساهمين (شركاء)، كذلك المسيرون يصبحون كحجر الزاوية للمؤسسات، وذلك من خلال السهر على الاستعمال المرئي لهذه التكنولوجيا من. طرف الموظفين وكذلك من خلال اتحاد المؤسسة.

أخيرا المسيرون في المؤسسات والموظفون سيصبحون محدودي المواقع بفضل الانترنت ويلعبون دور إضافيا، وهو منح الموظفين أماكن جديدة لتغير القيم التي أصبحت ضعيفة بسبب الإهمال والتغيير المتتالي. كما أن المسيرون يشجعون تطور ثقافة المؤسسة وكذلك إنهاء البني القديمة، ويقصد بها التعامل الذاتي الذي يسمح بالقضاء على الهوية التنظيمية وبناء هوية جديدة ذات أهمية.

ثالثا- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المنظومة الاجتماعية:

الفاعلية المستوحاة من طرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال غيرت طريقة التفكير، وعملية التعامل، والحياة الخاصة بالأفراد، ولكن أكثر حياتهم العملية في الحقيقة، عالم (محمد قادري،2009-2010،ص161-162)

الشغل هو معنى مباشر لهذا التطور المفروض من طرف هذه التكنولوجيا على مستوى المؤسسة، وهذه التكنولوجيا تصبح الطريقة المثلى في العمل على مستوى الأفراد.

1- قياس الوقت للعمل المنتج من استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الزمن كوسيلة لقياس العمل كان محدد من خلال العامل الجغرافي الثابت للمؤسسة والوسائل. كما أن استعمال هذه التكنولوجيا يسمح بخلق بيئة مهنية جديدة قادرة على التنقل معها، ومن هنا نرى الاختلافات في الحياة الخاصة ترتفع ويتبعها تغير الإطار الزمني الكلاسيكي، هذه الطبيعة الموضوعة بفعل الزمن تغير مفهومها بمختلف الأنظمة الاجتماعية، بحيث أن حرية الحركة تسمح بتعدد المهام المنجزة تباعا.
تنوع التوقيت يصبح ممكنا ويسمح بتقييم مختلف الأوقات، بحيث الوقت الاجتماعي يصبح مقسما بين وقت العمل، الاستجمام، ووقت الحياة العائلية. البنيوية التقليدية للوقت تتسبب في تغيير التصرفات الإنسانية والانسجام والبيئة الاجتماعية، إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تترجم للمهنيين بأكثر فاعلية وأكثر ذاتية في انجاز مهامهم، أي أنه يمكن انجازه نظريا بسرعة، كما أن الموظفين يكونون أحرار بتفوقهم التقني على الآلة، أي يجب أن يكونوا مكونين.
إن التعديل القانوني يجب أن يأخذ بعين الاعتبار التغيرات المتوقعة من قبل هذه التكنولوجيا والهواتف النقالة وأجهزة الإعلام الآلي تسمح بحراسة ثابتة لعمل الزمن والإنتاج.
(محمد قادري،2009-2010،ص162-163)

رابعا- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال في المؤسسة:
إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر، حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها، ويتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الانترنت، الانترانت، الاكسترانت، وما تتيحه هذه الشبكات من المشاركة في الوقت، أو ما يطلق عليها بالمشاركة الزمنية، بمعنى أن إمكانية الحصول على أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه
(عجلان بن محمد الشهيري،1999 ، ص69)

ونظرا للتأثير الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال المؤسساتي والمؤسسة ككل، فإن العديد من المؤسسات في العالم اليوم، تسعى إلى مواكبة واقتناء هذه التكنولوجيات، حيث اتسع الوعي العالمي بأهميتها ودورها في بناء وتطوير المؤسسات والاقتصاديات.

رغم التأثير الايجابي الكبير لتكنولوجيا الحديثة على المؤسسات، إلا أن لها أثار سلبية، تتلخص أساسا في تقليص توظيف الأفراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات أو ارتكاب جرائم الفيروسات

وعموما يمكن القول أن الصدمة التكنولوجية أدت إلى ظهور مناهج تنظيمية جديدة في المؤسسات، فبفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ظهر تطور في حركية المعلومة الناتجة عن التفاعل بين التغير التقني والتغير التنظيمي، والذي حاول بعمق المرور من المعلومة المكتوبة أو المنطوقة المركزية إلى المعلومة الشبكية المتداولة، وظهر الإبداع

المعرفي كعملية جماعية داخل المؤسسات أو خارجها، والتي يجب أن تعد بطريقة منظمة وجيدة وهذا ما يحتاج إلى الخبرات في إطار ما يعرف بتكنولوجيا المشاركة والتعاون.

ومما سبق يبدو أنه من أولويات المؤسسة تبني نمط تكنولوجي اتصالي رشيد، يكون قائما على مناقشة ودراسة التغيرات المعمقة الناتجة عن إدماج التكنولوجيات، كدراسة المشكلات المصاحبة لهذا التبني أو الإدماج سواء الحالية أو المستقبلية، وعليه الاهتمام أكثر بإشكالية تدريب الأفراد وتكوينهم في هذا المجال الحديث.(انطون ايريس،2001 ، ص 22)

توظيف تكنولوجيات الاتصال بمؤسسة سونلغاز

أولا / تفريغ وتحليل البيانات:

1-البيانات الشخصية:

الجدول (1) توزيع المبحوثين حسب الجنس:

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

يمثل الجدول أعلاه توزيع العينة حسب الجنس حيث بلغت نسبة الذكور 32%، بينما قدرت نسبة الإناث ب 68%، وتبدو نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور، ويعود السبب إلى كون المرأة في الجزائر اكتسحت ميدان الشغل، إضافة إلى كون العمل المكتبي في المؤسسات من الوظائف التي تحبذنها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى، التي تتطلب أعباء و تنقلات كثيرة.

