

جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية
الجزائرية

- دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات العامة.

إشراف الأستاذ:

ناجي بولمهار

إعداد الطالبتين:

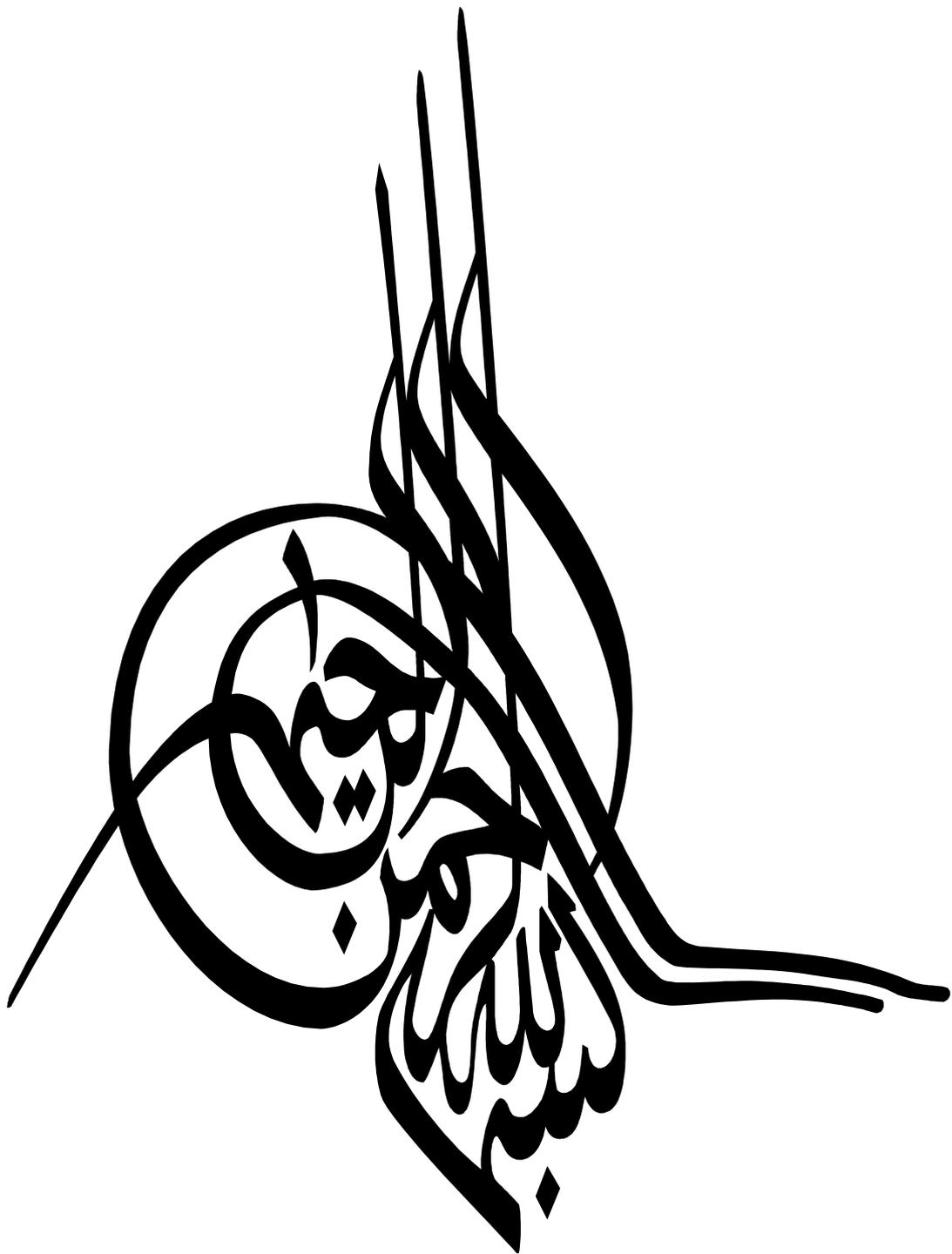
حسيبة مجدوب.

لطيفة العايب.

أعضاء لجنة المناقشة:

| الجامعة | الصفة | اسم الأستاذ |
|------------|--------------|--------------------|
| جامعة جيجل | رئيسا | عزالدين بوطرنينخ |
| جامعة جيجل | مشرفا ومقررا | ناجي بولمهار |
| جامعة جيجل | مناقشا | عبد الحكيم الحامدي |

السنة الجامعية: 2017-2018



شكر وعرافان

أشكر الله الذي خلق وهدي وسدد الخطى فخرج هذا الجهد بعونه وتوفيقه نحمده حمدا كثيرا في المبتدى والمنتهى

وبعده سبحانه لا يسعنا إلا أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأستاذنا المشرف "ناجي بو لمهار" لقبوله الإشراف على هذا صبره ودقة ملاحظاته العمل و الذي أغرقنا بجميل تفانيه وطول وتصويباته، وغزير نصحه

نسأل الله تعالى أن يزيد في علمه وفضله

ونتقدم بجزيل الشكر أيضا للأساتذة " نبيل خيري"، "حورية بولعويدات" و "حمال صبرينة" للقيام بتحكيم استمارة البحث وتوجيهنا جزاكم الله عنا كل خير.

كما نتقدم بالشكر إلى السيد " ياسين جبابلية " وكل العاملين بمطار فرحات عباس الذين استقبلونا بصدر رحب.

وأوجه مسبقا ألف شكر إلى أعضاء لجنة المناقشة، على سعة صبرهم لقراءة وتقييم هذا البحث.

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد

ملخص الدراسة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية. وتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف الكشف عن الحقائق الراهنة التي تتعلق بظاهرة معينة. واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي من أجل الإحاطة بجوانب موضوع الدراسة، من خلال أسلوب الحصر الشامل لكل موظفي المطار نظرا لصغر حجم العينة وسهولة حصرها والتي بلغت 12 مفردة، وبالاعتماد على أداة الاستبيان كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالميدان، تم تحليل البيانات وتفسيرها في جداول بسيطة، ثم مقارنة النتائج المتحصل عليها مع الدراسات السابقة ومناقشتها على ضوء الفرضيات .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الخدمية الجزائرية، والتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة داخل مطار فرحات عباس والدور الذي تلعبه، وكذا معرفة مجالات وأشكال استخدامها داخل المطار، كما هدفت الدراسة أيضا إلى التعرف على مستقبل وآفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مؤسسة مطار فرحات عباس.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

بينت نتائج الدراسة أن مطار فرحات عباس يعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة، ويستخدمها لتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

بينت الدراسة أن الدافع من وراء إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في مؤسسة مطار فرحات عباس هو تحسين أداء الموظفين، وذلك من خلال خفض كلفة حفظ المعلومات والأرشيف وسرعة وصول المعلومة.

بينت الدراسة أن مؤسسة مطار فرحات عباس مهتم بتوظيف كل ما هو جديد من
تكنولوجيات المعلومات و الاتصال الحديثة، وتعميمها على مستوى جميع إداراتها، مع تقديم المساعدة
التقنية وتوفير دورات تكوينية و تدريبية.

Abstract:

The present study sets out to investigate the real use of modern communications technology in the Algerian service establishments. Our study is descriptive, and it seeks to shed light on the facts or the characteristics of a given phenomenon being studied. We have a descriptive approach by using a complete census method since the number of participants is only twelve persons. The main research tool used in data collection is a questionnaire administrated to the airport employees so as to get some information related to real situations. Those data will be analyzed by using tables and the analogy of the obtained results for the sake of confirming or in confirming the hypothesis of our dissertation.

The objective of this study is:

- 1- To know whether the modern communications technology is being used or not in the Algerian service establishments.
- 2- To identify what kind of technology is used in Ferhat Abbas airport.
- 3- To know the role that modern communications technology plays and how it functions in the airport.
- 4- To determine the domains in which this technology is applied and how the employees do so.
- 5- To know the future plans in order to improve the use of communications technology in the airport.

Following the obtained results, one can claim that the reason behind using technology is mainly to enhance the employees' performance and making the process of saving data cheaper and faster. Moreover, the airport is interested in the use and adoption of all new modern communications technology within its administrations. The airport also provides the technical help, and gives its workers the training and formative courses.

The study shows that Farhat Abbas staffs rely heavily on the modern communications technology in their career to provide good quality of services for the clients.

مقدمة

يشهد العالم اليوم قفزات كبيرة في الاستخدام المتزايد للأدوات التكنولوجية المختلفة، من أهمها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال، إذ ظهرت كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والعمليات، وخاصة ما تعلق منها بمعالجة المعلومات ونشرها، وفجرت ثورة هائلة في نظم المعلومات، ونظرا لتطور وسائل الاتصال التي بدأت بالاتصالات السلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية، وأخيرا الحاسبات الإلكترونية التي تلاحت مع العقل البشري، وغزت كل المجالات والنشاطات الإنسانية المعاصرة في الاقتصاد، الخدمات والاتصالات. وقد سارت ثورة تكنولوجيا الاتصال بالتوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات حيث لا يمكن الفصل بينها، وأصبح لهم دورا بالغ الأهمية ومحسوس في جميع الأنشطة، وباتت التكنولوجيا هي الغاية الأساسية والأداة الهامة لكل مؤسسة، وتعرف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة بأنها مجموعة من الأدوات والمجالات المعرفية، لها قدرة هائلة على التخزين وسرعة فائقة في الاسترجاع والنشر والمعالجة.

مع المزايا الكبيرة التي تتميز بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، نجد أن بعض المؤسسات في مختلف بقاع العالم، لاسيما المؤسسات الخدمائية، هذه الأخيرة تستخدم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في نشاطاتها، لتضاف إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية، فبما أنها عبارة عن نسق لا بد أن تتصل بفروعها وأقسامها، وكذا الفاعلين الداخليين والخارجيين على السواء، والمؤسسة الخدمائية عبارة عن هيكل تنظيمي، غرضه الأساسي تقديم خدمة معينة للعملاء، وهي مؤسسات في غاية الأهمية، قد تكون تابعة للقطاع العمومي أو القطاع الخاص.

يعرف قطاع الخدمات تسارعا هائلا في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة، حيث أصبحت جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة داخل المؤسسة الخدمائية، وموردا أساسيا تعتمد عليه في تدعيم القرارات والاستغلال الأمثل للموارد البشرية مما ينجز عنه سرعة تأدية المهام وتخفيض تكلفة الإنجاز والرفع من مستوى الأداء الوظيفي للعمال وتحسين جودة الخدمات.

أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائف المؤسسة الخدمائية من الركائز الأساسية التي يمكن أن تعوض النقص الموجود في المؤسسة، ولعل هذا ما دفعنا إلى معالجة هذا الموضوع وإجراء هذه الدراسة التي جاءت بعنوان: "واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الخدمائية الجزائرية"، والوقوف عند أهم محطاتها من أجل توضيح واقع الاستخدام في المؤسسة الخدمائية.

قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث فصول وزعناها على النحو التالي: الفصل الأول للتعريف بموضوع دراستنا، ومنهجيتها ابتداء من تحديد مشكلة الدراسة وطرح تساؤلاتها، وفرضياتها وأسباب اختيار الموضوع، أهدافها، أهميتها وتحديد مفاهيمها، إضافة إلى التركيز على الإجراءات المنهجية للدراسة من منهج وأدوات، وتحديد مجالات الدراسة والأساليب الإحصائية المعتمد عليها، كما تطرقنا في نفس الفصل إلى الدراسات السابقة العربية منها والوطنية. خصص الفصل الثاني للإطار النظري للدراسة الذي قسمناه إلى ثلاث مباحث: المبحث الأول تطرقنا فيه إلى المداخل النظرية للدراسة، أما المبحث الثاني فخصصناه للحديث عن ماهية تكنولوجيا الاتصال والإحاطة بكل جوانبها، والمبحث الثالث عرضنا من خلاله ماهية المؤسسة الخدمائية وخصائصها ووظائفها وأنواعها، بالإضافة إلى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الخدمائية. أما الفصل الثالث والأخير، كان فصلا تطبيقيا، عرضنا من خلاله الدراسة الميدانية التي قمنا بها، حيث قدمنا عرضا موجزا عن "مطار فرحات عباس"، ثم انتقلنا إلى تحليل بيانات الاستمارة، لتحصل أخيرا على النتائج النهائية لدراستنا.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة.

تمهيد.

1- موضوع الدراسة:

1-1 / إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.

1-2 / فرضيات الدراسة.

1-3 / أسباب اختيار موضوع الدراسة.

1-4 / أهداف الدراسة.

1-5 / أهمية الدراسة.

1-6 / تحديد مفاهيم الدراسة.

2- الإجراءات المنهجية للدراسة:

2-1 / نوع الدراسة ومنهجها.

2-2 / أدوات جمع البيانات.

2-3 / مجالات الدراسة.

2-4 / الأساليب الإحصائية.

3- الدراسات السابقة:

3-1 / الدراسات العربية.

3-2 / الدراسات الوطنية.

3-3 / التعقيب على الدراسات السابقة.

خلاصة.

تمهيد:

إن أي دراسة علمية لا بد أن تنطلق من إشكالية بحثية، فالباحث عليه أن يقوم بتحديد مشكلة الدراسة وصياغتها في شكل تساؤلات، إذ سوف نحاول من خلال هذا الفصل تحديد إشكالية الدراسة وكذا أهميتها وأهم الأسباب والأهداف التي نصبوا إلى تحقيقها، كذلك تحديد الإطار المفاهيمي للدراسة الذي يتم من خلاله تحديد المفهوم الإجرائي لكل من المفاهيم الأساسية بالإضافة إلى بعض المفاهيم الثانوية والمشابهة.

1 - موضوع الدراسة:

1-1/ إشكالية الدراسة:

نعيش اليوم في عصر يستحق بامتياز تسميته عصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي حوّلت هذا العالم على حد تعبير "مارشال ماكلوهان Herbert Marshall McLuhan" إلى "قرية كونية صغيرة"، بل إلى "بنية" كما يقول العالم الإيطالي "شارلز كولي".

لا تعد تكنولوجيا الاتصال مظهرا جديدا في العالم، فإذا ما استثنينا مطبعة "غوتنبورغ" قبل أكثر من 500 عام، فإن بواكير التقنيات الالكترونية بدأت قبل نحو مائة وخمسين عام باختراع التلغراف، اللاسلكي والهاتف، قبل أن يجري خلال النصف الأول من القرن 20 اختراع الراديو والتلفزيون.

شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدّة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية، وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخّم في المعرفة وكمّية هائلة من المعارف المتعددة الأشكال والتخصصات واللغات وثورة الاتصال وتتجسد في تطوّر تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بدءا بالاتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون وانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية وثورة الحسابات الالكترونية، التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة، وامتزجت بكافة وسائل الاتصال، وقد أطلق على هذه المرحلة عدّة تسميات أبرزها: مرحلة الاتصال المتعدّد الوسائط (MultiMedia) ومرحلة التكنولوجيات الاتصالية التفاعلية (Interactive) ... الخ.

تعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أنّها: "الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها".¹

¹ محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، د/ط، دار أسامة للنشر والتوزيع ودار المشرق الثقافي، عمان، الأردن، 2010، ص 103.

أتاحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ظهور خدمات عديدة ومتنوعة لتلبية حاجات الأفراد والمؤسسات من المعلومات مثل: الحاسبات الشخصية، والأقمار الصناعية والاتصال الكابلي والميكروفون، وأدى ذلك إلى ظهور خدمات الاتصال الجديدة مثل: التلفزيون الكابلي والفيديو كاسيت، والفيديو ديسك، والأنترانت والأنترنت... ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا وبالتالي أصبحت هي المورد الأكثر أهمية مقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما جعل الاهتمام بها الشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية المعلوماتية، وقوة أي مؤسسة تتوقف على امتلاكها لأكثر قدر من التكنولوجيات والمعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتنظيمها، ثم إرسالها وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة. ومع الخصائص الفريدة والكثيرة التي تتسم بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بدأت المؤسسات بالاهتمام بها واستخدامها والاعتماد عليها في إنجاز أعمالها خاصة الإدارية منها ومن بين هذه المؤسسات: المؤسسات الخدمية التي اقتحمت العديد من الأسواق وأصبح لزاما عليها أن تحافظ على استمرارها، وتعرف هذه الأخيرة على أنّها: "نظام يتكوّن من مجموعة من الأشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات الزبون".¹

على غرار مختلف المؤسسات كان لزاما على المؤسسات الخدمية الجزائرية مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل لاسيما وأن الزبون انفتحت أمامه فرص الاختيار والمفاضلة بين بدائل متعددة. ومن أبرز هذه المؤسسات "مطار فرحات عباس"، إلا أنّ هذه المؤسسة في تبنيها وتطبيقها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لا تعكس بالضرورة تبني الأفراد لها (العاملين والموظفين)، وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال التالي:

¹ أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، مجلة الباحث، العدد4، جامعة ورقلة، 2006، ص7

ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في مؤسسة مطار فرحات عباس؟

تندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما هي تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة داخل مطار فرحات عباس؟
- 2- ما هو الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار فرحات عباس؟
- 3- ما هي المجالات التي تستخدم فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار فرحات عباس؟
- 4- ما هي آفاق ومستقبل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار فرحات عباس؟

1-2/ فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة المطروحة قمنا باعتماد الفرضيات التالية:

- 1- تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تتوفر عليها مطار فرحات عباس هي: الحاسوب، الهاتف والأترنت.
- 2- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي لعمال المطار.
- 3- تكنولوجيا الاتصال تستخدم في مطار فرحات عباس لتحسين الخدمات المقدمة لزبائنه.
- 4- مطار فرحات عباس يسعى إلى تبني تقنيات ووسائل تكنولوجيا حديثة مستقبلا.

1-3/ أسباب اختيار الموضوع:

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

أ/ الأسباب الذاتية:

- 1- الرغبة في إثراء مكتبة الكلية بمواضيع حينية، وهي مواضيع تخص واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمانية.

2- يعتبر موضوع الدراسة من اهتماماتنا البحثية الخاصة بدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وما تقدمه للمؤسسات، حيث يمثل حقلا خصبا لدراسات كثيرة ومتعددة مرتبطة بمجال تخصصنا.

ب/ الأسباب الموضوعية:

1- التعمق ومواصلة البحث حول التكنولوجيا الحديثة واستغلالها في المؤسسة وتوضيح أهميتها ومدى استخدامها وآثارها.

2- عدم قدرة المؤسسات على العيش بمعزل عن التطورات الحاصلة في ميدان تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع بروز التغيرات البيئية والعالمية التي تجبرها على إعادة النظر في كيفية تنظيمها.

1-4/ أهداف الدراسة:

تتمثل الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها من خلال هذه الدراسة فيما يلي:

* الهدف الرئيسي:

معرفة مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية.

* الأهداف الفرعية:

- التعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة داخل مؤسسة مطار فرحات عباس.
- معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة مطار فرحات عباس.
- معرفة مجالات وأشكال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة مطار فرحات عباس.
- التعرف على مستقبل وآفاق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة مطار فرحات عباس.

1-4 / أهمية الدراسة العلمية والعملية:

تعد مسألة تحديد أهمية الدراسة ضرورة من ضروريات البحث، لأن البحث العلمي نشاط منظم وهادف يقوم به الباحث ويتوقف على مدى قيمة الظاهرة محل الدراسة، وما يمكن أن تحققه من فائدة ويعتبر موضوع واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الخدمائية الجزائرية على قدر كبير من الأهمية يمكن تلخيصها فيما يلي:

- الأهمية العلمية:

يعتبر هذا البحث مساهمة نظرية في معالجة اشكالية واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الخدمائية لإضافة مصدر للمعلومات لكل من الباحثين والمؤسسات من خلال الوقوف على العلاقة بين استخدام أفراد المؤسسة محل الدراسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحسين مستوى الخدمة داخل المؤسسة وبيان فائدة استخدامها والدور الفعال الذي يمكن أن تحققه لرفع مستوى الأداء الوظيفي.

- الأهمية العملية:

إن مثل هذه الدراسات يمكن ان تكون مساعدة ومحفزة للمؤسسات الخدمية الجزائرية العمومية والخاصة لتوسع في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وإدراجها ضمن مخططاتها، فنجاح أي مؤسسة في الوصول إلى أهدافها مرتبط بمدى اعتمادها وقدرتها على الاستغلال الجيد لهذه التكنولوجيا.

1- 5/ مفاهيم الدراسة:

الاستخدام:

لغة: استخدام من استخدم بمعنى اتخذه خادما.¹

اصطلاحا: حسب "Pierre Chambat" يشير هذا المفهوم إلى كونه يستعمل في آن واحد لاكتشاف ووصف وتحليل السلوكيات لإزالة كل غامض، وهو التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، كما أنها تستعمل كمرادف للاستعمال أو الممارسة أو التملك.²

مفهوم التكنولوجيا:

أ- لغة: اشتقت كلمة تكنولوجيا (Technology) التي عربت "تقنيات" من الكلمة اليونانية (Techne) وتعني فناً أو مهارة. والكلمة اللاتينية (Texere) وتعني تركيباً أو نسجاً، والكلمة (logos) وتعني علماً أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.

- يعرف قاموس "oxford" التكنولوجيا: "بأنها الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية، وكذلك باعتبارها تطبيقاً للعلم".³

ب- اصطلاحا:

- يعرفها "محمد عاطف غيث": "هي المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية والاكتشافات فضلاً عن العمليات الصناعية، ومصادر القوة وطرق النقل والاتصال الملائمة لإنتاج السلع والخدمات". ويضيف في تحليله لمفهوم التكنولوجيا على أنها لا تعني فقط بوصف العمليات الصناعية ولكنها تتبع

¹ قاموس المنجد في اللغة والاعلام، ط40، دار المشرق، بيروت، 2003، ص171.

² بديس لونيس وآخرون، وسائط الاتصال بين الاستعمال والاستخدام، أشغال الملتقى الوطني الأول، 10-11 ديسمبر 2014، مخبر بحث:

استخدامات وتلقي، المنتجات الإعلامية والثقافية في الجزائر، جامعة الجزائر، 2015، ص134.

³ مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص44.

تطورها، معنى ذلك أن التكنولوجيا تكشف عن أسلوب الانسان في التعامل مع الطبيعة، والتي من خلالها يدعم استمرار حياته.¹

- وتعرف التكنولوجيا بأنها: " طريقة نظامية تسيير وفق المعارف المنظمة، وتستخدم جميع الإمكانيات المتاحة مادية كانت أم غير مادية، بأسلوب فعال لإنجاز العمل المرغوب فيه، إلى درجة عالية من الإتقان أو الكفاية، وبذلك فإن التكنولوجيا ثلاث معان:

1- التكنولوجيا كعمليات (processes): وتعني التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو معرفة منظمة لأجل مهمات أو أغراض علمية.

2- التكنولوجيا كنواتج (products): وتعني الأدوات والأجهزة والمواد الناتجة من تطبيق المعرفة العلمية.

3- التكنولوجيا كعملية ونواتج معا: وتستعمل بهذا المعنى عندما يشير النص إلى العمليات ونواتجها معا، مثل: تقنيات الحاسوب.²

مفهوم الاتصال:

أ- لغة: الاتصال يقابلها بالإنجليزية (communicate) بمعنى نقل، أوصل، بلغ، راسل، كاتب، خابر، بمعنى يبلغ الأخبار (to communicate news) ويفشي السر (to communicate a secret)

- ومصطلح "الاتصال" في اللغة العربية مشتق من كلمة "تواصل"، والتواصل في اللغة من الوصل، ويعني ربط شيء بشيء آخر، الوصول إلى الشيء أو بلوغه والانتهاؤ إليه.³

¹ فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، (المفهوم، الاستعمالات، الآفاق)، د/ط، دار الثقافة، عمان، 2010، ص20.

² محمد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، مرجع سابق، ص46.

³ عيشوش فريد، الاتصال في إدارة الأزمات، ط1، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص11.

- كلمة "اتصال" (communication) مشتق من الأصل اللاتيني (communis) ومعناها عام أو شائع أو مألوف وتعني الكلمة: المعلومة المرسل، الرسالة الشفوية أو الكتابية، شبكة الطرق وشبكة الاتصالات، كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز.¹

ب- اصطلاحا:

- تعريف "كارل هوفلاند" للاتصال: "هو العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي نعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)".

- تعريف "سمير حسين" للاتصال: "هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو الشبوع لفكرة أو موضوع ومنشأة 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"²

مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

- يعرف كل من "برنت" و"روبين" تكنولوجيا الاتصال على أنها: "أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات".

- وهناك تعريف آخر لتكنولوجيا الاتصال بأنها: "الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها"³.

¹ محمد أحمد فياض، عيسى يوسف قداة وآخرون، مبادئ الإدارة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص192.

² محي الدين إسماعيل، محمد الديهي، تأثيرات شبكات التواصل الاجتماعي الإعلامية على جمهور المتلقين، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، جامعة القاهرة، 2015، ص7، 8.

³ حسن عماد مكاي، محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص68.

مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

- يعرف "عبد الهادي عثمان" تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنها: "القنوات الجديدة، التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان إلى آخر"* للتعلم أكثر انظر حورية بولعويديات.

التعريف الاجرائي:

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي تلك الأدوات والوسائل والابتكارات التي توصل إليها الانسان في ميدان الاتصال نتيجة العديد من العوامل (اجتماعية، نفسية، سياسية، اقتصادية) وتتسم هذه التكنولوجيا بالتطور السريع والمرونة والاندماج والتفاعلية وكل هذا لخدمة الإنسان.

تعريف المؤسسة:

أ- لغة: ورد في معجم لسان العرب "لابن منظور" في فعل "أسس"، "الأس" و"الأسس" و "الأساس": كل مبتدأ شيء. والأس والأساس أصل بناء، والأسيس أصل كل شيء، وأس البناء مبتدؤه. وأسست دارا إذا بنيت حدودها ورفعت من قواعها.

ب- اصطلاحا:

المؤسسة بصورة عامة هي: "تركيبية يبتدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع"، فالمؤسسة هي: "منظمة تجمع أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس أموال وقدرات لإنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه".¹

* حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008، ص23.

¹ جمال العيفة، مؤسسات الإعلام والاتصال(الوظائف، الهياكل، الأدوار)، د/ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 56

تعريف المؤسسة الخدمية:

أ- تعريف الخدمة:

- يقول "Gronroos": "الخدمة عبارة عن الأشياء المدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معيّنة بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسة خدمية."

- وتعرّف أيضا: "الخدمة عبارة عن نشاط تفاعلي غير ملموس، قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون، يهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيد منها ويحقق له منفعة خلال فترة زمنية محدّدة دون ان ينتج عن ذلك أي نقل للملكية."¹

ب- التعريف الاصطلاحي للمؤسسة الخدمية:

- تعرّف المؤسسة الخدمية على أنّها: "وحدة اقتصادية تضم عددا من الأشخاص، وتستخدم مختلف عناصر الإنتاج لتحويلها إلى مخرجات عن طريق قيامها بأنشطة وذلك بهدف إشباع حاجات ورغبات المستهلكين من السلع والخدمات"²

- تعرّف أيضا: "المؤسسة الخدمية هي كل مؤسسة يتحدّد غرضها الأساسي في تقديم خدمة للعميل، ومن أمثلة مؤسسات تقديم الخدمة: الفنادق، المستشفيات، المؤسسات المالية والتعليمية ومؤسسات الاتصالات، بالإضافة إلى مؤسسات خدمية أخرى متنوعة"³.

ج- التعريف الإجرائي للمؤسسات الخدمية:

- هي هيكل منظم للقدرات والوسائل الخاصة حيث يستفيد الزبون من خدماتها من مختلف الأشكال والأنواع، فهي تباع له الخدمة مباشرة، مما يجعلها تضطر لتوسيع مجال علاقاتها مع الزبائن

¹ بشير عباس العلق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات مدخل وظيفي تطبيقي، د/ط، زهدان للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص36.

² أحمد شاكر العسكري، التسويق مدخل استراتيجي، د/ط، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص15.

³ أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، المرجع السابق، ص08.

لتضم أكبر عدد منهم، إنّ هذا التوسع يسمح للمؤسسة الخدمية بالاضطلاع السريع والمباشر على رغبات الزبائن وأذواقهم وهذا من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة.

المفهوم الاجرائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

- هي تكنولوجيا الاتصال التي تطوّرت بتطور المجتمع والزمن والمتعلقة بتبادل المعلومات داخل المؤسسات وخارجها عن طريق جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات (الإنترنت، الإنترنت، الإكسترنات).

2- الاجراءات المنهجية:

2-1/ نوع الدراسة ومنهجها

أ- تحديد نوع الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف تصوير ظاهرة معينة، ودراسة الظروف المحيطة بها، أي كشف الحقائق الراهنة التي تتعلق بظاهرة أو موقف أو جماعة من الأفراد، مع تسجيل دلالاتها وخصائصها، وتصنيفاتها، وكشف ارتباطاتها بمتغيرات أخرى بهدف وصف الظاهرة وصفا دقيقا شاملا من كافة الجوانب، ولفت النظر إلى أبعادها المختلفة.

وهي تعتبر بمثابة دراسات استطلاعية تمهد للباحث الطريق وترسم له صورة عامة للمشكلة، وتمده بقدر من المعلومات، وهو أمر سهل عليه عبء اختيار المشكلة اختيارا دقيقا، وانتقاء مجالات بحثه وتحديد إجراءاته وأهدافه، وخصائص عينته...¹.

¹ محمد شفيق، البحث العلمي بالخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، د/ط، المكتبة الجامعية الإسكندرية، مصر، 2001، ص108.

ب- تعريف المنهج المتبع:

المنهج المتبع هو المنهج الوصفي ويعرف بأنه: " تلك الطريقة العلمية المنظمة التي يعتمدها الباحث في دراسته لظاهرة اجتماعية أو سياسية معينة، وفق خطوات بحث معينة، يتم بواسطتها تجميع البيانات والمعلومات الضرورية بشأن الظاهرة، وتطبيقها وتحليلها من أجل الوصول إلى أسبابها ومسبباتها والعوامل التي تتحكم فيها، وبالتالي استخلاص نتائج يمكن تعميمها مستقبلاً".¹

ج- أسباب اختيار المنهج الوصفي:

بغية معرفة كل حيثيات وجوانب الظاهرة موضوع الدراسة، والتحليل بواسطة الاعتماد على دراسات استطلاعية سابقة ودراسات شاملة حول الظاهرة من أجل الوصول إلى معرفة دقيقة وبنوع من التفصيل عن مختلف مكونات الظاهرة مستقبلاً، بحكم أن هذه الأخيرة تتميز بالتغيير المكاني والزماني المستمر.

د- خطوات المنهج الوصفي:

هناك خطوات عديدة للمنهج الوصفي ويرجع ذلك إلى طبيعة البحوث الوصفية رغم الاختلاف فيما بين المؤلفين، في مختلف أدبيات المنهجية، والعلوم الاجتماعية في هذه الخطوات، فثمة من يحرصها في أربع خطوات كما هو الحال بالنسبة للدكتور "عبد القادر محمود رضوان" في كتابه "سبع محاضرات حول الأسس العلمية لكتابة البحث العلمي"، وهناك من يرجعها إلى سبع خطوات كما هو الحال بالنسبة للدكتورين "عمار بوحوش" و"محمود الذنبيبات" في كتابهما: "مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث"، وفي تقديرنا نفضل هذا الأخير نظراً لإلمامه بمختلف مراحل وعمليات دراسة الظاهرة والتي يمكن أن نوردتها فيما يلي:

1- تحديد الظاهرة موضوع البحث

¹ عبد الناصر جندلي، تقنيات ومناهج البحث العلمي في العلوم السياسية والاجتماعية، ط.2، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص200،

- 2- جمع المعلومات والبيانات بشأن الظاهرة المدروسة.
- 3- وضع الفرضيات بشأنها.
- 4- وضع الافتراضات أو المسلمات التي سيبني الباحث عليها دراسته.
- 5- اختيار العينة التي ستجرى عليها الدراسة مع توضيح حجم هذه العينة وأسباب اختيارها.
- 6- اختيار الباحث أدوات بحث معينة كالاستبيان، المقابلة، الاختبار أو الملاحظة، وذلك حسب طبيعة مشكلة البحث وفروضة.
- 7- القيام بجمع المعلومات بطريقة دقيقة ومنظمة.
- 8- الوصول إلى النتائج وتنظيمها وتصنيفها .
- 9- تحليل النتائج وتفسيرها واستخلاص التعميمات والاستنتاجات منها¹

2-2/ أدوات جمع البيانات:

- أ- المصادر النظرية: القواميس، المراجع، المذكرات، الرسائل الجامعية.
- ب- المصادر الميدانية: استمارة الاستبيان...

2-2-1/ تعريف استمارة الاستبيان:

- يعتبر الاستبيان أداة ملائمة للحصول على البيانات والمعلومات وحقائق مرتبطة بواقع معيّن، وهناك تعريفات عديدة يصعب حصرها لمفهوم الاستبانة ومن بينها:
- هي أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية، التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، حسب أغراض البحث.
 - مجموعة من الأسئلة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين.

¹ عبد الناصر جندلي، مرجع سابق، ص201، 202.

- أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.

2-2-2/ خطوات تطبيق استمارة الاستبيان:

تتطلب عملية تصميم الاستبيان الخطوات الرئيسية التالية:

أ/ تحديد موضوع الدراسة بشكل عام والموضوعات الفرعية المنبثقة عنها.
ب/ يتم صياغة مجموعة من الأسئلة حول كل موضوع فرعي، بحيث تكون جميع هذه الأسئلة ضرورية وغير مكررة.

ج/ إجراء اختبار تجريبي على الاستبانة عن طريق عرضها على عدد محدد من أفراد مجتمع الدراسة قبل اعتمادها بشكلها النهائي والطلب منهم التعليق عليها وبيان الأسئلة الغامضة أو غير المفهومة، ومدى تغطية الاستبانة لموضوع الدراسة، واقتراح أسئلة إضافية لم ترد في الاستبانة ويجب كذلك عرض الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال البحث العلمي.

د/ تعديل الاستبانة بناء على الاقتراحات السابقة وطباعتها متضمنة مقدمة عامة لفقرات الاستبانة.

هـ/ توزيع الاستبانة على عينة الدراسة بالطرق المناسبة.¹

بالنسبة لبحثنا فقد تم الاستعانة باستمارة الاستبيان كأداة رئيسية في البحث حيث تم توزيعها على الموظفين داخل المطار والباغ عددهم 12 موظفا إداريا، وقد احتوت هذه الاستمارة على خمسة محاور:

المحور الأول: البيانات الشخصية وعدد أسئلة هذا المحور هو: خمسة أسئلة.

¹ محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار الخندقجي، مناهج البحث العلمي، منظور تربوي معاصر، ط1، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2012، ص142، 143.

المحور الثاني: تكنولوجيا الاتصال المتوفرة داخل مطار فرحات عباس، وعدد أسئلة هذا المحور هو: خمسة أسئلة.