الجدول(2) توزيع المبحوثين حسب السن:

السن	تكرار	النسبة %
29-20	4	%16
39-30	17	%68
39 سنة فما فوق	4	%16
المجموع	25	%100

يعد تحديد السن من أهم محددات خصائص العينة المدروسة، وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة، وانطلاقا من هذا الجدول نلاحظ أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 39 سنة يحتلون أكبر نسبة، والمقدرة 68% وهذا ما أكده 17 مستجوب،ويمكن تفسير ذلك أن هذه المرحلة هي مرحلة العطاء وبذل المجهودات، في حين يتساوى الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و 29 سنة والأفراد الذين يبلغون 39 سنة

فما فوق بنسبة 16%،وإذا نظرنا إلى الفئة الشبانية فإنها تستوعب العمل في المؤسسة،أما الفئة 39 فما فوق هم الذين يتحملون المسؤوليات ولديهم أقدمية وخبرة في العمل.

الجدول(3) توزيع المبحوثين بحسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	تكرار	النسبة%
متوسط	-	-
ثانوي	8	%32
جامعي	17	%68
المجموع	25	%100

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبير على درجة الوعي و يتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى فئتين رئيسيتين, يحتل فيها الجامعيون المرتبة الأولى بنسبة 68%، وهذه النسبة ترجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة المدروسة كونها شبكة تسيير، وبالتالي فهي تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها، كما أن العينة المدروسة كلها تعمل في المكاتب أي أن الأعمال تتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية،بينما قدرت نسبة ذوي المستوى الثانوي ب 32 % وهي نسبة كبيرة نوعا ما نظرا لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل، استطاعت تغطية نقص التعليم، ويتقاسم المرتبة الأخيرة ذوي المستوى المتوسط والذين يؤدون مهام بسيطة في المؤسسة مكملة للأعمال الرئيسية.

الجدول(4) توزيع المبحوثين بحسب الأقدمية:

الأقدمية في العمل	تكرار	النسبة%
أقل من 5 سنوات	8	%32
من 5 إلى 10	11	%44
من 11 ما فوق	6	%24
المجموع	25	%100

إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال، تعود على المؤسسة فوائد للتقدم نحو الأحسن، ويبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعا لأقدميتهم في العمل،حيث عادت أعلى نسبة فيه للموظفين ذوي أقدمية من 5 إلى 10 والتي قدرت ب 44%،ويأتي في المرتبة الثانية الموظفين ذوي أقدميه أقل من 5 سنوات بنسبة 32%،وفي المرتبة الثالثة الموظفين ذوي أقدمية من 11 ما فوق بنسبة 24%، والملاحظ أن ذوي الأقدمية من 10 سنوات فما تحت، هم الأكثر نسبة، نظرا لكون المؤسسات الجزائرية تحاول التجديد في مواردها البشرية، للاستفادة من الطاقات الفكرية التي تخرجها الجامعات الجزائرية، والتي تكون أكثر قابلية للعمل وأكثر مسايرة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة.

الجدول(5) توزيع المبحوثين بحسب المنصب الذي يشغلونه في المؤسسة:

المنصب	تكرار	النسبة%
عون منفذ	3	%12
عون متحكم	6	%24
إطار	13	%52
إطار سامي	2	%8
متمهن	1	%4
المجموع	25	%100

من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول يتبين أن الإطارات هم أكثر المبحوثين، حيث سجلت نسبة هؤلاء 52% نظرا لكون هذه الفئة كلها موصولة بالتكنولوجيات الاتصالية الحديثة، نظرا لمكانتها الوظيفية في المؤسسة خاصة وأنها تتولى عمليات التسيير والتي تتطلب اتصالا أكثر وأسرع،كما يلاحظ أن نسبة عون متحكم قد بلغت 24% ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من أعوان متحكمين ، لإنجاز المهام الإدارية المختلفة للمؤسسة،أما المراتب الأخيرة فهي لكل من عون منفذ و متمهن و إطار سامي على التوالي، نظرا لكون هذه المناصب محدودة في المؤسسة والتي تتولى عملية التسيير وتنظيم العمل.

2- مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

الجدول (6) وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل:

وسائل الاتصال المتوفرة بالمؤسسة	تكرار	النسبة%	المجموع	
			تكرار	%
الاتصال المباشر	18	%72	25	%100
لوحة الاعلانات	6	%24	25	%100
التقرير	16	%64	25	%100
الاجتماعات	18	%72	25	%100
الهاتف	24	%96	25	%100
الفاكس	16	%64	25	%100
الحاسوب	23	%92	25	%100
الانترنت	7	%28	25	%100
الانترانت	20	%80	25	%100
الاكسترانت	3	%12	25	%100

*

تفحص الأرقام الواردة في الجدول رقم (6) يوضح عدم وجود أي نسبة معدومة، بمعنى أن كل الوسائل المتوفرة مستخدمة في المؤسسة.

إن قراءة معطيات هذا الجدول تظهر تباينا في استخدام وسائل الاتصال، فالبعض منها يستخدمه كل مفردات العينة كالاتصال المباشر، الهاتف وجهاز الحاسوب.