المحور الثالث: الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار فرحات عباس، وعدد أسئلة هذا المحور هو: خمسة أسئلة.

المحور الرابع: المجالات التي تستخدم فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المطار، وعدد أسئلة هذا المحور هو: خمسة أسئلة.

المحور الخامس: آفاق ومستقبل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المطار، وعدد أسئلة هذا المحور هو: خمسة أسئلة.

2-3/ مجالات الدراسة:

يعتبر مجال الدراسة خطوة أساسية في البناء المنهجي لأي بحث علمي كونه يساعد في قياس تحقيق المعارف النظرية في الميدان، وقد اتفق العديد من مستعملي مناهج البحث الاجتماعي أنّ لكل دراسة ثلاث حدود رئيسية وهي: المكاني، الزماني والبشري.

2-3-1/ المجال المكاني:

هو الحيز الذي يجري فيه البحث الميداني، وقد تمّ بالتحديد على مستوى مطار فرحات عباس في دائرة الطاهير ولاية جيجل.

ويقع مطار فرحات عباس عن بعد 15 كلم من الجنوب الشرقي لولاية جيجل و3 كلم عن الشمال الغربي لدائرة الطاهير، تكمن أهميته في موقعه الجغرافي إذ يصنف في الصنف B.

2-3-2/ المجال الزمني:

هو المدة الزمنية المستغرقة لإنجاز مذكرة التخرج خلال الموسم الجامعي 2017-2018، وانطلقت هذه الدراسة في شهر نوفمبر، حيث قمنا بالتفكير في عنوان المذكرة.

من شهر ديسمبر إلى أواخر شهر جانفي قمنا بصياغة الإشكالية والجانب المنهجي للدراسة، أما الجانب النظري للدراسة فقمنا بإنجازه في الفترة الممتدة من 10 فيفري إلى 30 أفريل، كما قمنا بزيارة المؤسسة محل الدراسة في نفس الشهر من أجل جمع المعلومات. وفي شهر ماي قمنا بتصميم استمارة استبيان وتحكيمها ثم توزيعها وتفرغها وتحليل البيانات المتحصل عليه. وانتهينا من البحث في 2 جوان.

2-3-3/ المجال البشري:

لكي تكون الدراسة علمية ولكي نصل إلى نتائج دقيقة وموضوعية لا بد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة، تحديدا دقيقا وواضحا، وفيما يخص المجال البشري الذي أجرينا فيه دراستنا المتعلقة بواقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية فيتمثل في العمال الإداريين الذين يستخدمون التكنولوجيا في مطار فرحات عباس، والذين يبلغ عددهم 12 عاملا، ويتميز هذا المجتمع بالتجانس وصغر الحجم.

2-4/مجتمع البحث وعينة الدراسة :

تعريف مجتمع البحث : "هو مجموع المفردات الممكنة التي تكون موضوع مشكلة البحث".

وقد يتكون المجتمع من عدد محدود من المفردات أو عدد لا نهائي، كما أنّ المجتمع قد يكون حقيقي أو افتراضي.

وقد اعتمدنا على أسلوب الحصر الشامل الذي يعرف على أنه: "أسلوب لجمع البيانات من جميع مفردات المجتمع المراد دراسته". كما يعرف أنه: "طريقة جمع البيانات والمعلومات من جميع عناصر ومفردات الدراسة بأساليب مختلفة"¹

وقد اخترنا هذا الأسلوب تحديداً لأن مجتمع البحث صغير حيث يتكون من (12) مفردة، لذلك باستطاعتنا حصر حجمه الكلي واخضاع مفرداته للدراسة.

2-5/ الأساليب الإحصائية:

الأساليب الإحصائية هي اللغة الوصفية التي تمكن الباحث من تحويل البيانات في شكلها الرقمي الجامد إلى كم معلوماتي ينبض بالحياة والحركة، ويحمل في ثناياه دلالات ذات فائدة للبحث، من حيث تحقيق نتاجه.²

2-5-1/ الأساليب والمقاييس المستخدمة في البحث:

- الأساليب الإحصائية الوصفية: تقوم بتلخيص المعلومات المجمعة وتصنيفها إلى وحدات وفئات وعوامل متغيرة وهذه عملية مفيدة لأنها لا تترك ثغرة أو إيجابية كبيرة على الباحث إذ توصله إلى معرفة العلاقة المتداخلة بين أكثر من عاملين متغيرين ومن أنواع هذا الصنف نجد: النسبة المئوية والرسوم البيانية.³

2-5-2/ أسلوب التحليل الكيفي:

عند إنجازنا لهذه الدراسة اعتمدنا على أسلوب التحليل الكيفي، ويتم في هذا النوع استخدام أساليب التحليل للتعبير عن البيانات وعن نتائج التحليل بصورة غير كمية وذلك عن طريق عرض

¹ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد ، مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص138.

² أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص329.

³ معن خليل عمر، مناهج البحث في علم الاجتماع، ط2، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص83.

النتائج وتفسيرها، وثم استخدام هذا السلوب للقراءة السوسولوجية للبيانات الإحصائية وذلك لإعطاء الدلالات والمعنى السوسولوجي وفق ما تقدم من محتوى معرفي ونظري للدراسة.¹

3/ الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة مصدرا مهما لكل الباحثين، فهي التي تزودهم بالكثير من الأفكار والأدوات والإجراءات التي تساعدهم في حل مشكلاتهم، ومن هذا المنطلق سنقوم بعرض مجموعة من الدراسات السابقة.

3-1/ الدراسات العربية:

3-1-1/ الدراسة الأولى بعنوان: دور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة... (دراسة ميدانية): "الممدوح فارس الرويلي"، من جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض، لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاستراتيجية، وذلك سنة (2017).

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها. وجمع المعلومات والبيانات استخدم الباحث مجموعة من الأدوات البحثية أهمها: المقابلة بهدف استطلاع آراء عينة الدراسة حول محاور الدراسة التي ستنبثق منها النتائج والتصور الاستراتيجي المقترح والخروج بتوصيات ومقترحات، بالإضافة إن اعتماده على استمارة الاستبيان لأنها الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة. أما مجتمع الدراسة فيتكون من جميع العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في منطقة الحدود الشمالية في المملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (21113) عامل تقريبا، تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية وتتكون من (370) عاملا.

¹ دلال القاضي، محمد السيقاني، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي: ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص182.

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على واقع ومعوّقات استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- التعرف على سبل التغلب على المعوقات التي تحد من دور تكنولوجيا الاتصالات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تضمّت هذه الدراسة مجموعة من الأسئلة جاءت كما يلي:

- ما واقع استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات؟.
- ما دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟.
- ما سبل التغلب على المعوقات التي تحد من دور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمّها:

- هناك دور مرتفع لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على الواقع ودور استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبل التغلب على

المعوقات التي تحد من دور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لمتغير العمر والخبرة ومتغير عدد الدورات.¹

3-1-2/ الدراسة الثانية بعنوان: تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية:
للباحثة "البنى عبد الله علاوين"، من جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، لنيل شهادة الماجستير في الإعلام، وذلك سنة (2009).

اعتمدت الدراسة بشكل رئيسي على المنهج الوصفي للوقوف على تقديرات أفراد العينة وتصوّراتهم في المؤسسة المذكورة حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية. كما اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، بهدف تشخيص الفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة، ووظفت الباحثة استمارة الاستبيان كأداة للإجابة عن تساؤلات الدراسة. أمّا مجتمع الدراسة فيتكون من جميع العاملين في إدارات وأقسام مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردني والبالغ عددهم (1401) موظفاً وموظفة لسنة (2008)، وبالنظر لصعوبة شمول جميع العاملين في مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردني، لجأت الباحثة إلى اختيار عينة من كلا الجنسين باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية، وبلغت عينة الدراسة (350) موظفاً وموظفة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

- أثر تكنولوجيا الاتصال على أداء المؤسسات الإعلامية.
- الدور الذي تساهم به تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء داخل المؤسسات الإعلامية.
- أهمية تكنولوجيا الاتصال في رفع المؤسسات الإعلامية على المنافسة على المستوى المحلي.

¹ ممدوح فارس الرويلي، دور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاستراتيجية، جامعة نايف العربية، 2017.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

- جميع فقرات مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة المذكورة تعد واضحة لأفراد عينة الدراسة، ويعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى إدراك أفراد العينة.
- استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات قد ساهم في تطوير مجالات أداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية.
- وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في أداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية.¹

3-2/ الدراسات الوطنية:

3-2-1/ الدراسة الأولى بعنوان: دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة. دراسة حالة اتصالات الجزائر بالبويرة: للباحثين "بوعلي فريدة" و "فوزيل حكيم" من جامعة البويرة، لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، وذلك سنة (2013/2014).

- استخدمت الباحثان في دراستهما المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري لأنه مناسب لتقديم الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدتا على منهج دراسة حالة، وذلك بغية تحليل واقع استخدام الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال وأثرها على الاتصال وأثرها على الاتصال الداخلي للمؤسسة محل الدراسة. ومن أجل جمع البيانات اللازمة في الدراسة اعتمدت الباحثتان على استمارة الاستبيان تضم (6) محاور رئيسية. وقد غطت هذه الدراسة العدد الكلي لعمال المؤسسة الذي يقدر ب (60) شخص، وذلك من خلال الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة التي تكونت من (30) شخصا.

¹ لبنى عبد الله علاوين، تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكيفية بناء هيكل معلوماتي متطور في المؤسسة.
- إبراز قيمة التكنولوجيا في تحسين عملية الاتصال الداخلي بها.
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كعمود أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة، والتشجيع على استمرار نشر هذه التكنولوجيات إلى المجتمع، وتقوية قدرات الدول في هذا المجال.

ضمت هذه الدراسة في طياتها مجموعة من الأسئلة أبرزها:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ وما هي أهم أبعادها ومرتكزاتها؟
- هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دور مهم في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة؟
- ما واقع الاتصال الداخلي بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع بالبويرة؟.

خرجت الباحثان من هذه الدراسة بمجموعة من النتائج لعل أهمها:

- من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة، بالإضافة إلى توفير تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة.
- ساهمت الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين سير العمل في المؤسسة وتغيير سلوك الأفراد والمساعدة والمشاركة في اتخاذ القرارات بشكل غير مباشر.

- أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة.¹

3-2-2/ الدراسة الثانية بعنوان: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية جامعة 8 ماي نموذجاً: للباحثات: "العايب آسيا، سرحان سهام وبازين رحمة" من جامعة قالمة، لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع وذلك سنة (2015-2016).

- لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام المنهج المسحي بغرض الوصول إلى نتائج علمية صحيحة وتفسيرات صادقة. وبغرض الحصول على البيانات والمعلومات لتنفيذ أهداف ومقاصد الدراسة ثم الاعتماد على أداة استمارة الاستبيان لأنها الأداة البحثية المناسبة في هذه الدراسة. ويتكون مجتمع الدراسة من كافة الإداريين العاملين في جامعة 8ماي1945، أما عينة الدراسة فهي طبقية عشوائية.

تهدف هذه الدراسة إلى:

- الكشف عن جوانب القوة والضعف في قيادة التغيير التنظيمي عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية.
- توضيح الدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في قيادة التغيير التنظيمي.
- معرفة العلاقة القائمة بين الجانب التكنولوجي الحديث والجانب التنظيمي.
- الوقوف على بعض المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق وتحسين استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسة.

¹ بوعلي فريدة، فوضيل حكيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة البويرة، 2013/2014.

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ما مدى استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسة؟.

من أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التغيير التنظيمي وكذا دعم الموارد البشرية، وإدراك تام من قبلهم لفوائدها المتعددة خاصة زيادة الاعتماد بشكل كبير على استخدام التقنيات المعاصرة في كافة مجالات العمل.
- استخدام الأنترنت وشبكة الإنترنت والإكسترنات عائد لعوامل وظيفية للموظفين أثر على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب.
- توجد نسب معتبرة من الموظفين يجدون صعوبة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة في الجانب التطبيقي لهذه التكنولوجيات وكذا التكتيكي.¹

3-2-3/ الدراسة الثالثة بعنوان: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG: للباحثة "حورية بولعويديات"، جامعة قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، وذلك سنة 2007-2008؛ وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية واستخدمت الباحثة المنهج المسحي بالإضافة إلى المنهج المسحي التحليلي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية، ومن أجل جمع البيانات استعانت الباحثة بالملاحظة والمقابلة (المقابلة نصف الموجهة والمقابلة الموجهة) واستمارة الاستبيان، واعتمدت على مجتمع بحث يتكون من كل الموظفين المزودين

¹ سرحان سهام، بازين رحمة، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع، جامعة قلمة، 2015 / 2016.

بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة ولما كان عددهم محدود فقد اختارت الباحثة أن تجري حصرا شاملا لكل المفردات لمجتمع بحث متكون من (49) موظفا.

أهم أهداف الدراسة تتضح فيما يلي:

- أهداف علمية وتتضح من خلال الدراسة المتعلقة بالاتصال ومدى استخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة، انطلاقا من ترتيب استخدام التكنولوجيات الأربع. والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام على مستوى أداة المؤسسة المدروسة. وذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات، ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟.
- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الأنترانت، شبكة الإكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟.
- ما هو أثر هذا الاستخدام على المؤسسة؟.

من أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة المدروسة (المنصب، المستوى التعليمي، متابعة وسائل الاتصال الجماهيري، الصحافة المكتوبة والإذاعة والتلفزيون) قد تحقق جزئيا.
- التباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة ومجالات الاستخدام.

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسات سونلغاز قد ساهمت في تحسين الاتصال بشكليه الداخلي والخارجي وذلك بنسبة 83.93% وحسنت الانتاجية وذلك بنسبة 92.07% وساهمت في تحسين محيط العمل وذلك 88.28%¹.

3-2-4/ الدراسة الرابعة بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على السير الاستراتيجي للمؤسسة الاقتصادية: للباحثة "بلقيدوم صباح"، من جامعة قسنطينة2، لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، وذلك سنة 2012-2013.

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقامت بتحصيل المعلومات من مواقع مختلفة كوزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسلطة الضبط اتصالات الجزائر، موقع Mobilis ، جرائد وطنية ودولية، بعض المواقع العربية والدولية، المحادثات واللقاءات المباشرة.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح جملة من النقاط:

- تحقيق المؤسسة الاقتصادية للميزة التنافسية مرتبط بشكل رئيسي بالتسيير الاستراتيجي في ظل التنامي الواسع لتطبيقات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.
- أبرز أهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والتطور التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة، وهندسة التحالفات الاستراتيجية.
- الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

من أهم التساؤلات التي طرحتها الباحثة:

- ما هي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما هي أهم أنظمة المعلومات المستخدمة في المؤسسات الاقتصادية؟.

¹ حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مرجع سابق.

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة الجزائرية؟ وكيف ساهمت في تغيير طبيعة العملية الإدارية بها؟.

من أهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة:

- توسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.
- وعي وإدراك المؤسسات بأن أداء الأعمال بكفاءة وفعالية يتطلب استخدام تكنولوجيا متطورة واستثمار في طاقتها البشرية، من أجل إيجاد برامج لتبسيط وتسهيل إجراءات العمل وتوفير معلومات للعملاء لكسب ولائهم وزيادة عددهم خاصة وأن خدمات مؤسسات الاتصالات الخلوية متشابهة فيما بينها ويبقى التميز في كيفية إنجاز وتقديم الخدمات والعروض هو أساس تحقيق ميزة تنافسية.¹

3-3/ التعقيب على الدراسات السابقة:

لقد اعتمدنا على الدراسات التي ذكرت سابقا كونها ساعدتنا في بلورة مشكلة البحث، وتحديد أبعادها، كما زدتنا بالعديد من الأفكار والأدوات فهي تعتبر بمثابة تجارب سابقة التمسنا من خلالها الخطوات المنهجية حيث تندرج كلها ضمن الدراسات الوصفية، وقد استفدنا كثيرا منها للإحاطة بالموضوع المدروس من الناحية النظرية والميدانية لتحديد مشكلة الدراسة، واختيار الفرضيات الملائمة، ووضع أسئلة الاستمارة.

وتتشابه هذه الدراسات مع دراستنا من ناحية المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي وكذلك من حيث الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات والبيانات كاستمارة الاستبيان، ومجتمع

¹ بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة(2)، 2012/2013.

البحث المتمثل في العاملين داخل المؤسسات المدروسة، وفي بعض الأهداف الفرعية والتساؤلات المطروحة.

بينما كان الاختلاف بين هذه الدراسات ودراستنا في كيفية اختيار العينة، حيث اعتمدت على أسلوب العينات، بينما اعتمدنا على أسلوب الحصر الشامل، كما يوجد اختلاف أيضا من حيث الهدف الرئيسي، كون هذه الدراسات تبحث عن أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على العمال أو على نشاط المؤسسة، بينما تتمحور دراستنا حول محاولة معرفة ما إذا كانت المؤسسة محل الدراسة تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم لا.

كما يوجد اختلاف في الجانب التطبيقي حيث تم توزيع الاستمارة في المؤسسات الاقتصادية، أم نحن فقد وجهنا الاستمارة إلى العمال داخل المؤسسات ال

خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل يمكننا القول بأننا تمكنا من فك رموز ومعالم الموضوع والوقوف على مختلف متغيراته. كما تمكنا من الإحاطة بما سبق من دراسات في هذا الموضوع والاستعانة بها في الخطوات اللاحقة من الدراسة، ومن خلال ما جاء فيه من تحديد للمفاهيم الأساسية للدراسة فقد اتضحت أمامنا الجوانب الأساسية للموضوع بشكل كاف لإيجازه وإتمامه على حد يمكن الإلمام به قدر المستطاع والإحاطة بجوانبه المختلفة دون الفصل بين متغيراته.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة.

تمهيد.

1- المدخل النظري للدراسة:

- 1-1/ المدخل النسقي.
- 2-1/ نظرية انتشار المبتكرات.
- 3-1/ نظرية الاستخدامات والشباعات.
- 4-1/ نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام.

2- تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

- 1-2/ مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 2-2/ تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
- 3-2/ مفاهيم ذات صلة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 4-2/ خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 5-2/ أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 6-2/ متطلبات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 7-2/ تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 8-2/ مواجهة تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال.
- 9-2/ آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 10-2/ مؤشرات التوجه نحو تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 11-2/ إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 12-2/ أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

3- المؤسسة الخدمية:

- 1-3/ تعريف المؤسسة الخدمية.
- 2-3/ مراحل تطوّر المؤسسة الخدمية.
- 3-3/ أهداف المؤسسة الخدمية.
- 4-3/ خصائص المؤسسة الخدمية.
- 5-3/ وظائف المؤسسة الخدمية.
- 6-3/ أنواع المؤسسات الخدمية.
- 7-3/ الهياكل التنظيمية للمؤسسة الخدمية.
- 8-3/ تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الخدمية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر نظريات الاتصال من أكثر المواضيع أهمية وشمولا وتعقيدا في مجال البحث الإعلامي والاتصالي لفهم وتفسير الآثار الكبرى التي تركتها التطورات المتلاحقة خاصة في القرن العشرين الذي أفضى إلى تقدم هائل في تكنولوجيا الاتصال وإنتاج الوسائل الإلكترونية الحديثة وانتشارها في كافة مناحي الحياة، وخاصة المؤسسات التي اهتمت بهذه التكنولوجيا بشكل غير مسبوق. وبالتالي سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على أهم المداخل النظرية الملائمة لدراستنا و ماهية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة منطلقين من المفهوم، فخصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة وصولا إلى سلبيات وإيجابيات الاستخدام كنقطة أولى، تليها أشكال تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في المؤسسات الخدمية كنقطة ثانية، بداية من الهاتف فالشبكات من الأنترنت إلى الإنترنت ختاماً بالإكسترنات...، وكذا التطرق لماهية المؤسسة الخدمية وعرض كل الجوانب المتعلقة بهذا النوع من المؤسسات.

1- المداخل النظرية للدراسة:

تعمل المداخل النظرية على تحديد إطار الدراسة والبيانات والمعلومات المطلوبة لتحقيق الأهداف والنتائج المراد الوصول إليها، لذلك سنحاول عرض أهم التصورات النظرية التي سنعتمد عليها في هذه الدراسة، لمقارنة مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة وواقع استخدامها في المؤسسة الخدمية.

1-1/ المدخل النسقي:

تعتبر المدرسة النسقية (مدرسة الأنظمة) من أهم وأحدث المدارس التي تعرضت إلى دراسة التنظيم المؤسساتي، ويعتبر " لي برتالانفي " Lee Bertalanffy من أوائل من وضع تصورا للأنساق في ميدان التنظيمات سنة 1937، ثم توالى بعد ذلك الدراسات بواسطة عدد كبير من المفكرين ابتداء من الخمسينات ويمكن ذكر (Selznick1949، Parson1949، Blau1955)¹

لقد عرفت هذه النظرية تطورا سريعا تزامن مع التطور السريع للمؤسسات لتشمل المؤسسات الخدمية وذلك من أجل معرفة الاتجاه الثاني لهذه الأخيرة، باعتبارها نسقا كليا واقعا تقوم بمهام وظيفية.

1-1-1 مفهوم النسق: هو مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها وعندما نريد تقديم مفهوم للتنظيم (المؤسسة) حسب المدرسة النسقية فالمؤسسة هي نسق يتكون من عدة أجزاء (أنساق فرعية) مرتبطة ببعضها البعض ويحدث بينهما تفاعل الذي هو عبارة عن علاقة ديناميكية تتواجد بين المركبات الداخلية لكل تنظيم.²

1-1-2 المؤسسة الخدمية كنسق مفتوح: تتميز المؤسسة كنسق مفتوح وبعتمادها المتبادل على البنية الخارجية وتداخلها معها من حيث تبادل التأثير والتأثر ويتضح ذلك من خلال:

¹ حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص17.

² حورية بولعويدات، المرجع السابق، ص17.

- المدخلات: فالمؤسسة تستمد وتتلقى مدخلاتها من البيئة المحيطة وتتمثل هذه المدخلات في رأس المال والمواد الخام والمعلومات والتكنولوجيا... الخ.

- المخرجات: وهي المنتج النهائي الذي يتم إنتاجه سواء سلعة أو خدمة والذي سيتم طرحه في السوق.¹

من خلال هذا الطرح يمكن اعتبار المؤسسة الخدمائية نسقا مفتوحا يتضمن مدخلات ومخرجات (مشكلة بذلك بناء)، وباعتبار تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم مدخلاتها والتي تؤثر بشكل كبير في استراتيجياتها وطرق تسييرها للموارد البشرية وأساليب عملها والنتائج التي تحققها.

لهذا فأنا سنعالج من خلال دراستنا هذه واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمدخل من مداخل المؤسسة الخدمية محل للدراسة ومدى تقبل هذه التكنولوجيا ومدى القدرة على التحكم فيها من طرف الموارد البشرية وإدراكها وتبنيها.

1- نظرية انتشار المبتكرات:

جاءت النظرية على يد الباحث "Everett Rogers" وهو باحث متخصص في مجال علم الاجتماع الريفي والعمل الاجتماعي الذي ركز على كيفية تبني الجمهور للمستحدثات، أي بمعنى كل الابتكارات الجديدة سواء في مجال الإنتاج أو الاستهلاك.²

إن هذه النظرية تركز على تحليل مجموع عملية الابتكار، حيث تركز الاهتمام على انتشار المبتكرات على مراحل وعلى المعرفة الإمبريقية "التجريبية" للعوامل المساعدة على تبني الابتكار المدروس من طرف الأشخاص، ولقد أكد الباحثون في هذا المجال على الأهمية الرئيسة للاتصال ولعنصر الوقت في عملية تبني المبتكرات. ومن جهة أخرى تفترض النظرية أن وسائل الاتصال أكثر

¹ إيمان محداد، حسني شرانه، أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على فعالية الأداء داخل المؤسسة الخدمية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2016-2017، ص30.

² منال هلال المزهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، د/ط، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص90.

فعالية في التعريف بالمبتكرات مقابل فعالية قادة الرأي خصوصا والاتصال الشخصي عموما في تشكيل المواقف حول هذه المبتكرات".¹

1-2-1/ مفهوم الانتشار: يقصد بعملية الانتشار "Diffusion" هي: "انتقال الأفكار والتكنولوجيا والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها أو اختراعها إلى الجمهور أو المستقبلين لهذه الوسائل، ويشمل ذلك عمليات نجاح أو فشل أو مقاومة (التجديد) من خلال عمليات التحول والنقل من المصدر إلى المستقبل". ومن ثمة يمكن القول بأن عملية الانتشار مرتبطة إذن بمجموعة الوسائل المادية واللامادية (الثقافية) لكل من الابتكارات والتجديدات، كما يمكن أيضا أن تحدد الابتكارات والتجديدات على أنها: "مجموعة من الأفكار التي يدركها الفرد بوصفها شيئا جديدا، وقد تتعلق هذه الأفكار بما يشغل الإنسان من آراء ومعتقدات وقيم وأيديولوجيا ومعلومات متعددة ومتنوعة".²

1-2-2/ مفهوم الابتكار: هو أي نمط، أو أسلوب، أو فكرة، أو اختراع جديد يتم استخدامه في الحياة.

1-2-3/ مراحل تبني الأفكار والأساليب المستحدثة:

يعرف "روجرز" عملية تبني الأفكار الجديدة والمستحدثات بوجه عام بأنها: "العملية العقلية التي يمر خلالها الفرد من وقت سماعه أو علمه بالفكرة أو الابتكار حتى ينتهي به الأمر إلى أن يتبناها".

وتمر هذه العملية بخمس مراحل رئيسية حسب الترتيب التالي:

1- مرحلة الوعي بالفكرة Awareness Stage: في هذه المرحلة يسمع الفرد أو يعلم بالفكرة الجديدة لأول مرة، ولا يستطيع أحد الجزم بما إذا كان هذا الوعي يأتي عفويا أو مقصودا ويتفق العلماء على أن أهمية هذه المرحلة تتركز في كونها مفتاح الطريق إلى سلسلة المراحل التالية في عملية التبني.

¹ باسم عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص179.

² عبد الله عبد الرحمن، الاعلام (المبادئ والأسس النظرية والمنهجية)، د/ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص132.

2- مرحلة الاهتمام **Interest**: في هذه المرحلة يتولد لدى الفرد رغبة في التعرف على وقائع الفكرة، والسعي إلى مزيد من المعلومات بشأنها، ويصبح الفرد أكثر ارتباطاً من الناحية النفسية بالفكرة أو الابتكار عنه في المرحلة السابقة ولذلك فإن سلوكه يصبح هادف بشكل قاطع.

3- مرحلة التقييم **Evaluation**: في هذه المرحلة يزن الفرد ما تجمع لديه من معرفة ومعلومات عن الفكرة المستحدثة أو الابتكار، في ضوء موقفه وسلوكه والأحوال السائدة في الحاضر، وما يتوقعه مستقبلاً، وينتهي به الأمر إلى أن يقرر إما رفض الفكرة أو إخضاعها للتجريب العملي.

4- مرحلة التجريب **Trial**: يستخدم الفرد الفكرة المستحدثة على نطاق ضيق - كلما كان ذلك ممكناً - على سبيل التجربة لكي يحدد فائدتها في نطاق ظروفه الخاصة، فإذا ما اقتنع بفائدتها فإنه يقرر أن يتبناها ويطبقها على نطاق واسع، أما إذا لم يقتنع بجودها فإنه يقرر رفضها.

5- مرحلة التبني **Adoption**: تتميز هذه المرحلة بثبات التبني، فالفرد قد انتهى إلى قرار تبني الفكرة المستحدثة بعد أن اقتنع بجودها وفوائدها، غير أنه يجب أن نذكر أنه في بعض الحالات ينكص الفرد على عقبيه تاركا الفكرة المستحدثة لأسباب يتعذر حصرها.¹

1-2-4/ الخصائص التي تؤثر في قبول وانتشار المبتكرات:

لقد حدد كل من "روجرز" و "شوميكر" (Rogers, Shomakar 1971) الخصائص المؤثرة في قبول وانتشار المبتكرات في خمسة عناصر: المنفعة المادية، القابلية للتقييم، والتجزئة، قابلية التداول (الوضوح وسهولة النشر).²

نهدف من خلال الاعتماد على نظرية انتشار المبتكرات إلى معرفة ما يلي:

- مدى تبني المؤسسة الخدمية للمبتكرات الجديدة.

¹ حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2001، ص258-259.

² فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه، نظرياته، وسائله، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص32.

- مدى تأثير تبني هذا المبتكر على أساليب العمل وعلى الأداء الوظيفي للعمال.

- مدى تقبل الأفراد لتكنولوجيا الاتصال الحديثة والشروع في تطبيقها.

من خلال هذه الأهداف يمكن تفسير ما إذا كانت المؤسسة الخدمية محل الدراسة تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة على نطاق واسع أم تعتبرها من الثانويات ولا تحتاج إلى استعمالها.

1-3/ نظرية الاستخدامات الإشباعية:

تهتم نظرية الاستخدامات و الإشباعيات بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة فخلال عقد الأربعينات من القرن العشرين، أدى إدراك عواقب الفروق الفردية والتباين الاجتماعي على إدراك السلوك المرتبط بوسائل الاعلام إلى بداية منظور جديد للعلاقات بين الجمهور ووسائل الإعلام.

يحقق منظور الاستخدامات الإشباعيات ثلاثة أهداف رئيسية وهي:

- السعي إلى اكتشاف كيف يستخدم الأفراد وسائل الاتصال، وذلك بالنظر إلى الجمهور النشط الذي يستطيع أن يختار ويستخدم الوسائل التي تشبع حاجاته وتوقعاته.
- شرح دوافع التعرض لوسيلة معينة من وسائل الاتصال، والتفاعل الذي يحدث نتيجة هذا التعرض.
- التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري.¹

من بين الاستخدامات التي تحققها نظرية الاستخدامات الإشباعيات السعي إلى اكتشاف كيف يستخدم الأفراد وسائل الإعلام والاتصال باعتبار أن الجمهور نشط فهو الذي يختار الوسائل التي تشبع حاجاته ورغباته، كما أنها تهدف إلى شرح دوافع التعرض لوسيلة معينة والتفاعل الذي يحدث نتيجة التعرض.

¹ حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، المرجع السابق، ص239-241.

وفقا لهذه النظرية فإن الأفراد يستخدمون وسائل الاعلام من أجل الحصول على نتائج تتوافق مع توقعاتهم،. وهذه النتائج هي التي تلبي حاجاتهم ورغباتهم وهو ما يسمى: "الإشباعات"، وهناك مجموعة من الإشباعات تتحقق بالفعل من خلال التعرض لوسائل الاعلام بمجموعة أخرى يبحث عنها الجمهور من خلال التعرض لوسائل الإعلام.¹

بإسقاط محتوى هذه النظرية على موضوع دراستنا فإن الاستخدامات التكنولوجية لها دور كبير وتأثير بالغ في تحسين مستوى الخدمة داخل المؤسسات الخدمائية فنظرية الاستخدامات و الإشباعات تساعد على التعمق بدرجة كبيرة في دراسة العاملين في المؤسسات الخدمائية باعتبارهم الجمهور الداخلي للمؤسسة وهم بذلك جزء من الجمهور النشط وغير السلبي اتجاه تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وتعرضهم لهذه التقنيات يكون نتيجة لدوافع وحاجات وليس تعرض عشوائي، وبما أن دراستنا حول معرفة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية ومعرفة أسباب ودوافع الاستخدام ، فكان لا بد من استخدام هذه النظرية كونها تفترض مجموعة من أسباب ودوافع التعرض لوسائل التكنولوجيا الجديدة وتكشف عن واقع الاستخدام، كما أنها أكثر ملائمة لمثل هذه البحوث.

1-4/ نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام:

تعد نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام إحدى النظريات التي تهتم برصد ودراسة التأثيرات المختلفة لوسائل الاعلام على كل من الفرد والمجتمع. ويتشكل نموذج الاعتماد على وسائل الاعلام من ثلاثة عناصر هي: المجتمع، وسائل الاعلام والجمهور، وهذه العلاقة تختلف من مجتمع لآخر فبعض المجتمعات تفرض السيطرة على نظامها الاعلامي، بينما تمنح مجتمعات أخرى نظامها الاعلامي قدرا أكبر من القدرة على التأثير في المجتمع، كما أن تأثيرات وسائل الاعلام على الجمهور أيضا تختلف من مجتمع لآخر.

¹ فاطمة بو القابول، نحال قسيمة، تطبيقات الاعلام الجديد في المؤسسة الإعلامية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الصديق بن يحيى، جيجل، 2016-2017، ص43.

تعتمد فكرة النظرية على أن استخدامنا لوسائل الاتصال ليس بمعزل عن تأثيرات النظام الاجتماعي الذي نعيش بداخله نحن ووسائل الاتصال، والطريقة التي نستخدم بها وسائل الاتصال ونتفاعل بها مع تلك الوسائل ونتأثر بما نتعلمه من المجتمع، ويشمل هذا أيضاً ما تعلمناه من وسائل الاتصال، وتستهدف نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام الكشف عن الأسباب التي تجعل لوسائل الاعلام أحيانا تأثيرات غير مباشرة وضعيفة.

يرى أصحاب هذه النظرية أن وسائل الاعلام تؤثر على الفرد والمجتمع من خلال ثلاثة أنواع من التأثيرات:

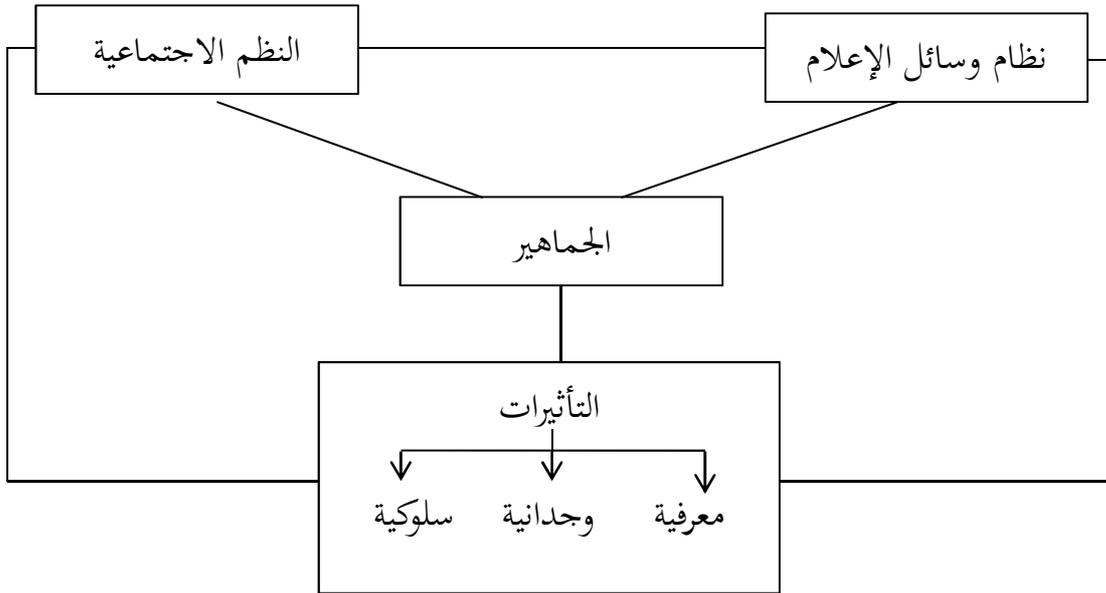
-التأثيرات المعرفية: ويشير مفهوم التأثيرات المعرفية "Cognitive affects" إلى التأثيرات العقلية المتعلقة بإزالة الغموض الذي يحدث نتيجة لانتقاد المعلومات الكاملة لفهم المعنى، مما يجعل الفرد غير قادر على تغيير الأحداث فيلجأ إلى وسائل الاعلام التي يمكن أن تكون هي المصدر الوحيد لهذه المعلومات، ويرى أصحاب هذه النظرية أن هذا التأثير قد يكون سريعاً جداً وقد يستغرق سنوات¹

-التأثيرات العاطفية والوجدانية: يرى "دوركايم" أن الأفراد الذين يعتمدون على وسائل الاعلام كمصدر رئيسي للمعلومات عن جماعاتهم يتعرضون لتغيرات كبيرة في معنوياتهم، عندما يكون هناك تغيرات ملحوظة في كم ونوعية المعلومات التي تقدمها لهم وسائل الإعلام عن جماعاتهم وفتاتهم.