---

* تمت تكملة الجدول بالخيار الباقي المكمل لكل إجابة من أجل الحصول على جدول 100 % وذلك لحل مشكل كون التكرارات أكبر من عدد المفردات (ونفس الشيء بالنسبة لكل جدول يرفق بعلامة(*) خلال الدراسة)، أنظر فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، ، ص 70

وهذه الثلاثية توضح أن وسائل الاتصال الحديثة لم تقض على الوسائل الكلاسيكية، فمازال الاتصال المباشر يحتل مكانة هامة في سلم قنوات الاتصال، وكذلك الهاتف الذي يعد من أهم وسائل الاتصال في مؤسستنا، والملاحظ أن جهاز الحاسوب وأيضا شبكة الانترانت يستخدم من طرف كل مفردات العينة وهذا مؤشر ايجابي يوضح تبني استخدام هذا المبتكر، كما يأتي استخدام كل من الاجتماعات ، التقرير و الفاكس في المراتب الموالية من حيث الاستخدام، حيث يستخدم الاجتماعات 72% من مفردات العينة،التقرير و جهاز الفاكس بنسبة استخدام مقدرة ب 64%، في حين يستخدم الانترنت 28%، ويحتل المرتبة التاسعة من ناحية الاستخدام لوحة الإعلانات بنسبة 24%، بينما تحتل شبكة الإكسترانت المرتبة الأخيرة في الاستخدام بنسبة 12% فقط.

ومن الواضح أن لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل، وتشير التجارب ان كل فرد أو عامل لديه قنوات اتصال مفضلة(حسن عماد مكاوي،ليلى السيد،2003،ص56)، وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة استخدام وسائل وانخفاض أخرى، كما أن عملية التكيف مع الوسائل الجديدة وتقبل استخدامها قد تساهم في تفسير ارتفاع آو انخفاض استخدامها أيضا.

الجدول (7) مجالات استخدام جهاز الحاسوب:

مجالات استخدام الحاسوب	تكرار	النسبة%	المجموع	
كتابة التقارير	13	%52	25	%100
حفظ المعلومات	22	%88	25	%100
القيام بإحصاءات	18	%72	25	%100

*

لقد ساهم إدخال الحاسوب إلى العمل المؤسساتي في حوسبة الكثير من العمليات الإدارية، والتي أصبحت تنجز في وقت قصير، بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين، ككتابة التقارير، حفظ المعلومات، القيام بإحصاءات.

ويوضح الجدول رقم (7) أن 88% من مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب في حفظ المعلومات ، من جهة أخرى تستخدم 72% من مفردات العينة جهاز الحاسوب في القيام بإحصاءات، بينما يستخدمه 52% من مفردات العينة كتابة التقارير ،ومن هنا يمكن القول أن استخدامات جهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة متنوعة وواسعة، لكن جهاز الحاسوب لا يستخدم لوحده بل يستعان في بعض الحالات بالأسلوب اليدوي في إنجاز بعض المهام، وهذا ما سنحاول التعرف عليه في الجدول الموالي.

الجدول (8) استعانة المبحوثين بالأسلوب اليدوي:

مدى الاستعانة بالأسلوب اليدوي	تكرار	النسبة%
دائما	4	%16
أحيانا	19	%76
نادرا	2	%8
أبدا	-	-
المجموع	25	%100

إن كثرة الأعمال والمهام وتعقدها فرض اللجوء إلى الأسلوب الآلي، ورغم ذلك يبقى اعتماد الأسلوب اليدوي في بعض الأحيان مقبول نظرا لعجز الأسلوب الآلي في أمور محددة، على شرط أن لا تكون هذه الاستعانة تطغى على الآلية، من مبحوثين منهم وأغلبيتهم 76% يستعينون بهذا الأسلوب أحيانا، كما يستعين به 4 مفردات بمعدل 16% بصفة دائمة، وقدرت نسبة الذين يستعينون به نادرا ب 8%.

لكن دوافع الاستعانة بالأسلوب اليدوي تختلف من مبحوث لآخر لهذا نقترح الجدول الموالي لمعرفة ذلك.

الجدول (9) أسباب الاستعانة بالأسلوب اليدوي

أسباب الاستعانة بالأسلوب اليدوي	تكرار	النسبة	المجموع	
طبيعة العمل تتطلب ذلك	22	%88	%25	%100
توقف الحاسوب عن العمل	2	%8	%25	%100
عدم اقتناعك بجدوى العمل بالحاسوب	1	%4	%25	%100
أخذ نقاط	1	%4	%25	%100

*

إن بيانات الجدول رقم(9) تبين أن السبب الرئيسي في الاستعانة بالأسلوب اليدوي يعود إلى أن طبيعة العمل تتطلب ذلك، وقد عبر عن هذا الرأي 88% من مفردات العينة المستعينين به، فهناك مهام يصعب إنجازها آليا ككتابة المراسلات والإعلانات المستعجلة، بينما أرجع 8% من مفردات العينة المستعينين بالأسلوب اليدوي سبب ذلك إلى توقف الحاسوب عن العمل ، مما بسبب انقطاع التيار الكهربائي، وقد أفاد احد المبحوثين بعدم اقتناعه بجدوى العمل بالحاسوب وهذا ما يبين الرفض والمقاومة

والخلاصة أن الاستعانة بالأسلوب اليدوي يعود إلى الأسباب الآتية على التوالي:

- طريقة العمل تتطلب ذلك.

- توقف الحاسوب عن العمل.

- عدم الاقتناع بجدوى العمل بالحاسوب.

الجدول (10) الوسائل الحديثة الأكثر اعتمادا في المؤسسة:

الشبكات الاتصالية	تكرار	النسبة %	المجموع	
انترنت	7	%28	%25	%100
انترانت	24	%96	%25	%100
اكسترانت	3	%12	%25	%100

*

في جميع المؤسسات كل وسائل الاتصال متوفر و مستخدمة في المؤسسة ومن خلال طرحنا للسؤال وضحنا للمستخدمين بالإجابة على الوسائل الأكثر اعتمادا في المؤسسة و قمنا بتقسيم هذه الوسائل إلى وسائل تقليدية و حديثة.

في حين أن الوسائل الحديثة أيضا يتم استخدامها بشكل كبير حيث مثلت شبكة الانترانت نسبة 96% من مفردات العينة تليها شبكة الانترنت بنسبة 28% من مفردات العينة وشبكة الاكسترانت مثلت نسبة استخدامها 12 %من مفردات العينة والملاحظ هنا أن الوسائل الحديثة لم تقض على الوسائل التقليدية, فلكل من هذه الوسائل دوره و تأثير استخدامه وأهميته بالنسبة للمؤسسة.

أصبحت معظم المؤسسات تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الانترنت وحتى شبكات الأخرى في أداء أعمالها المتنوعة, فشبكة الانترنت أحدثت ثور هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية و الشاملة الواجب توفرها في كافة المهام و المتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة, و إضافة إلى هذا تتيح هذه الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات من بينها: دارسة السوق و التأثير على التسويق , خدمات الاتصال, خدمات المؤتمرات المفتوحه. (محمد محمد الهادي،2001،ص258-260)

و هنا تجدر الإشارة أيضا إلى الشبكات الأخرى الانترانت و الأكسترانت و دورهما في المؤسسة و الخدمات التي يقدمانها فشبكة الانترانت هي شبكة داخلية تقوم المؤسسة بإنتاجها على اختلف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنيت مثل FTP و HTTP وتستخدم خدمات الانترنيت مثل البريد الالكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يلج إليها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الالكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعد بيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لانجاز الأعمال.(عبد المالك ردمان الدناني،2001،ص 62)

وبالتالي يمكن القول أن شبكة الانترانت هي شبكة إنترنيت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها.

وبخصوص شبكة الاكسترانت فهي تلبي احتياجات المستفيدين خارج المؤسسة من عملاء و زبائن و مجموعات المؤتمرين و حملة الأسهم.

الجدول(11) فيما تستخدم هذا نوع من الشبكات

استخدام الشبكات	تكرار	النسبة%	المجموع	
الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة	23	%92	25	%100
اتصال المؤسسة بمؤسسة الأخرى	14	%56	25	%100
الحصول على المعلومات	13	%52	25	%100
عملية التسيير	19	%76	25	%100

*

ويوضح الجدول المبين أعلاه أن نسبة استغلال المستخدمين لشبكات في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة تقدر ب92% من مفردات العينة ، كما تستخدم شبكات في مؤسسة سونلغاز في عملية التسيير ،وهذا ما أجاب عنه 76% من مفردات العينة ، وتفسر هذه النسبة كون المؤسسة شبكة تسيير تضم العديد من المقاطعات، وهذا ما يحتم عليها الاتصال بها بهدف عملية التسيير، ويتم ذلك خصوصا عن طريق البريد الإلكتروني، هذا الأخير الذي يستخدم أيضا اتصال المؤسسة بمؤسسة الأخرى، وهذا ما أجاب عنه 56% من مفردات العينة ، وتستخدم شبكة الإنترنيت أيضا الحصول على المعلومات وهذا ما عبر عنه 52% من مفردات العينة ذلك أن شبكات تعتبر أكبر مزود للمعلومات إضافة إلى أنها دائرة معارف عملاقة، تمكن مستخدميها من الحصول على المعلومات حول أي موضوع يمكن أن يطرح في شكل نص مكتوب أو مرسوم أو خرائط تحتاج إليها، كما تمكن من الحصول على آخر ما توصلت إليه المؤسسات العربية والأجنبية ، على اعتبار أن هذا المجال هو نشاط المؤسسة المدروسة.

الجدول(12)الصعوبات التي تواجه الموظفين في التعامل مع التكنولوجيات :

مواجهة الصعوبات	تكرار	النسبة%
نعم	5	%20
لا	20	%80
المجموع	25	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 20% ترى أن دخول التقنيات الجديد ادى إلى عرقلة سيرورة العمل في حين أكد 20 مستجوب بنسبة80% ج دخول هذه التقنيات لم يعرقل سير العمل داخل المؤسسة, و هذا ما يدل على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وسائل فعالة و متطورة تخدم المؤسسة بشكل كبير و أن أغلبية العمال لديهم قابلية لهذه التقنيات الجديد .

3- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوي أداء المؤسسة

الجدول (13) رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث تجديد في شكل العمل في المؤسسة.

الآراء	تكرار	النسبة%
كثيرا	22	%88
قليلا	3	%12
لا	-	-
المجموع	25	%100

يشير معنى التجديد إلى إحلال طرق جديدة وحديثة بدلا من طرق قديمة في الحياة، والتكنولوجيا شكل من أشكال التجديد، وعن رأي المبحوثين حول مدى إحداث هذه التكنولوجيات للتجديد على مستوى المؤسسة يرى 88% منهم أنها أحدثت تجديدا كبيرا في شكل العمل، بينما يرى 12% أنها لم تتمكن من إحداث سوى تجديد قليل، فيما لم نسجل ولا مبحوث يرى أنها لم تجدد.

إن التجديد نتيجة حتمية لعملية التغيير، وسعيا منا لمعرفة أنماط التغيير التي أحدثت بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة طرحنا السؤال الآتي:

ما هو نمط التغيير الذي أحدث بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟ وقد جاءت الإجابة في الجدول الموالي.

الجدول(14) فيما تمثل التقدم الحاصل عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تقدم الناتج عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	تكرار	النسبة%	المجموع	
أسلوب العمل	20	%80	25	%100
تسهيل التواصل بين العمال و المسؤولين	17	%68	25	%100
تسهيل التعامل بين المؤسسة و المؤسسات الأخرى	13	%52	25	%100

*

نلحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم(14) إن أغلبية أفراد العينة بنسبة 80% من أفراد العينة يرون أن هذا التقدم تمثل في أسلوب العمل, في حين أن نسبة 68% من أفراد العينة ترى أن هذا التقدم تمثل في تسهيل التواصل بين العمال و المسئولين , تليها نسبة 52% من مفردات العينة ترى أن هذه الأخير سهل التعامل بين المؤسسة المؤسسات الأخرى.