-التأثيرات السلوكية: تنشيط السلوك أو عدم تنشيطه من التأثيرات السلوكية المهمة لنظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، وهو يشير إلى الطرق التي من خلالها يستشير التعرض لوسائل الاعلام الفعل أو السلوك، ومثال على ذلك الإعلان الذي لا يهدف إلى تقديم المعرفة فقط بقدر ما يهدف إلى دفع المتلقي للقيام بسلوك معين.

⁽¹⁾ منال أبو الحسن، أساسيات علم الاجتماع الإعلامي (النظريات والوظائف والتأثيرات)، ط1، دارالنشرللجامعات، القاهرة، 2006، ص128.

الشكل رقم (1): يوضح العلاقة المتبادلة بين وسائل الإعلام والجمهور والمجتمع¹



بإسقاط هذه النظرية على دراستنا نلاحظ بأن العاملين في المؤسسات الخدمية يعتمدون على وسائل الإعلام بدرجة كبيرة في تقديم الخدمات والاتصال بأفراد المجتمع.

2/ تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

2-1/ مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة Technology new communication:

إذا حاولنا تعريف "تكنولوجيا الاتصال الحديثة" سوف تواجهنا مسألتان أولهما ما المقصود بتكنولوجيا الاتصال؟ وثانيهما ما الذي نعني بكلمة "حديثة" خاصة وأن هناك مفهوم آخر يترادف مع تكنولوجيا الاتصال ويحل محله أحيانا، ونعني بذلك مفهوم "تكنولوجيا المعلومات" "Information technology". إضافة إلى ما تثيره كلمة "حديثة" من إشكاليات تتعلق بالسياق الذي تستخدم فيه، ويستخدم مصطلح "تكنولوجيا الاتصال الحديثة" في سياق العالم الثالث ليشير إلى التلفزيون، الهاتف المعتمد على الأقمار الصناعية، مسجلات الفيديو كاسيت والتكنولوجيا التفاعلية المستعينة بالحاسب والتراسل الإلكتروني والتيليكس والفيديو تكست. وتعرف تكنولوجيا

¹ المرجع السابق، ص 129-130-131.

الاتصال الحديثة بأنها: " أية أداة أو جهاز أو وسيلة تقنية يمكن استخدامها في معالجة البيانات والمعلومات على مستويات إنتاجية وتخزينها واستقبالها وتوزيعها أو بثها"، وينطبق ذلك على مدى واسع من التقنيات ونظم الاتصال الرقمية ومنها: نظام الاتصال المستعينة بالحاسب (مثل الأنترنت)، ونظم استقبال رسائل الأقمار الصناعية ، الاتصالات عن بعد وتجهيزات المكتب الحديثة (مثل أجهزة الفاكس والمساحات الضوئية) ، كما يشمل ذلك تقنيات أخرى مثل: مسجلات الفيديو كاسيت وكاميراتها¹.

تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد تعريف محدد ومتفق عليه لمصطلح " تكنولوجيا الاتصال الحديثة"، لأن كلمة "حديثة" ذات طابع نسبي، فما يعتبر حديث اليوم يكون قديم الغد، و ما هو حديث في المجتمع النامي يعتبر قديم في المجتمعات الغربية المتقدمة في تكنولوجيات الاتصال، لذلك فإن كلمة "حديثة" تستعمل على إعادة تعريف تكنولوجيا الاتصال بصفة دائمة ومستمرة.

2-2/تطور تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة:

شهد عام (1824) اكتشاف العالم الانجليزي "وليام ستجرون" الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع "صمويل مورس" اختراع التلغراف عام (1937)، وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام "النقط والشرط" "Dots & Dashes"، وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند وخلال القرن التاسع عشر.

وفي عام (1876) استطاع "Alexander Graham Bell" ان يخترع الهاتف لنقل الصوت البشري إلى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف.

وفي عام (1877) اخترع "Thomas Edison" جهاز الفونوغراف، ثم تمكن العالم الألماني "Berlinger" في عام (1887) من ابتكار القرص المسطح، وفي عام (1895) شاهد الجمهور الفرنسي اول العروض السينمائية ثم أصبحت السينما ناطقة في عام (1928). في عام (1896)

¹ جمال مجاهد، مدخل إلى الاتصال الجماهيري، د/ط، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2009، ص320.

استطاع العالم الإيطالي "Guglielmo Marconi" من اختراع اللاسلكي وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة.

خلال القرن العشرين اكتست وسائل الاتصال الجماهيرية أهمية كبيرة وخاصة (برامج التلفزيون) الوسائل الالكترونية، باعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار والمعلومات، وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وأنماط معيشتة وعكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الحالية مع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين. وقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال (التلغراف، التلفون، الفونوغراف، ثم التصوير الفوتوغرافي فالفيلم السينمائي ثم الاذاعة المرئية (التلفزيون). وهذا استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، فقد أحدثت هذه المرحلة ثورة في نظم الاتصال وحولت العالم إلى قرية كونية عالمية إلكترونية يعرف الفرد فيها بالصوت والصورة والكلمة المطبوعة كل ما يحدث حين وقوعه.

شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا الاتصال والاعلام والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية، وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخيم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات وثورة الاتصال، وتجسد في تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بدءا بالاتصالات السلكية مروراً بالتلفون وانتهاءً بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية، وثورة الحسابات الالكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال وقد أطلق على هذه المرحلة عدّة تسميات أبرزها: مرحلة الاتصال المتعددة الوسائط "Multimédia"، مرحلة التكنولوجيا الاتصالية التفاعلية "Interactive" ومرحلة الوسائط الممنهجة "Hypermédia"، ومرتكزاتها الأساسية هي

الحاسبات الالكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية.¹

2-3/ مفاهيم ذات صلة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

هناك مفاهيم أخرى ذات علاقة مباشرة بتكنولوجيا الاتصال الجديدة ومنها:

2-3-2/ **تكنولوجيا المعلومات:** فحسب "محمود علم الدين" و"محمود تيمور عبد الحسين" (1997): "هي اقتناء واختزان المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها وأوعيتها واسترجاعها ونشرها وتبادلها مع من نحب ووقت ما نريد بسهولة وسرعة فائقة"، أي أنها على العموم التكنولوجيا المستعملة في تفعيل الدور الثقفي والعلمي والتعليمي للمكتبات الكلاسيكية الورقية، وهي تستعمل تقريبا الروافد المادية والذهنية نفسها المستعملة في التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (الكمبيوتر، الاتصالات السلكية، واللاسلكية...)، مع خصوصية بعض الوسائل مثل أشعة الليزر والمايكرويف....

2-3-3/ **مفاهيم أخرى تكميلية:** مثل: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعرفة (TICC Technologies de l'information de la communication et de la connaissance) التي تضيف مفهوم قواعد المعرفة وتسير المعارف، و"تكنولوجيا الاعلام والاتصال في التعليم" TICE: (Technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement)

2-3-3/ **مفاهيم إعلامية أخص:** مثل: مفهوم الاعلام الجديد (New Media) الذي يشير عموما إلى الجمع بين تكنولوجيا الاتصال الجديدة والتقليدية مع الكمبيوتر وشبكاته، وقريبا منه نجد مفهوم "الإعلام الشبكي الحي" (Online Media) والإعلام "الرقمي" (Cyber Media).²

¹ محمد الفاتح حمدي، ياسين قرناي، مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص4،5،6.

² فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال [NTIC- NICT] المفهوم، الاستعمالات الآفاق، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص34،35.

2-4/ خصائص تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة:

هناك جملة من الخصائص تتميز بها تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة وهي:

1- التفاعلية Interactivity: حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر. وقد ساهمت هذه الخاصية في نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما جعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا.

2- اللاجماهيرية Demassification: ما يؤخذ على وسائل الاتصال الحديثة تحولها في توزيع رسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الرسائل وتصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر تخصصا، وتشير الدلائل إلى أن رؤية "مارشال ماكلوهان" الخاصة بوحدة العالم والحياة في قرية عالمية التي حققتها نهضة وسائل الاتصال الجماهيري خلال عقد الستينات قد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد التسعينات والقرن الحادي والعشرين.

3- اللاتزامنية Asynchmanization: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه.

4- القابلية الحركية Modality: تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان ثم نقلها إلى آخر.¹

5- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنويعا كبرى من أجهزة أخرى، بغض النظر عن الشركة الصناعية لها أو البلد الذي تم فيه التصنيع.

¹ محمد الفاتح الحامدي، ياسين قرناني، مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة، مرجع سابق ذكره، ص7،8.

- 6- **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس.¹
- 7- **التوجه نحو التصغير:** تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر.
- 8- **الشيوع والانتشار:** ويعني به تغلغل وسائل الاتصال حول العالم وداخل كل طبقة اجتماعية، فتكنولوجيا الاتصال تتجه من الضخم إلى الصغر، ومن المعقد إلى البسيط، ومن الحادي إلى المتعدد مثل: الكمبيوتر الذي تميز في أجياله الأولى بالضخامة والعمليات المحددة ليصبح فيما بعد صغيراً، وفي تناول الشرائح ومتعدد الخدمات والوظائف.
- 9- **التداول أو الكونية والعالمية:** التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار عامل المسافة والزمن، هذا التطور بلغ من الأهمية في الحقبة الأخيرة، إلى حد أن أطلق على الكرة الأرضية التي نعيش عليها وصف "القرية العالمية".
- 10- **التعقيد وكثافة الاستخدام:** تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة.
- 11- **الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها:** إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حالياً في عدد من الدول الصناعية الكبرى، ومن الشركات العالمية متعددة الجنسيات، ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا ولكن أيضاً على طريق إدارتها واستخدامها وصياغتها.²

¹ حسن عماد مكاي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، د/ط، مركز جامعة للتعليم المفتوح، القاهرة، 2000، ص314.

² محمد الفاتح حامدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، المرجع السابق، ص9،10.

2-5/ أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تكمن أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسة فيما يلي:

- تقليل تكاليف العمل وزيادة المبيعات.
- المساهمة في تحسين الجودة وتسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل والتأخيرات في العمل.
- تحسين الظروف البيئية، إذ تساهم في القضاء على الضوضاء، فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير.
- تساعد في الاختراعات والتجديدات والإبداعات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات لإشباع الحاجات والرغبات التي هي في تطور دائم.
- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية وكذا المحافظة على البقاء والاستمرارية.¹

2-6/ متطلبات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تشتمل البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على المكونات المادية (الأجهزة) والمكونات البرمجية، والخدمات التي تقدم عن طريقها، وهناك تعريفان للبنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، الأول تعريف تقني أو فني يحددها بأنها: "مجموعة من الوسائل المادية والتطبيقات البرمجية المطلوبة لتشغيل المؤسسة بكل أقسامها ومرافقها"، أما التعريف الفني للبنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال فيعني: "مجموع الخدمات واليد العاملة والقدرات التطبيقية التي تقدم بواسطة الأجهزة والبرمجيات إلى المنظمة والتي هي مموله من قبل الإدارة، وتقدم الخدمات عادة إلى الزبائن بالإضافة إلى العاملين".

¹ غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية)، د/ط، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007،

تتكون تكنولوجيا الاتصال الحديثة من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود، والذي يتمثل في إيجاد مجموعة أنظمة المعلومات، وهذه المكونات هي:¹

- 1- الحاسوب ومكوناته (computer and components).
- 2- الأفراد (peoples).
- 3- البرمجيات (programming).
- 4- الإجراءات (procédures).
- 5- البيانات (data bases).

2-7/ تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال:

عند التنفيذ الفعلي للعمل الشبكي والبنية التحتية الجديدة لتكنولوجيا الاتصال ينبغي على المؤسسات مواجهة مجموعة من التحديات لكي تبقى في وضع تنافسي جيد، وتتمثل هذه التحديات في:

1- فقدان سيطرة الإدارة على النظم: حيث تشير التجارب والتطبيقات الميدانية تنامي وتعقد الصعوبات المتعلقة أو الناتجة عن إدارة تكنولوجيا الاتصال وذلك بسبب الافتقار إلى إدارة مركزية وموحدة قادرة على تسيير جميع القضايا بمفردها.

2- تكامل عملية النهاية للنهية (End- To End Process): مع التطبيقات يعد في غاية الصعوبة وتعجز العديد من المؤسسات عن بلوغه.

3- متطلبات التغيير التنظيمي: حيث تعتبر الحوسبة الشاملة فرصة إعادة هندسة المؤسسة لتصبح بمثابة وحدة فاعلة، لكن مثل هذا العمل يخلق العديد من المشكلات أو الفوضى في حالة عدم معالجة

¹ عدنان عواد الشوابكة، دور نظم تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص170.

بعض القضايا التنظيمية، وعليه تحتاج المؤسسة إلى هندسة جذرية في الفكر الإداري والأداء والرسالة أيضا.

4- التوسع، الاعتمادية والأمن: حيث ينبغي على المنظمات أن تكون قادرة ومؤهلة لتكوين بنية تحتية متجددة لتكنولوجيا الاتصال، تكون فاعلة وذو طاقة استيعابية كافية لبث وإدامة جميع أنواع البيانات الناتجة عن عملياتها، أما الاعتمادية فتعني أنه على المؤسسة البحث عن بنية تحتية خاصة بها، أو طبقا لمواصفات محددة تتلاءم مع رسالتها وأهدافها، وهذا أمر صعب يتطلب موارد مالية وبشرية وفنية هائلة، أما مسألة الأمن، فهي غاية في الأهمية والخطورة، خصوصا بالنسبة للمؤسسات التي تعمل مع عدد كبير من الأفراد والمؤسسات خارج حدودها الإقليمية، وعليه قد يشكل هذا خطر على المؤسسة.¹

2-8/ مواجهة تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال:

هناك عدد من التحديات التي ينبغي مواجهتها في محاولة للتغلب عليها أو التقليل من آثارها السلبية، ومن أبرز الحلول:

- ✓ **إدارة التغيير:** للحصول على أكبر عائد ممكن من التكنولوجيات الجديدة، ينبغي على المؤسسات أن تخطط بشكل دقيق للتغيير، فقد تحتاج لإعادة الهندسة لتتلاءم مع التغييرات.
- ✓ **التعليم والتدريب:** باستطاعة المؤسسة انتهاز نظام أو برنامج تدريب ورسكلة لمساعدة المستخدمين على تجاوز المشكلات الناتجة عن الافتقار للدعم والفهم الإداري لعالم الشبكات وأساليب تشغيلها.
- ✓ **ضوابط لإدارة البيانات:** يصبح دور إدارة البيانات أكثر أهمية عندما تكون الشبكات مرتبطة بتطبيقات مختلفة ومجالات عمل متنوعة، وأجهزة حاسوب عديدة.

¹ بشير العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، د/ط، منشورات المنطقة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،

لكن هناك من يرى العكس، أي أن استخدام الحاسوب سوف يدفع المؤسسات نحو التوجه إلى اللامركزية، وذلك لأن الإدارة سوف لن تستطيع التغلب على المشاكل الناتجة عن كمية المعلومات التي ستولدها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، إضافة إلى ازدياد عدد القرارات المطلوب اتخاذها في المؤسسات الكبيرة، وقد أيد هذا الرأي كل من (Anshan et Burhuganen). ويجب أن نضع في الاعتبار أن استمرار التطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان له دور واضح في تبني اتجاه الجمع بين المركزية واللامركزية سواء في البناء التنظيمي أو تصميم أنظمة المعلومات، مما يستوجب على المؤسسات أن تكيف بناءها التنظيمي بالشكل الذي يكون فيه قادرا على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

✓ تقليص حجم الوظائف والمستويات الإدارية:

عملت تكنولوجيا الاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة وذات الكفاءة العالية وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي، وإدارة الرواتب وتحسين نوعية وظروف العمل، كما أسهمت تكنولوجيا الاتصال من خلال أدواتها المختلفة في زيادة كفاءة عملية الاتصال، وتحسين عملية التحفيز لدى الأفراد.