واكبت عمليات الاتصال النشاط الاقتصادي منذ القدم كمفهوم يتطور باستمرار, ويزداد تعقيد ا و تفاعلا حسب تعقيد النشاطات الاقتصادية و مدى تقدم تقنيات الاتصالات المعاصر و عليه اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى استثمار التكنولوجيات الجديدة ,وعلى رأسها تكنولوجيات الاتصال لما توفره من سرعة و دقة عاليتين , إنتاجية كبير , جود متميزة وقد ترجم هذا التبني هجر كمية ضخمة من النشاط الاقتصادي من الواقع الطبيعي الراهن إلى شبكات تفاعلية رقمية مبنية على معايير مفتوحة كشبكة الأنترنت.

الجدول(15) تمثلات الأفراد للإضافة المقدمة من طرف التكنولوجيات :

الإضافات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة	تكرار	النسبة%	المجموع	
التجهيزات	7	%28	25	%100
المرونة في العمل	25	%100	25	%100
معارف الأفراد	6	%24	25	%100
توفير الجهد	18	%72	25	%100

*

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (15) يتضح لنا أن نسبة 100% من مفردات العينة يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة احدث تجديدا و إضافات تمثلت في المرونة في العمل, ذلك لدورها في تسريع و تسهيل الحصول على المعلومات و تبادلها, إذ تضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة و توزيع نفس المعلومات إلى عدة أفراد في نفس الوقت بفضل الشبكات الموجود داخل المؤسسة أما الإضافة الموالية تمثلت في توفير الجهد بنسبة 72% من مفردات العينة في حين يرى بعض المبحوثين ان الإضافة التي قدمها الاتصال تمثلت في التجهيزات بنسبة 28% من مفردات العينة وفي الأخير يظهر لنا معارف الأفراد بنسبة 24% من مفردات العينة.

الجدول(16) مظاهر تحسين الاتصال الداخلي داخل المؤسسة

المظاهر	تكرار	النسبة%	المجموع	
سرعة تداول المعلومة	16	%64	25	%100
سهولة الاتصال بين الموظفين	19	%76	25	%100
قضت على عوائق الاتصال	17	%68	25	%100
القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة	12	%48	25	%100

*

من ملاحظة بيانات الجدول الموضح أعلاه يتبين أن:

76% من الموافقين على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال الداخلي، يرون أنها استطاعت تحقيق ذلك عن طريق سهولة الاتصال بين الموظفين ، ساهمت في الوصول المباشر ذلك أن التكنولوجيات الحديثة ومنها الانترانت وذلك عن طريق تقديم المعلومات على الخط المباشر، الذي يتسم بالمشاركة في الوقت وكذا السرعة والسهولة في الاسترجاع.

قد أدت كل هذه التحسينات إلى نتيجة تتمثل في القضاء على عوائق الاتصال وهذا ما وافق عليه 68% من مفردات العينة بهذا السؤال، ذلك أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهل سيرورة العمل، فهي تجعل المؤسسة أكثر مرونة وتجعل المهام متجددة، حيث تكون إدارة الأعمال مفهومة لجميع المستخدمين لأن الغموض يسبب العديد من المشاكل المضرة بمصالح المؤسسة.

أفادنا 64% من مفردات العينة الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال الداخلي، خاصة وأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتيح المشاركة في الملفات حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها، في أي وقت ومتابعة التغيرات التي تطرأ عليها، أولا بأول...، كما أنها تتيح نقل وتحويل الملفات من قسم لآخر ومن فرع لآخر وهذا ما كان يتم في وقت طويل.

أما عن دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الداخلي عن طريق القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة فقد وافق عليه 48% من مفردات العينة ،هذا لمستوى من التحسين الذي قضى على الإشاعة التي كانت متفشية بكثرة مع الوسائل التقليدية التي كانت تستخدم.

الجدول(17) العلاقة بين توظيف التكنولوجيا وعرقلة العمل في المؤسسة

أثر دخول تقنيات الاتصال على العمل	تكرار	النسبة%
نعم	2	%8
لا	23	%92
المجموع	25	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 8% ترى ج دخول التقنيات الجديدة ادى إلى عرقلة سيرور العمل في حين أكد 23 مستجوب بنسبة 92% أن دخول هذه التقنيات لم يعرقل سير العمل داخل المؤسسة, و هذا ما يدل على ان تقنيات جديدة و متطورة تخدم المؤسسة بشكل كبير وان أغلبية العمال لديهم قابلية لهذا النوع من التقنيات الجديدة.

الجدول(18) العوامل الكامنة وراء عدم توفير التكنولوجيات بالمؤسسة

عوائق توفير وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة	تكرار	النسبة%	المجموع	
عدم القدرة على توفير الوسائل الحديثة	9	%36	25	%100
عدم تزويد المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر بكمية كافية	8	%32	25	%100
قدم التجهيزات الحالية والحاجة الى تجديدها	14	%56	25	%100

*

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 56% من مفردات العينة أجابوا بأن وجود عوائق يعود إلى سوء التسيير و قدم تجهيزات الحالية أو الحاجة إلى تجديدها، تليها 36% من مفردات العينة الذي يرون بأن هاته العوائق تتمثل في عدم القدرة على توفير الوسائل الحديثة ،وفي الأخير عدم تزويد المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر بكمية كافية بنسبة 32% من مفردات العينة ، يعود سوء تسير الأجهزة لافتقار الأخصائي و الكوادر للتدريب المتزامن والمستمر على ما يستجد من معدات وتقنيات حديثة. (عبد الباسط محمد عبد الوهاب،2005،ص124)

نتائج الدراسة

نتائج الدراسة:

بعد معالجتنا لمختلف جوانب الموضوع النظرية منها و التطبيقية، قادنا هذا العمل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- بفضل تكنولوجيا المعلومات الأعمال التي كانت تأخذ فترة طويلة في تنفيذها أصبحت اليوم تؤدى في وقت قصير جدا، و هو ما يسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب، و باتخاذ القرارات و الإجراءات الاستعجالية السليمة قبل فوات الأوان، وبالتالي تقليص التكاليف، كما أن الدقة تسمح بتفادي التكاليف المترتبة عن كثرة الأخطاء.

- لقد كان لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في تحسين أداء فهي تحفز العاملين في المؤسسة و تساعدهم بالقيام بأعمالهم، كما كان لها دور كبير كذلك فبفضل هذه التكنولوجية أصبحت المعلومات تنتقل بطريقة سهلة و سريعة داخل المؤسسة.

- لرفع من كفاءة الموارد البشري داخل المؤسسة، و ذلك كنتيجة لتقليص التكاليف و ضغوطات العمل.

- أدى العمل عبر وسائل التكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى القيام بمعظم الأنشطة عبر الحاسوب الشخصي، و من المكتب، وفي وقت اقصر و أسرع، دون الحاجة إلى التنقل من مكتب لأخر، و هذا يساعد أكثر في تكريس الجهد البشري في العمل، و الرفع من الإنتاجية و بالتالي تحسين الأداء.

اختبار الفرضيات

في هذه الدراسة قد وضعنا بعض الفرضيات تحت الاختبار، فكانت الإجابة عنها كالآتي:

- الفرضية الأولى: تلعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال الآن الدور الأساسي في إعادة تشكيل المؤسسات، بحيث تفرض هذه التكنولوجيا وضرورات التعامل الإلكتروني في المؤسسات المعاصرة، أهمية تطوير نموذج إداري يتميز بالانفتاح والمرونة والُقدرة على التكيُّف مع التطوُّرات التقنية، وتظهر محلَّها شبكات من المعلومات والاتصالات والحواسيب في شكل آليةٍ للعمل عن بعد باستخدام هذه الشبكات.

ومنه تلعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال دورًا أساسيًا في تقليص، وتحسين نشاط المؤسسة.

- الفرضية الثانية: تقوم تكنولوجيا الإعلام الاتصال بتقديم خدماتٍ أفضل للمستفيدين، مع الحفاظ على مستوى الأداء والفاعلية باستثمار قواعد البيانات المحلِّية والجاهزة، والمشاركة في العمليات الفنية؛ من أجل تحسين إنتاجية العاملين، وتطوير نوعية العمل بين الموظَّفين، وخصوصًا ما يرتبط بالأعمال الروتينية. وأيا كانت أبعاد هذا النظام تبقى أهدافه الرئيسية على مختلف المستويات، وهو أهم الأهداف وأشملها بالرغم من وجود أهدافٍ أخرى ومنه يمكن القول أن تكنولوجيا الإعلام الاتصال مهمة جدًا بالنسبة إلى تحسين إدارة المؤسسة.

خاتمة عامة

خاتمة عامة

تعتبر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ضرورة حيوية بالنسبة للمؤسسات سواء العمومية أو الخاصة فالتكنولوجيا أهمية بالغة على مختلف الأصعدة، وأصبح التحكم في هذه التكنولوجيا وتوظيفها في جل الأعمال يمثل معيارا لتطورها أو تخلفها، ومقياسا لمدى قدرتها على مسايرة هذا المد التكنولوجي الهائل.

فالمستوى الذي وصلت إليه وسائل الإعلام و الاتصال بمختلف أنواعها في الدول المتقدمة شكلت فيه التكنولوجيا النسبة الأكبر بفضل التسهيلات التي تتيحها أمام المستخدمين ،حيث أتاح التطور التكنولوجي أساليب اتصال جديدة لهذه الوسائل في مجال تبادل المعلومات و البيانات و نشرها علي نطاق واسع وفي مساحات لم تكن متوفرة من قبل فضلا عن السرعة و الدقة التي يتميز بها استخدام المستحدثات في مختلف المؤسسات.

كما ساهمت تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إنجاز أعمال المؤسسة في الوقت المحدد و تسهيل أداء العمال مع توفير المرونة في أداء الأعمال و تقليل الجهد المبذول من طرف العاملين بها بالإضافة إلى توفرها للدقة في الأعمال التي تساعد الإدارة لتخطيط في سياستها المستقبلية وعليه يستلزم على المؤسسة توفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات و الاتصالات و تطبيقاتها كأداة لدعم التكنولوجيا تكون سهلة ومعقولة لتستغل على نطاق واسع

بالمؤسسة ،لأنها تمثل صورة من صور النظام داخل المؤسسة وخارجها.

وفي الأخير تبقي تكنولوجيا الإعلام والاتصال أداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها نظرا لدور المهم الذي تلعبه في المؤسسات و المنظمات التي تمثل الشريان الرئيسي لسير مختلف الأعمال داخل المؤسسة مساهمة في تحقيق أهدافها الخاصة و العامة وهذا ما يساعد في رسم صورة مشرقة علي نجاح وتطور المؤسسة لذلك وجب على المؤسسات العمومية الاهتمام أكثر وتوفير كل الإمكانيات في سبيل إنجاحها و ازدهارها.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بن أحمد – وهران –

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

ماستر: علم الاجتماع إعلام واتصال

استمارة بحث حول:

أثار استخدام تكنولوجيات الاتصال في الإدارة

دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الغرب - السانية –

إعداد طالب :

بوشناق ثالث سفيان

إشراف الأستاذة :

بلحاج حسنية

ملاحظة:

- إن معلومات هذه الاستمارة سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجو الإجابة بكل موضوعية.

السنة الجامعية : 2017/2016

- البيانات الشخصية

1- الجنس : ذكر ☐ أنتي ☐

2- السن :

3- المستوي التعليمي

ابتدائي ☐ متوسطي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4- الأقدمية بالعمل في المؤسسة؟

5- ما هي الوظيفة التي تشغل بالمؤسسة ؟

عون منفذ ☐ عون متحكم ☐ إطار ☐ إطار سامي ☐ مشرف رئيسي ☐

أخري.....