أما فيما يتعلق بتقليص عدد المستويات الإدارية فقد أشار " Hanold " وأيده " Lucas " بأن ازدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحوسبة سوف يساهم في التقليل من الاعتماد على الإدارة الوسطى، وبالأخص ظهور شبكات الاتصالات المحلية والدولية يمكن المدراء من زيادة حجم نطاق إشرافهم، وأن زيادة حجم نطاق الإشراف يؤدي إلى تقليص دور الإدارات الوسطى، مما يجعله يساهم في تفلطح شكل الهيكل التنظيمي، وتقليل عدد مستوياته وهذا يجعله أكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات الزبائن، إضافة إلى المساهمة في سرعة إيصال القرارات التي تتخذ في المستويات الإدارية العليا إلى المستويات التشغيلية.

✓ التحول في شكل الهيكل التنظيمي:

التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي، يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية والبنوية للمؤسسة خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات التي تساهم في ربط المؤسسة داخليا وخارجيا، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المؤسسة والموردين والعملاء، وحتى المنافسين.

✓ التخطيط لتكامل الإدارة والارتباطية: ينبغي أن تكون نظرة الإدارة العليا للهيكل البنائي للمعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال استراتيجية أي بعيدة المدى، والتأكد من أن هذا الهيكل البنائي والبنية التحتية يدعمان بشكل كامل مستوى تكامل العملية والمعلومات وبما يحقق الحاجات المالية والمستقبلية.¹

2-9/ آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

إن تطبيقات تكنولوجيا الاتصال قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها، فلا نكاد نجد أيا منها يخلو بشكل أو بآخر من هذه التطبيقات، وسنسلط الضوء على آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال من خلال أثرها على الجوانب المختلفة التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية.

2-9-1/ الآثار التنظيمية:

إن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينهما من خلال المرتكزات التالية: المركزية،

¹ المرجع السابق، ص 140، 143.

أو اللامركزية أو الجمع بينهما، التقليل في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي، وسوف يتم تناول كل جانب من هذه الجوانب كما يلي:¹

✓ الاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية:

في عام (1958م) قدم كل من (Leavit et Whisler) تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا الاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات وسوف تتجه نحو المركزية، وذلك لأن وفرة المعلومات مقارنة بما كان متاح في السابق سوف يسمح للإدارة بأن تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام معلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي ويربط جميع أجزاء المؤسسة بشبكة اتصالات تتيح للإدارة نقل وتبادل المعلومات بينها وبين جميع العاملين فيها، وتبادل المعلومات فيما بينهم، وكانعكاس لهذا المفهوم بدأت المؤسسات باعتماد التنظيم الشبكي وهيكلها التنظيمي، وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدراتها للاستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسات مما يفرض على المؤسسات التحلي عن التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي، الذي يفرض في طبيعته قيود على عملية تدفق المعلومات، في حين أن التنظيم الشبكي يساهم في تقليل المعوقات، إضافة إلى تقليل تكلفة نقلها سواء داخل المنفذ أو خارجها خصوصا عندما تكون الاتصالات دولية.

2-9-2/ الآثار الاقتصادية:

تحت تأثير ثورة تكنولوجيا الاتصال الحديثة، تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الفكري أهم نسبيا من رأس المال المادي، ولعل الآثار الاقتصادية الناجمة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتمثل في استخدام الإلكتروني كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان لتطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في اقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا، وذلك لما تتميز به هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها، والسهولة في التشغيل والصيانة، وضمان تدفق المعلومات بشكل أفضل، بالإضافة إلى قابليتها للتوسع وتطابق أنظمة الحاسبات المختلفة،

¹ نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص287، 290.

وأهميتها في تعميم مفهوم المركزية واللامركزية في الهيكل التنظيمي في المؤسسة، بالإضافة إلى قدرتها على تخزين الكم المعلوماتي الهائل، وإسهاماتها في سرعة ودقة إنجاز المهام والواجبات المطلوبة.¹

2-10/ مؤشرات التوجه نحو تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

يشهد العالم توجهات وتحولات في مجال المعرفة والتكنولوجيا وذلك بالاعتماد على مؤشرات أهمها:

- الاعتماد على الأيدي العاملة ذلت الكفاءة والمتخصصة، حيث أصبح الطلب يشهد ارتفاعا على الأيدي العاملة المؤهلة باعتبارها أحد أهم المعايير نحو التوجه لاقتصاد المعرفة.
- التركيز على إنتاج الخدمات أكثر من السلع، فمثلا يمثل الاقتصاد الأمريكي 07% من قطاع الخدمات وتزداد سنويا بنسبة 03 بالمائة.
- زيادة نسبة استخدام الحاسوب في عملهم أي زيادة استخدام التكنولوجيا كأداة مهمة في العمل.
- تزايد دور أهمية المعرفة والتكنولوجيا في فعالية الإنتاج والخدمات.
- ظهور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال كقطاع إنتاجي حتمي مهم، فبالإضافة إلى تقسيم النشاط الاقتصادي إلى ثلاث قطاعات: الزراعة، الصناعة، الخدمات، أضاف علماء الاقتصاد قطاعا رابعا وهو قطاع المعلومات.²

¹ مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص48.

² غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداهيل تقنيات وتطبيقات علمية)، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص65.

11-2/ إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

1-11-2/ إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

يمكن حصرها فيما يلي:.

- تنمية العمل حيث تعمل تكنولوجيا الاتصال على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعريف الأفراد بدورهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم .
- رفع مستوى الأداء و الإنتاجية في المؤسسات: حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال تأثيرا إيجابيا على مستويات الأداء والإنتاجية في المؤسسات، بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا الاتصال.
- زيادة قيمة المؤسسة: يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات إلى خلق قيمة المؤسسة، هذا بالإضافة على معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها وخاصة في ظل حدة المنافسة بين المؤسسات.
- فعالية اتخاذ القرارات: تبسيط تكنولوجيا الاتصال مهمة المديرين في اتخاذ القرارات الشخصية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم بالشروط المطلوبة¹.
- إعادة هندسة عمليات التشغيل: تعد تكنولوجيا الاتصال عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل، بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.
- تدعيم نجاحات المؤسسة في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة، يعتمد المديرين في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا الاتصال في النواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.

¹ عبد الحميد، عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الإدارية(الأسس و المبادئ)، د/ط، المكتبة العصرية، مصر، 2002، ص158، 159.

- تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء، حيث تؤدي دورا هاما في دعم وخدمة العملاء من خلال عمليات إعادة الهندسة للوفاء باحتياجات العملاء ونيل رضاهم وسرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم.¹

2-11-2/ سليات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

- تهدد التكنولوجيا الجديدة الإعلام والاتصال (NTIC) البناء السياسي داخل الدول المتقدمة التي تشهد تضخم إمكانياتها ونفوذ المؤسسات الخاصة والتي تراعي كثيرا الخدمات العمومية وتكافؤ الفرص الاقتصادية والسياسية والثقافية فمحمل هذه الدول لا يسيطر سوى على (4%) من إجمالي رؤوس الأموال المنتقلة.²

- إن خطورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية ومسائل الهوية الثقافية.

- لم يعد هناك مجال لحياة الفرد الخاصة وعائلته وممتلكاته وقيمه في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، فقد تمت تعريته من جل ما يميزه كفرد له سره ومكشوفه في الحياة، وقد تحولت قيمة الانسان في خضم ذلك إلى وضعيات من المرئيات المكشوفة على وسائل الاعلام والاتصال، وإذا تأملنا في الثقافات التي سبقتنا منها التي ننتمي إليها، فإننا نجدها قد نست حدودا بين المواضيع الخاصة الشخصية والمعروضة على الرأي العام.³

- لقد تحولت ميادين الحياة إلى شيء مرئي أو مسموع للاستهلاك ويتضمن المشهد كلا من السلع المادية المرئية والمصورة المرئية المادية من السلع، ويكون المشهد في هذه الحالة لغة لسلعة أو تقنية المرئي

¹ توامي يعقوب، أثر استخدام المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013، ص10.

² خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية، باتنة، 2011-2012، ص91.

³ محمد الفاتح الحامدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، المرجع السابق، ص17.

وهذا المشهد في الواقع يسلب الوجود الإنساني من التجربة الحقيقية والمعنى بل يحول الوجود بالمعنى إلى الوجود بالحصول (أي الحصول على شيء أو الوجود بلا معنى) ويصبح المرئي هكذا أكثر أهمية من الحقيقة المعاشة ذاتها.

بالإضافة إلى التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال والاعلام على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي

والنفسي على العديد من الأفراد، بسبب الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيا.¹

2-12/ أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة:

من أهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة: الحاسوب ومنظومة الشبكات (الإنترنت، الإنترنت، الإكسترنات) التي قدمت للمؤسسة إمكانية البحث عن المعلومات وتسجيلها وتخزينها ثم استرجاعها في الوقت المناسب.

2-12-1/ تكنولوجيا الحاسوب:

✓ تعريف الحاسوب "computer":

"هو وسيلة لتجهيز البيانات، بمعنى أنه يستلم البيانات كمدخلات ويجهّزها في صورة معلومات كمنخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلية وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الامداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كلّه بمعدّل سرعة كبيرة"¹

¹ محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، د/ط، دار النهضة، بيروت، 1983، ص16.

يعرّف أيضا: "بأنّه جهاز إلكتروني مصمم لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي وتخزينها ومعالجتها ومن ثمة إمكانية تحويلها إلى نتائج ومعلومات مفيدة يمكن استخدامها حسب الحاجة وعند الطلب، وذلك بموجب أوامر وتعليمات خاصة يطلق عليها اسم برامج التشغيل".¹

✓ نشأة وتطور الحاسوب:

ترجع النشأة التاريخية الأولية للحاسوب (الكومبيوتر) إلى بداية عام (1920م) وذلك عندما استخدم الانسان الحاسبات الآلية الضخمة. ولكن تطوّرت هذه التكنولوجيا الحديثة بعد تطوّر علم الفيزياء والرياضيات والفلك وتقنيات الإرسال والاستقبال، ونظم تخزين وإرسال المعلومات لا سيما بعد الحرب العالمية الثانية، حيث ساعدت الظروف الاقتصادية والتجارية وعمليات الإنتاج الصناعي الكبير (Mass production) على تطوّر نظم الحاسبات الآلية، ولقد صنع أول كمبيوتر إلكتروني عام (1946م)، ولكنّه طوّر عام (1971م)، ولكن لم تظهر استخدامات الكومبيوتر الشخصي من الناحية التجارية إلا في عام (1975م). كما جاءت عملية تطوير النظم الإلكترونية لتضيف أبعاد تكنولوجية أخرى على تطوير الحاسوب، ولقد اتسعت استخداماته في الوقت الحاضر لتشمل النواحي التعليمية، الثقافية، التجارية، الاقتصادية، الطبيّة، الصناعية، وأعمال الملاحظات البرية والطيران، والطرق والمواصلات، والاتصالات المختلفة، بالإضافة إلى استخداماته المتعددة في كافة مجالات وسائل الاتصال الأخرى مثل: الطباعة، الصحافة، الإذاعة والتلفزيون وغيرها. ويضيف أبعاد ثقافية واجتماعية وحضارية جديدة لكل من الأفراد العاديين والمؤسسات والدول القومية كذلك.²

✓ خصائص الحاسوب:

هناك مجموعة كبير من الخصائص للحواسيب من أهمها:

¹ سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص330.

² عبد الله محمد عبد الرحمن، الإعلام (المبادئ والأسس النظرية والمنهجية)، د/ط، دار المعرفة الجامعية، بيروت، 2004، ص42، 41.

- **السرعة:** ونقصد بها سرعة معالجة العمليات الحسائية والمنطقية وحل القضايا التي لا يمكن أن تنفذها سرعة الانسان.
- **الدقة:** وهي إمكانية تحديد الاحتياجات بالضبط بين الكم الهائل من المعلومات ومصادرهما المتاحة ثم الحصول عليها حسب الرغبة والحاجة وعند الطلب.
- **إمكانية الوثوق والاعتماد:** المعلومات التي نحصل عليها من خلال استخدام الحاسوب موثوق بها ويمكن الاعتماد عليها لأن نسبة الخطأ فيها تكاد تكون معدومة مقارنة بالأخطاء البشرية.
- **القدرة الفائقة على التخزين:** تمتاز الحواسيب بقدرتها الفائقة في تخزين كمية هائلة من المعلومات في حيز صغير، وهذه القدرات وفرت على المؤسسات والإدارات المساحات الضخمة التي كانت تكلفها الوراق لغرض تخزين المعلومات بشكلها الورقي.
- **ارتباط الحواسيب بوسائل اتصال عن بعد:** إن تطور صناعة تكنولوجيا الحواسيب من حيث السرعة والمعالجة والتخزين والاسترجاع، مع تمكين وسائل الاتصال في الشبكات والبروتوكولات الخاصة بنقل البيانات بأنواعها المختلفة المقروءة والمرئية والمسموعة جعل العالم قرية صغيرة وساهم بفاعلية كبيرة على ربط المؤسسات بشبكة هائلة من الاتصالات البريدية، وساعد في تطوير التجارة والصناعة.¹

2-12-2/ الأنترنت:

تعتبر شبكة الأنترنت إمبراطورية أخرى على امتداد التاريخ، فشبكة الأنترنت تغطي على نحو ما كامل مساحة الأرض من القطب الشمالي إلى القطب الجنوبي، وتمتد خيوط اتصالاتها عبر عشرات الأقمار الصناعية، ويشار إلى الأنترنت بالعديد من الألقاب المجازية مثل: "طريق المعلومات السريع"، "المجتمع العالمي" وأحيانا بالاسم الأسطوري "سيبر سبايس cyber space".

¹ سليمان الدلاهمة، المرجع السابق، ص331-332.

✓ تعريف الأنترنت:

- تعريف "بيتر دايسون": "مجموعة من شبكات الحاسوب التي تصل ملايين الأجهزة حول العالم عن طريق ما يسمى: "بروتوكول مشترك"، بغية تحقيق أهداف مختلفة: تجارية، ثقافية، شخصية، تعليمية، دينية، سياسية، وتعد شبكة الأنترنت مصدر متميز للمعلومات كونها تتغير وتتجدد باستمرار، واستخدامها يحتاج إلى إتباع خطوات معينة وصحيحة من أجل الاستفادة منها بأقصر الطرق وأكثرها سهولة"¹.

تعرف كذلك على أنها: "ملايين من الحاسبات والشبكات، المنتشرة حول العالم، والمتصلة مع بعضها وفقا لبروتوكول TCP/ TP، بواسطة خطوط هاتفية، لتشكل شبكة عملاقة لتبادل المعلومات، ويمكن لأي حاسوب شخصي (PC)، متصل مع أحد الحواسيب في هذه الشبكة الوصول إلى المعلومات المخزنة في غيرها من حواسيب الشبكة"².

✓ نشأة وتطور الأنترنت:

ظهرت النواة الأولى لفكرة الأنترنت سنة (1957م) إبان الحرب الباردة عندما فكرت وزارة الدفاع الأمريكية، التي أوكلت لها مهمة تركيز شبكة تبادل للمعلومات والاتصالات قادرة على مواصلة الاشتغال عند الإضرار بجزء منها، فقامت الوكالة بدراسة في هذا الغرض لحساب الطيران العسكري بالولايات المتحدة، اعتمدت على مبدأ الشبكات اللامركزية والسردية (Maillée)، ويتمثل في ربط كل مركز بحث عسكري بكل المراكز الأخرى، ويتولى كل مركز وظيفة المراقبة عوض أن توكل وظيفة المراقبة إلى مركز واحد، ولهذا السبب فقد تم بناء أول شبكة عام (1969م) تسمى (Arpanet)، وقد تم وضعها بجامعة كاليفورنيا بلوس أنجلوس (UCLA)، تربط بين أربعة أدمغة إلكترونية.

¹ جودة أحمد سعادة، عادل فايز السرطاوي، استخدام الحاسوب والأنترنت في ميادين التربية والتعليم، د/ط، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص68.

² محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكة المعلومات، د/ط، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2001، ص130.

❖ فترة السبعينات:

في هذه الفترة وتحديدًا سنة (1972م) وعند التحاق عدّة شبكات جامعية بشبكة الأنترنت، تم تشكيل فريق عمل للأنترنت (Internet Working Group) تترأسه جامعة (Vintoncerf)، الذي قام بتحديد مجموعة من القواعد والمفاهيم للغة تخاطب الحواسيب، وهي البروتوكولات، والتي تتصل بتناقل الملفات والبريد الإلكتروني، أما سنة (1979م) فقد تم إنجاز أول بروتوكول لمجموعة النقاش (news group)، الذي يتمثل في مجموعات نقاش تبحث في مواضيع شتى، يتم مدها بالمعلومات من جميع نقاط الشبكة، ومنذ ذلك الحين تم تركيز جل وظائف الأنترنت التي وقع استغلالها في الولايات المتحدة وخاصة بالجامعات.¹

❖ فترة الثمانينات (توسع الشبكة):

عرفت شبكة الأنترنت في بداية الثمانينات عدة تحسينات وتطوّرات في تقنياتها وخدماتها، ففي سنة (1980م) قام (Vintoncerf) باقتراح انشاء خط رابط بين (csnet) و (Arpanet) باستعمال بروتوكول "TCP/IP"، وفي (1983م) قامت "ARPANET" بالاعتماد كلية على بروتوكول "TCP/IP" متخليّة بذلك عن بروتوكول "NCP". وقد توصلت التطويرات والتحسينات، في مختلف برمجيات وشبكات الإعلام الآلي والأنترنت، حتى جاءت سنة (1989م) أين قام المركز الأوروبي للبحث في الذرة (CERN) بابتكار تقنية عرض معطيات الموزعات على شكل نصوص (hypertexte)، مع إضافة علاقة بين النصوص تعتمد على تقنية (hyperlien) وتعرف هذه العملية بالإبحار أو الملاحة "navigation"، وهذه من بين التقنيات التي جعلت الأنترنت تجلب الكثير من المستعملين، فهي توفر إمكانية الإبحار في فروع وتشعبات عدة مواضيع ونصوص.²

¹ إبراهيم بعزیز، الصحافة الإلكترونية والتطبيقات الإعلامية الحديثة، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2011، ص22-23.

² فيصل أبو عيشة، الإعلام الإلكتروني، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010، ص46.

❖ فترة التسعينات:

وفي فترة التسعينات عرفت شبكة الأنترنت نموا وانتشارا بفعل استخدام الفسيفساء (Mosaic) سنة (1993)، التي أتاحت لأصحاب الحواسيب الشخصية برمجيات التصفح بسهولة ويسر منتقلين من ملف لآخر عبر الأنترنت، وقد ساهم توفر هذه المتصفحات على نطاق واسع عام (1994) إلى تحوّل الأنترنت من مجرد أسلوب تشغيل الحواسيب عن بعد إلى طريق سريع راق من مسربين لتبادل المعلومات على نطاق علمي، وهو ما أطلق شرارة موجة الخلق والإبداع التي ما انفكت تتصاعد بوتائر نوعية راقية.¹

❖ فترة سنوات الألفية الجديدة:

في هذه الفترة التي تبدأ من (2000م)، عرفت تطوّرات ملحوظة في شبكة الأنترنت، سواء من حيث عدد مستخدميها، الذين يزداد عددهم بشكل مذهل في كل أنحاء العالم، أو من حيث انتشارها في كل البقاع، أو من حيث تعدد المجالات التي اقتحمتها والتي تبنت هذه الشبكة الحديثة، أو من حيث تطبيقاتها وخدماتها المتطورة والمستحدثة باستمرار.²

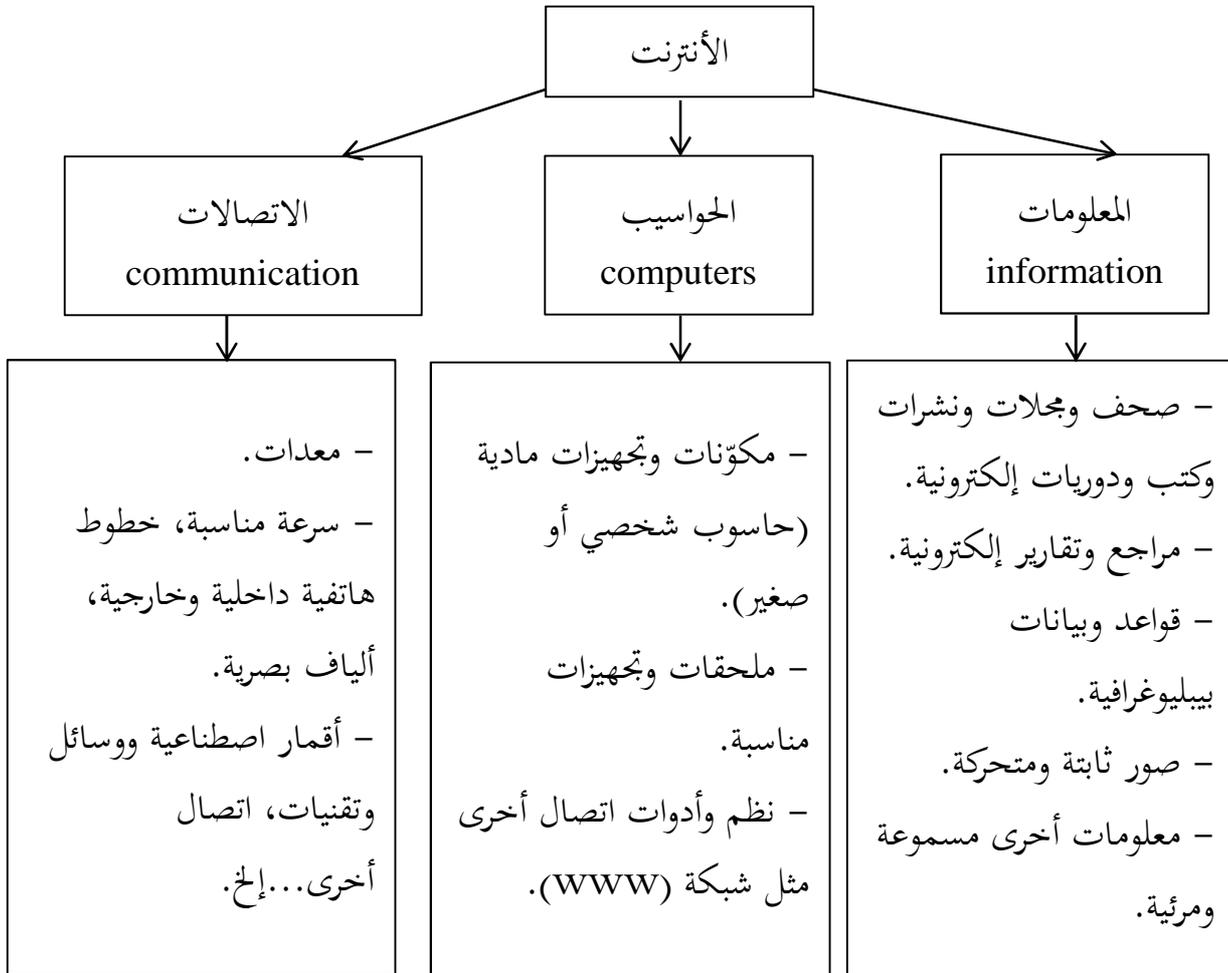
تشير آخر الاحصائيات إلى وجود حوالي 25 بالمئة من سكان الرض من مستخدمي الشبكة في عام (2009م)، أي أكثر من مليار ونصف مليار شخص.

¹ سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، د/ط، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2006، ص58-59.

² إبراهيم باعزيز، المرجع السابق، ص24.

✓ مكونات شبكة الأنترنت:

الشكل رقم (2): مكونات شبكة الأنترنت¹



✓ خصائص الأنترنت:

- التفاعلية: وهي السمة المميزة التي تسم الاتصال المواجهي، وهي تعمي انتهاء فكرة الاتصال الخطي، في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بحيث يصبح الاتصال باتجاهين يتبادل أطراف

¹ بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، رسالة ماجستير في

نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة ورقلة، ص39.

العملية، ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الاتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبه.

● **التنوع:** أدى تطوّر المستحدثات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على التخزين والإتاحة وتوظيف أفضل

لعملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه، ويتمثل التنوع في الاتصال الرقمي بـ:

أ- تنوع أشكال الاتصال عبر الحاسب (اتصال صوتي- بريد إلكتروني- جماعات النقاش-

الاتصال بمواقع إلكترونية ومواقع محطات التلفزيون).

ب- التنوع في المحتوى سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته (التنوع في محتوى الاتصال عبر

الوسائل- التنوع في امتدادات هذا المحتوى وروابطه وتفسيراته من خلال النصوص).

● **التكامل:** تتيح عملية الاتصال الرقمي (عبر شبكات الاتصال) مختلف نظم الاتصال وأشكاله

مما يوفر للمستخدم ما يراه مطلوباً من تخزين أو طباعة أو إرسال، لأن هذا النظام يوفر مختلف أساليب التعرّف والإتاحة والتخزين بأسلوب متكامل.

● **الفردية والتجزئة:** يحقق الاتصال الرقمي للمستخدم حرية كبيرة في التحوّل والاختيار

والاستخدام وتقييم الاستفادة في عملية الاتصال، وهو بذلك يعلي من شأن الفردية.

● **تجاوز الحدود الثقافية:** شبكة الأنترنت هي مجموعة شبكات دولية وإقليمية تزداد يوماً بعد يوم

ويزداد معها عدد المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر إمكانية الاتصال ورفض تكلفته، مما أدى إلى

تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية والوصول إلى العالمية أو الكونية، هذا ما دفع الكثير من الدول

والمجتمعات إلى إنشاء طرق المعلومات السريعة التي كانت إلا تعبيراً عن إدراكها لأهمية الاتصال الثقافي

العالمي.¹

● **تجاوز وحدة الزمان والمكان:** الاتصال الرقمي اتصال عن بعد لا يفترض فيه تواجد أطراف

الاتصال في مكان واحد وفي نفس الوقت (التزامن) إلا في عمليات الدردشة أو المؤتمرات عن بعد،

وأدى ظهور الكثير من الأجهزة الرقمية والهواتف إلى تسهيل إمكانية الاتصال مهما تباعدت

¹ مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص70،69،68.

المسافات بين أطراف عملية الاتصال نظرا لإمكانية الأجهزة والبرامج الرقمية في الاستقبال والإرسال والتخزين والتحميل على الأجهزة والأسطوانات وإعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت المناسب.

✓ خدمات الأنترنت:

- البريد الإلكتروني: لإرسال واستقبال الرسائل ونقل الملفات مع أي شخص له عنوان بصورة سريعة جدا لا تتعدى الدقائق، ويستخدم من قبل الأساتذة والطلبة في وقتنا الحالي لتبادل المعلومات والبحوث العلمية، كذا المشاركة في المحاضرات والندوات عن بعد.
- قوائم العناوين البريدية: وتشمل إنشاء وتحديث قوائم العناوين البريدية لمجموعات الأشخاص الذين لهم اهتمامات مشتركة.
- خدمات المجموعات الإخبارية: تشبه خدمة القوائم البريدية باختلاف أن كل عضو يستطيع التحكم في نوع المقالات التي يريد إرسالها.
- خدمة الاستعلام الشخصي: يمكن الاستعلام عن العنوان البريدي لأي شخص أو هيئة تستخدم الأنترنت والمسجلين لها.¹
- خدمة نقل وتحويل الملفات: هذا لنقل الملفات من حساب إلى آخر (FTP) وهي اختصار لـ "Transfer Protocol File".
- خدمة الأرشفة الإلكتروني: يمكن البحث عن ملفات معينة تكون مفقودة في برامجك المستخدمة في حاسوبك.
- خدمة شبكة الاستعلامات الشاملة: يسمح للمستخدمين بالتشغيل والاستفادة من خدمات الكثير من الموارد الأخرى مثل: خدمة نقل الملفات وخدمة المشاركة في قوائم العناوين البريدية حيث يفهرس المعلومات الموجودة في الشبكة.²

¹ فيصل أو عيشة، الإعلام الإلكتروني، د/ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص39.

² محمد صاحب سلطان، وسائل الاعلام والاتصال دراسة في النشأة والتطور، د/ط، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص338-

● خدمة الاستعلامات على نطاق واسع: تسمى هذه الخدمة باسم حاسباتها الخادمة نفسها، وهي أكثر ذكاء ودقة وفاعلية من الأنظمة الأخرى، حيث تبحث داخل الوثائق والمستندات ذاتها عن بعض الكلمات المحورية أو الدالة التي يحددها المستخدم، ثم تقدم نتائج البحث في شكل قائمة باسم المواقع التي تحتوي على المعلومات المطلوبة.

● الصفحة الإعلامية العالمية www: تسمى أيضا بالويب تجمع معا كافة الموارد المتعددة التي تحتوي عليها الأنترنت للبحث عن كل ما نريد من الشبكات المختلفة وإحضارها بالنص والصوت والصورة، والويب هو نظام فرعي من الأنترنت، لكنه النظام الأعظم من الأنظمة الأخرى فهو النظام الشامل باستخدام الوسائط المتعددة.¹

✓ سلبيات وإيجابيات الأنترنت:

❖ إيجابيات الأنترنت:

هناك العديد من الإيجابيات التي عززتها التقنية أو فرضتها وهي:

- تمكن المستخدم من السيطرة على المسافات والوقت وتتيح له بث واستقبال ما يشاء من معلومات سواء كانت مكتوبة أو مسموعة من غير رقيب أو مسائلة فهي غير تابعة لجهة ما تتحكم فيها.
- تقوم بتوفير المعلومات في شتى حقول العلم والمعرفة، حيث تنتج العقول البشرية الآن من المعلومات والمعارف في سنوات قلائل قدرا يعوق ما كانت تنتجه سابقا في عقود زمنية طويلة.
- تفيد الأنترنت في الاستمتاع بالهوايات المختلفة والترويح عن النفس وغير ذلك الكثير، وتحميل البرامج وتحديثها بأقل تكلفة، بالإضافة إلى الخدمات الواسعة في شتى مجالات الحياة العلمية والأدبية و الإلكترونية.²

¹ المرجع السابق، ص 339.

² هشام بوبكر، محاضرات في مقياس مؤسسات الإعلام والاتصال، سنة أولى ماستر علاقات عامة، دط، جامعة الصديق بن يحيى، جيجل،

2016/2017، ص 74، 75.

- لا يحتاج إلى قدر كبير من المال: لكي يمكنك تأسيس أي نشاط جديد فإنك ستحتاج إلى رأس المال اللازم للإنفاق على هذا النشاط، وقد يزيد أو يقل هذا المال حسب طبيعة وحجم المشروع المزمع إنشائه، أهم ما يميّز العمل على الأنترنت هو إمكانية البدء بأقل تكلفة ممكنة قياساً بأي مشروع آخر.¹

- شبكة الأنترنت يمكن أن تكون فعّالة في تثقيف المجتمعات ونشر الوعي المعلوماتي وكسر حاجز الأمية التكنولوجية عند المستخدمين وتطوير إمكانياتهم البحثية والحياتية.

- على شبكة الأنترنت يمكنك الحصول على الآلاف من المصادر بصورة مجانية تقريباً ويمكنك تنزيل آلاف الصفحات من المعلومات القيمة في شتى المجالات بدون أن تدفع سنتاً واحداً، و يمكنك الحصول على العديد من برامج الكمبيوتر المجانية.

- استخدام نظام فعّال يساهم في جعل المعلومات قادرة على إشباع حاجات المستخدمين بأكبر قدر ممكن.²

❖ سلبيات الأنترنت:

- الاحتيال: ويتم عبر طرق مختلفة مثلاً: تعرض بضاعة عبر بعض المواقع، فيطلبها أحد المشتركين بالبريد الإلكتروني، ويطلب منه تحويل ثمنه إلى حساب مصرفي يحدّد رقمه، فيقدم الطالب على إرسال المبالغ حيث يتم سحبها، ولا ترسل بالمقابل البضاعة، كما يمكن أن يتم الاحتيال عبر الأنترنت بإجراء مزادات علنية، وعوض الحصول على البضائع يتم الاحتيال على صاحب المزداد العلني، يتم الاحتيال عليه وعلى عدّة مشاركين.

¹ غالب النواسية، مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، د/ط، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 205-206.

³ عصام البحص، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، العدد 2، 1، المجلد 14، مجلة الجامعة

الإسلامية، يناير، 205، ص 35.

- **التعدي على الحقوق الأدبية والفكرية:** يمكن بواسطة الأنترنت بث ونشر الأعمال الأدبية والفنية والأفلام السينمائية للجمهور، ويستطيع أي شخص الحصول على نسخ من هذه الأعمال، وهذا يشكل تعديا على حقوق المؤلف.

- **اختراق المواقع:** وهو عملية استعمال الطرق الملتوية قصد الحصول على معلومات خاصة بخصوصيات الآخرين، وهذا ما يعتبر قرصنة حقيقية، إذ ينتج عنها الإفشاء بأسرار الآخرين، وخسائر مالية ضخمة، ويعتبر الاختراق نوع جديد من أنواع الجرائم المنظمة يستهدف المعلومة الرسمية أكثر من العادية، والمؤسسات الحساسة.¹

مخاطر أخرى متفرقة: ويمكن ذكر بعضها في:

- ممارسة ألعاب القمار.
- استعمال الحيلة لكسب الأموال مثل: الهبات الخيرية... الخ.
- الأنترنت وسيلة لترويج ثقافة الشمال على حساب الثقافات الوطنية، وتعمق تبعية الجنوب للمركز.²
- خلق تكنولوجيا فكرية تعتمد على الأجهزة.
- تقطيع العلاقات الاجتماعية، وزيادة عزلة الأفراد.
- غياب علاقات الوجه للوجه وسيطرة العلاقات الإلكترونية، وموت العواطف وزيادة تفكك المجتمع.
- صعوبة سيطرة الدولة على نوع وكم المعلومات التي تصل إلى المواطنين.
- زيادة قوة وسيطرة الشركات المتعددة الجنسيات على العلاقات الدولية.

¹ ربيعة فندوشي، الإعلان عبر الأنترنت، مذكرة ماجستير، معهد علوم الاعلام والاتصال كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2005، ص126.

² أحمد محمد صالح، الأنترنت والمعلومات، د/ط، دار الأمين للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص16، 15.