2 - محور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

1- ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك ؟

الاتصال المباشر ☐ الفاكس FAX ☐

لوحة الإعلانات ☐ جهاز الحاسوب computer ☐

التقرير ☐ شبكة الانترنت internet ☐

الاجتماعات ☐ شبكة الإنترانت intranet ☐

الهاتف ☐ شبكة الاكسترانت extranet ☐

أخرى .....

2 - هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

3- هل تتحكم في الحاسوب بدرجة ؟

جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

4- إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك فيما تستخدمه ؟

كتابة التقارير ☐

حفظ المعلومات ☐

القيام بإحصاءات ☐

أخرى.....

5- الإضافة إلى استخدام الحاسوب في عملك هل تستعين بالأسلوب اليدوي ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

في حالة الإيجاب استعانتك بأسلوب اليدوي هل يرجع ذلك إلى :

طبيعة العمل تتطلب ذلك ☐

توقف الحاسوب عن العمل ☐

عدم اقتناعك بجدوى للعمل بالحاسوب ☐

أخرى.....

6 – ما هي الشبكات الاتصالية التي تستخدمها في المؤسسة ؟

انترنت ☐ انترانت ☐ اكسترانت ☐

7- فيما تستخدم هذا النوع من الشبكات ؟

الاتصال بموظفي داخل مؤسسة ☐

اتصال المؤسسة بمؤسسة الأخرى ☐

الحصول على المعلومات ☐

عملية التسير ☐

أخرى .....

8 - هل توجد صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه الصعوبات

لغوية ☐ تقنية ☐

أخرى.....

3- محور أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المِؤسسة

1- في رأيك هل أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة ؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لا ☐

2 - في نظرك هل أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقدما في العمل داخل مؤسستكم ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فيما يتمثل هذا التقدم؟

أسلوب العمل ☐

تسهيل التواصل بين العمال و المسؤولين ☐

تسهيل التعامل بين المؤسسة و المؤسسات الأخرى ☐

أخرى.....

3- ما هي الإضافة التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستكم ؟

التجهيزات ☐ معارف الأفراد ☐

المرونة في العمل ☐ توفير الجهد ☐

4 - هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة ؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تتحسن ☐

إذا كنت تعتقد إن تكنولوجيا الاتصال حسنت الاتصال داخل المؤسسة هل يرجع ذلك إلى :

سرعة تداول المعلومة ☐ سهولة الاتصال بين الموظفين ☐

قضت على عوائق الاتصال ☐ القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة ☐

أخرى .....

إذا كنت تظن أن تكنولوجيا الاتصال لم تحسن الاتصال داخل المؤسسة لماذا ؟

لأنك لا تستخدمها كثيرا ☐

لأنك ترى الوسائل الأخرى أنجع منها ☐

أخرى.....

5 - هل ترى دخول تقنيات جديد للاتصال أدت إلى عرقلة سيرور العمل في مؤسستكم ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابة نعم فيما تتمثل هذه العراقيل؟

صعوبة تأقلم الموظف مع هذه التقنيات ☐

عدم توفر خبراء في هذا المجال ☐

التقنية معقدة ☐

6 - في نظرك هل توجد عوائق تحول دون توفير وسائل و الاتصال بمؤسستكم ؟

عدم القدر على توفير الوسائل الحديثة ☐

عدم تزويد المؤسسة بأجهزة الكمبيوتر بكميات كافية ☐

قدم التجهيزات الحالية و الحاجة إلى تجديدها ☐

قائمة المراجع:

1-1 الكتب:

1- إبراهيم عبد العزيز دعباج(2010)، منهاج وطرق البحث العلمي، عمان، دار صفاء.

2- إبراهيم عمر يحياوي(2016)، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر،الأردن،دار اليازوري .

3- انطون ايريس(2001)، شبكات الإعلام، (ترجمة فؤاد شاهين)، بيروت، عويدات للنشر والتوزيع.

4- حسن عماد مكاوي، ليلى السيد(2003)، الاتصال ونظرياته المعاصرة،القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.

5- عامر ابراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السامرائي(2009)، شبكات المعلومات والاتصالات، عمان، دار المسيرة.

6- عبد الباسط محمد عبد الوهاب(2005)، استخدام تكنولوجية الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، سوريا، المكتب الجامعي الحديث.

7- عبد المالك ردمان الدناني(2001)،الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، بيروت، دار الراتب الجامعية.

8- عجلان بن محمد الشهيري(1999)، التقنيات المكتبية والوظائف الإدارية المعاونة، الأردن، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية.

9- علاء عبد الرزاق السالمي(2007)، تكنولوجيا المعلومات، عمان، دار المناهج.

10- فاروق أبو زيد(1998)، مدخل إلى الصحافة،القاهرة ، عالم الكتب.

11- فضيل دليو(2010)، تكنولوجيا الإعلام والإتصال ، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع.

12- فضيل دليو(2010), تكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال (مفهوم,الاستعمالات,الآفاق)، الجزائر، دار الثقافة للنشر و التوزيع.

13- فضيل دليو(1997)، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، الجزائر، دار الثقافة للنشر و التوزيع.

14- محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات و شبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة،2001.

15- محمود علم الدين(2005)، تكنولوجيات المعلومات والاتصال و مستقبل صناعة الصحافة، مصر، دار السحاب.

16- مراد شلباية(2005)، مقدمة إلى شبكات الحاسوب، عمان، دار المسيرة.

17- ناصر دادي عدوان(1998) ، اقتصاد المؤسسة، الجزائر، دار المحمدية العامة.

18- هاشم ألشمري نايا أللليثي(2008)، الاقتصاد المعرفي، عمان، دار الصفا للنشر و التوزيع.

2-1 المقالات:

1- شادلي شوقي(2010-2009)، أثر حجم المؤسسة الصغيرة و المتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال (النسخة الالكترونية) ،**مجلة الباحث** ، العدد السابع،266. استرجع في 5 ماي 2017 من :http://rcweb.luedld.net/rc7.htm

1- 3 المذكرات:

1- فادن غالية(2015-2014)،**أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية دارسة حالة مطاحن الزيبان" القنطرة" بسكرة،** جامعة محمد خيضر، بسكرة.

2- محمد قادري(2010-2009)، **الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية،** رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.

4-1 الإنترنيت:

تم استرجاعه في 14-05-2017 على ساعة 21:00

(http://www.sdo.dz/?option=article&idr=1&ida=43)

قائمة المراجع:

1-1 الكتب:

1- إبراهيم عبد العزيز دعباج(2010)، منهاج وطرق البحث العلمي، عمان، دار صفاء.

2- إبراهيم عمر يحياوي(2016)، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر،الأردن،دار اليازوري .

3- انطون ايريس(2001)، شبكات الإعلام، (ترجمة فؤاد شاهين)، بيروت، عويدات للنشر والتوزيع.

4- حسن عماد مكاوي، ليلى السيد(2003)، الاتصال ونظرياته المعاصرة،القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.

5- عامر ابراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السامرائي(2009)، شبكات المعلومات والاتصالات، عمان، دار المسيرة.

6- عبد الباسط محمد عبد الوهاب(2005)، استخدام تكنولوجية الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، سوريا، المكتب الجامعي الحديث.

7- عبد المالك ردمان الدناني(2001)،الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، بيروت، دار الراتب الجامعية.

8- عجلان بن محمد الشهيري(1999)، التقنيات المكتبية والوظائف الإدارية المعاونة، الأردن، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية.

9- علاء عبد الرزاق السالمي(2007)، تكنولوجيا المعلومات، عمان، دار المناهج.

10- فاروق أبو زيد(1998)، مدخل إلى الصحافة،القاهرة ، عالم الكتب.

11- فضيل دليو(2010)، تكنولوجيا الإعلام والإتصال ، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع.

12- فضيل دليو(2010), تكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال (مفهوم,الاستعمالات,الآفاق)، الجزائر، دار الثقافة للنشر و التوزيع.

13- فضيل دليو(1997)، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، الجزائر، دار الثقافة للنشر و التوزيع.

14- محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات و شبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة،2001.

15- محمود علم الدين(2005)، تكنولوجيات المعلومات والاتصال و مستقبل صناعة الصحافة، مصر، دار السحاب.

16- مراد شلباية(2005)، مقدمة إلى شبكات الحاسوب، عمان، دار المسيرة.

17- ناصر دادي عدوان(1998) ، اقتصاد المؤسسة، الجزائر، دار المحمدية العامة.

18- هاشم ألشمري نايا أللليثي(2008)، الاقتصاد المعرفي، عمان، دار الصفا للنشر و التوزيع.

2-1 المقالات:

1- شادلي شوقي(2009-2010)، أثر حجم المؤسسة الصغيرة و المتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال (النسخة الالكترونية) ،**مجلة الباحث** ، العدد السابع،266. استرجع في 5 ماي 2017 من :http://rcweb.luedld.net/rc7.htm

1- 3 المذكرات:

1- فادن غالية(2014-2015)،**أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية دارسة حالة مطاحن الزيبان" القنطرة" بسكرة،** جامعة محمد خيضر، بسكرة.

2- محمد قادري(2009-2010)، **الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية،** رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.

4-1 الإنترنيت:

تم استرجاعه في 14-05-2017 على ساعة 21:00

(http://www.sdo.dz/?option=article&idr=1&ida=43)

ملخص الدارسة

هدفت هذه الدارسة إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة سونلغاز، والتعرف على جميع الوسائل التكنولوجية المعمول بها في المؤسسة بالإضافة إلى طبيعة العمل بهاته المؤسسة، من اجل تحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدارسة على منهج دارسة حالة، واستخدمنا أداتي الملاحظة واستمارة حيث تم تطبيق الدارسة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز الغرب على عينة مكونة من 25 موظفا تم اختيارهم بطريقة قصدية.
وقد توصلت الدارسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية باتت حتمية تفرضها التطورات التكنولوجية تمس جميع جوانب الأنشطة خاصة منها الاقتصادية، وتوصلنا إلى أن هناك استخدام جميع أشكال التكنولوجية الحديثة في المؤسسة، حيث ساهم في عملية التسيير و تبادل المعلومات سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، المؤسسة الاقتصادية

Résumé de l’étude

L’objet de cette étude est de connaitre la réalité d’utilisation de la communication et la technologie numérique dans les établissements économiques, de connaitre l’ensemble des moyens technologiques en vigueur dans l’établissement ainsi que la nature des travaux effectués. Pour concrétiser tous ces objectifs, le projet s’est penché sur l’étude d’un cas en ayant recours à des outils de communication, de rencontre et de démonstration. L’étude s’est déroulée à la direction de la distribution de l’électricité et gaz SONELGAZ d’ouest , sur un échantillon composé de 25 ouvriers choisis de façon ciblée.

L’étude a permis l’obtention de résultats parmi lesquels:

L’utilisation de la communication numérique dans l’établissement économique est devenue impérative. Cette conjoncture est dictée par le développement des technologies de la communication qui impose le recours à ces outils de travail.

L’utilisation actuelle de toutes les formes modernes d’échange que nous avons pu constater durant cette étude nous permet de confirmer que ces outils contribuent dans la gestion et l’échange des informations soit à l’intérieur ou à l’extérieur de l’établissement.

Mots clefs:

technologie de l’information et de la communication, établissement économique