- في مجتمع شرقي محافظ أغلبه من المسلمين فإن المواقع اللاأخلاقية التي تكثر وتكاثر في الأنترنت والتي يتم نشرها ودسها بأساليب عديدة في محاولة لاجتذاب الأطفال والمراهقين إلى سلوكيات منحرفة ومنافية للأخلاق والقيم والعادات.
- الدعوة لأفكار غربية مناقضة لديننا وقيمنا ومفاهيمنا والتي تعرض بأساليب تبهر المراهقين مثل: العلاقات الغربية الشاذة.¹

2-12-3/ الإنترنت Intranet:

✓ تعريف الإنترنت (intranet):

- تعرف على أنها: "شبكة داخلية خاصة تستخدم كل أدوات الأنترنت، يهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات والرفع من كفاءة العمل الذي يغير المؤسسة أو الشركة المعنية". فشبكة الإنترنت تقتصر على مؤسسة بعينها ولا يمكن الدخول إليها إلا للعاملين بالمؤسسة وعن طريق كلمة مرور خاصة، تستخدم تطبيقات الأنترنت بحيث تسمح بتبادل المعلومات المختلفة داخل المؤسسة التي قد تكون سرية خاصة بالمؤسسة المستخدمة فقط والحصول عليها في الوقت المطلوب وبشكل أسهل وأسرع.²

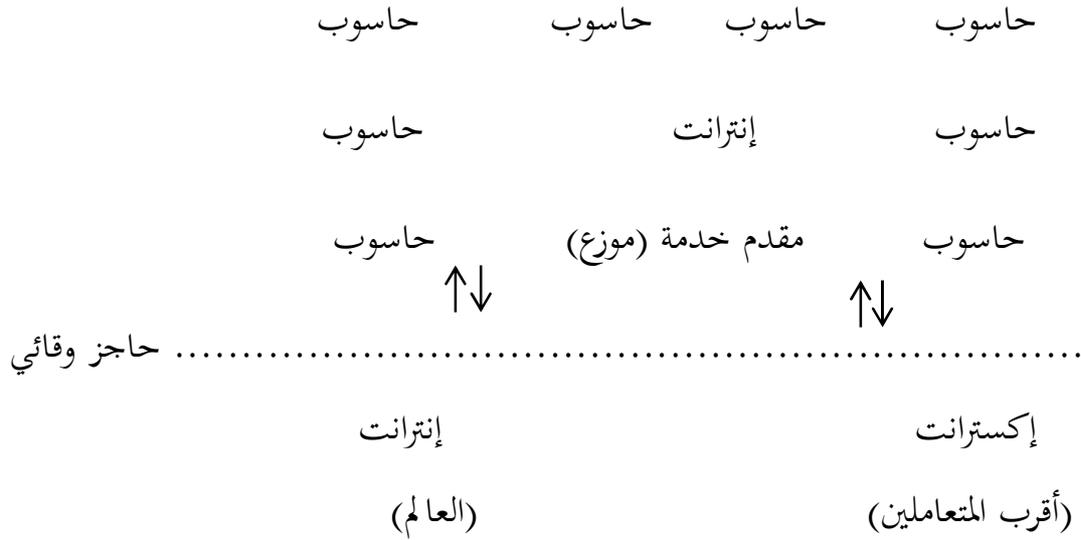
- تعرف أيضا: "أها الشبكة التي يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المنظمة من المعلومات، وتتضمن عادة معلومات الأرقام الهاتفية، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين بالمنظمة، أو لخدمات الرعاية الصحية، أو أنواع البرامج التدريبية، أو أنواع وأسعار المنتجات... الخ". ويلاحظ أن الجماهير

¹ مروى عصام صلاح، الإعلام الإلكتروني في الأسس والآفاق المستقبل، د/ط، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص142-143.

² هشام بوبكر، محاضرات في مقياس مؤسسات الإعلام والاتصال، سنة أولى ماستر علاقات عامة، د/ط، جامعة الصديق بن يحيى، جيجل، 2016/2017، ص73

خارج المنظمة لا يستطيعون الدخول إلى مواقع الإنترنت، لأنّ المنظمات تقوم بتصميمها للاستخدام الخاص بأعضائها والعاملين بها فقط. وهي تساعد منظمات الأعمال المعاصرة في عدة مجالات.¹

الشكل رقم (3): يوضح هندسة الإنترنت بتوسعاتها المحتملة:²



✓ مزايا الإنترنت:

- الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي أو فور حدوث الحدث المتعلق بها.
- رفع كفاءة عملية الاتصال واتخاذ القرار.
- المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يساهم في عملية التشغيل.
- تقليص في نفقات توزيع المعلومات.
- بالإمكان تأمين تطبيقات تفاعلية تشتمل على نصوص وأصوات وفيديو.
- سهولة الاستخدام من خلال وجود نظام ربط شبكي عالمي.³

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، د/ط، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص497.

² فضيل دليو، الاتصال، مفاهيمه، نظرياته وسائله، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص175.

³ عامر ابراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط5، دار المسيرة، عمان، 2009،

✓ خدمات الإنترنت:

تقدم شبكة الإنترنت عدّة خدمات أهمها:

- تسمح بدخول الموظفين في المؤسسة الواحدة إلى الشبكة الداخلية عن طريق كلمة السر أو بطاقة ذكية تستخدم للتشفير من أجل استفادتهم بالمعلومات المتوفرة..
- استخدام تقنيات تصميم الصفحات الخاصة بالإنترنت لعمل الوثائق والمستندات وخطابات العمل الخاصة بالمؤسسة وتبادلها بين الموظفين.
- تصميم القواعد على الخادم الرئيسي لموقع المؤسسة ووضعها على موقع بيانات المؤسسة لضمان الوصول إليها عند الحاجة.¹

✓ بعض تطبيقات الإنترنت:

- المنتديات: ويسمح التبادل بين المشاركين حول موضوع ما.
- الجريدة: ويسمح ببث المعلومات عبر الشبكة لمختلف المستخدمين.
- الملفات: هذا النوع يسمح بتسيير الأرشيف الوثائقي، والملفات يمكن لها أن تقتسم بين مجموعة من المشاركين فقط قصد تجميع الوثائق حول الموضوع الذي يهمهم.
- البريد الإلكتروني: وهي تسيير البريد الشخصي، إلى مستعمل الإنترنت يملك علبة للرسائل، وعنوان إلكتروني وبما يمكنه استقبال الرسائل الشخصية.
- العمل التسلسلي: إن برامج العمل التسلسلي يسمح بتسهيل سيولة الوثائق والمعلومات على شكل إلكتروني، هذه البرامج يمكنها زيادة على بث المعلومات تشكيل إجراءات معقدة لتتبع الملفات

¹ أمينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص الإدارة التسويقية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015، ص53.

وهي تتماشى كثيرا مع البرامج المكتبية، كما يوجد برنامج عمل جماعي يمكن الزبون من الوصول إلى موزعات الشبكات من نوع إنترانيت والتي تفتح آفاق كبيرة للمؤسسات التي لها عدة ملاحق.¹

- **الاتصال:** من خلال المراسلة الالكترونية التي تسمح بتبادل المعلومات الالكترونية بين الأشخاص.

- **التعاون:** قواعد البيانات المتقاسمة توفر فضاء عمل مرئي مشترك بين مختلف أعضاء جماعة العمل من خلال منح المستقبل إمكانية الاطلاع على المعلومة وفهمها حسب الحاجة.

- **التنسيق:** يمنح مختلف الأشخاص إمكانية إنجاز العمل من خلال التنسيق بينهم في مختلف المراحل.²

بالرغم من أنّ الأنترنت والإنترانت لهما نفس مبدأ العمل، إلا أنّ الكثير لا يستطيع أن يميز بينهما، ولذلك فالجدول أدناه يبين لنا أهم الفروقات الأساسية بينهما:³

الجدول رقم (1): يوضح أهم الفروقات بين الأنترنت والإنترانت.

| الإنترنت Intranet | الأنترنت Internet |
|---|---|
| - هو ملك لمؤسسة أو شركة. | - غير مملوك لأحد. |
| - لا يمكن لأي شخص الوصول إليه إلاّ المسموح لهم. | - أي شخص يمكن الوصول إليه. |
| - يحتوي على المواضيع والمعلومات التي توافق عليها المؤسسة. | - يحتوي على العديد من المواقع والصفحات المنتظمة، معلومات غير لائقة. |
| - يعمل فقط في موقع واحد. | - يمكن الوصول إليه من أي مكان ومن أي موقع. |

¹ وهيبه غراري، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، د/ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص143.

² المرجع السابق، ص143-144.

³ علاء فرج طاهر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، د/ط، الرابطة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص67.

2-8-4/ الإستراتيات:

✓ تعريف الإستراتيات:

- هي نتيجة لتزواج كل من الأنترنت والإنترنت، وبذلك هي: "المشاركة بين الأنترنت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين". أو هي: "تتمثل في شبكة الإنترنت المؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى موظفيها، للبعض من شركائها على غرار المزودين والحرفاء"، فهي إذن شبكة أنترنت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع الحرفاء والمزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء الحرفاء والمزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة، وتقوية العلاقة مع الحرفاء وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات.¹

- تعرف الإستراتيات على أنها: "عبارة عن موقع إنترنت حيث أن صفحاته أو بعض نوافذه لا يمكن دخولها إلا بشروط، إن هذا النظام يسمح بالاطلاع على مضمونه فقط للأشخاص، الزبائن والمتعاملين المعنيين بمضامين الموقع وتسمح الإستراتيات للجمهور المتصفح للموقع والغير معنى بتفاصيله بأن يطلع على بعض الأمور المتعلقة بتعريف المؤسسة وماهيتها، إن الإستراتيات تعني بصفة عامة شبكة إنترنت حيث أن الدخول إليها مسموح للجميع.²

✓ المزايا الأساسية لاستخدام الإستراتيات:

تتمثل المزايا الأساسية للإستراتيات فيما يلي:

- أداة قادرة على زيادة فاعلية العمليات التشغيلية والصفقات.

¹ مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص46.

² Abdelkader Rachedi, **Tic, structures et comportement des hommes dans l'entreprise**, thèse présentée vue de l'obtention d'un diplôme de doctorat, en sciences économiques, université, Abou ber belkaid, Tlemcen ; 2012/2013, page (37).

- عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال تدفق المعلومات وسرعة نقلها والمقدرة على توفير المرونة والعمق في عملية التزويد.

- تتميز هذه الشبكة بأنها توفر الأمن المطلوب داخل الشبكة لتبادل المعلومات الخاصة بين الشركات مع بعضها، ووضع بعض الصلاحيات في تبادل هذه المعلومات بينهم.¹

✓ تصنيف شبكات الإكسترنات:

نشأت شبكة الإكسترنات استجابة لما يتطلبه قطاع الأعمال من شركات وتحالفات عن طريق الشبكات، ولهذا فإن تصنيف شبكات الإكسترنات يعتمد على قطاع الأعمال الذي يصنفها إلى:

- **شبكات إكسترنات التزويد:** تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها آلياً، للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية، استناداً لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المخزون، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع.

- **شبكات إكسترنات التوزيع:** تمنح هذه الشبكات صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، وتقدم لهم خدمة الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والموصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى.

- **شبكات الإكسترنات التنافسية:** هذا النوع من الشبكات يمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصاً متكافئة في مجال البيع والشراء، مما يرفع من مستوى الخدمة، ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.²

¹ بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، المرجع السابق، ص42.

² المرجع السابق، ص43.

5/12/2 /الهاتف النقال:

✓ تعريف الهاتف النقال:

الهاتف النقال هو امتداد للهاتف التقليدي الثابت الذي تحكمه الأسلاك ولغرض إضافة عنصر الحركة للهاتف تم اختراع وتطوير أنظمة خلوية تستخدم موجات الراديو، وتسمح بالاتصال بين المستخدم ومحطة التحويل، وقد ذكر "د. حسن عماد مكاوي" أن نظام الهاتف النقال: "عبارة عن أجهزة إرسال تستخدم موجات الراديو، وتسمح بوصول الإشارة إلى المتلقي في منطقة جغرافيا تسمى الخلية، وحين يتم استقبال الإشارة يتم تحويلها مباشرة إلى شبكة التليفونات المركزية"، ويتم استخدام أجهزة تلفون صغيرة محمولة.¹

كما عرفه "فوضيل دليو": "بأنه عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة للاتصالات اللاسلكية والرقمية ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة".

أما قاموس "Oxford" فقد عرف الهاتف النقال بأنه: "هاتف يمكنك حمله معك" كما يعرف بأنه: "جهاز إلكتروني للاتصالات اللاسلكية، قد يشار إليه باسم الهاتف الخلوي، ويرتبط الهاتف النقال بشبكات اتصال لاسلكية من خلال موجات الراديو، أو بث الأقمار الصناعية".

يطلق على الهاتف النقال عدة تسميات: الهاتف النقال، الهاتف المحمول أو الخلوي.

- فهو نقال نظرا للقدرة على التنقل به، ونقله من مكان لآخر.
- وهو محمول من الحمل، وأطلق عليه هذا الاسم لأنه يحمل من طرف الشخص وينتقل معه.
- وهو الخلوي نسبة لنظام الخلية الذي يعمل به الجهاز.²

¹ عبد الكريم حسين الموجاني، شبكة الاتصالات الخلوية، د/ط، المملكة الهاشمية الأردنية، 2014، ص 117.

² سمير غانم، الموسوعة العلمية الشاملة، المجلد 10، نوبيليس، بيروت، لبنان، 2004، ص 3.

✓ أجيال الهاتف النقال:

- **الجيل الصفير:** ويرمز لكل وسائل الاتصالات المحمولة التي ظهرت منذ عام (1924)، وحتى منتصف الثمانينات بما في ذلك هواتف السيارات، والهواتف اللاسلكية اليدوية التي تعمل وفق أسلوب (اضغط لتحدث) (push To Talk Ptt).

- **الجيل الأول G1:** أعلنت شركة "موتورولا" يوم 03 أبريل 1973 النموذج الأول لتلفون محمول، وفي عام 1978 بدأت مختبرات بيل بالإعلان عن أول شبكة للهاتف الجوال في "شيكاغو" التي تستخدم النظام التماثلي "Analog" وسميت بمنظومة الهواتف الجوال المتقدمة (système Mobile phone Advanced) والتي تكتب باختصار (AMPS) والتي حصلت على الاعتماد من مؤسسة الاتصالات الدولية (FCC)، وهناك نوع آخر استخدم في الدول الإسكندنافية وأوروبا الغربية وروسيا سمي التلفون الجوال الإسكندنافي (NMT)، استخدمت لأول مرة في ولاية شيكاغو الأمريكية. استخدمت جوالات (AMPS) مدى من الترددات بين 824-894 ميغاهرتز وتستخدم للمكالمات الصوتية فقط، وتنتقل الإشارات عبر طريقة التضمين الترددي FM، وكانت الهواتف الجوال للجيل الأول أكبر من الهواتف المتداولة حالياً، واستخدمت في البداية كهواتف ثابتة في السيارات ثم تحولت هذه الوحدات الضخمة كهواتف يمكن نقلها وهي بحجم الحقيبة وأصبحت تعرف باسم الجيل الأول (G1). لكن مع استحداث شبكات الجيل الثاني للهواتف الجوال (G2)، فإن هواتف الجيل الأول أوقف استخدامها لأنها ليست قابلة للتكيف مع المعايير الجديدة للجيل الثاني، ووجدت العديد من السليبيات في عملها، مثل ضعف الأمن بسبب عدم التشفير.

- **الجيل الثاني G2:** وهو الذي أتاح للهاتف النقال تقديم الرسائل النصية القصيرة وخدمات نقل البيانات بسرعة تصل إلى (6.9 كيلوبايت في الثانية)، كانت تسمح بإرسال الفاكسات أو استخدام الويب (web) لتصفح بعض المواقع، ثم دخول الجيل الثاني المطور (5.2G) والذي مكن من زيادة سرعة نقل البيانات، مما ساهم في تقديم العديد من الخدمات الجديدة للمستخدمين، مثل: خدمة

رسائل الوسائط المتعددة، وجوال نت، وتصفح البريد الإلكتروني، وتقديم خدمات معلوماتية وغيرها من الخدمات، ومواكبة للتطور التقني في أنظمة (GSM) تم تقديم تقنية (EDGE) والتي تعتبر تطوير الخدمات الجيل الثاني المطور.¹

- الجيل الثالث G3: تعتبر تقنية الجيل الثالث من التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات، حيث تصل سرعة نقل البيانات إلى (384 كيلوبايت في الثانية) و(2 ميغابايت) في الجيل الثالث المطور، أو ما يسمى بتقنية (HSDPA) والتي تقدمها شركة الاتصالات ضمن شبكة الجيل الثالث والتي مكنت من تقديم خدمات غير متوفرة من قبل مثل الاتصال المرئي ومشاهدة القنوات التلفزيونية وغيرها من الخدمات.

- الجيل الرابع G4: يهدف الجيل الرابع من شبكات الهاتف النقال إلى زيادة سرعة نقل البيانات بتكلفة أقل، وهو يحتاج في ذلك إلى تكنولوجيا (WIMAX) (World Wide interoperability for Microwave Access) اللاسلكية التي تسمح بتحويل البيانات بسرعة عالية باستخدام ترددات الراديو المحلية، وهي تقوم على أساس بروتوكولات الأنترنت TCP/IP وتوفر معدل بيانات نظري يصل إلى (15 ميغابايت في الثانية)، ويمثل سوق (WIMAX) سوق الاتصالات العالية السرعة، وتعتبر اليابان وكوريا الجنوبية رائدتان في هذا المجال.²

✓ خدمات الهاتف النقال:

يشهد استخدام الهواتف النقالة تطوراً مذهلاً على مر الزمان وسيظل يشهد المزيد بخطى دائمة التسارع، فالكثير من أجهزة الهاتف النقال لا سيما في بلدان العالم النامية تسمى هواتف أساسية وتعتمد هذه المواصفات القياسية الجيل الثاني من النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM) الذي تم استخدامه في (1991) ويوفر هذا النظام عدد من الخدمات وتتمثل هذه الخدمات في خدمة:

¹ محمد هاشم الهاشمي، الإعلام الكوني وتكنولوجيا المستقبل، د/ط، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 277.

² المرجع السابق، ص 278.

- الرسائل النصية القصيرة (SMS): التي لا تتجاوز 160 حرفا والرسائل الفورية باستخدام بيانات الخدمة المكتملة غير المركبة (MSSD)، وتقوم العديد من تطبيقات الهاتف النقال الأقدم عهدا خاصة في بلدان العالم النامية على هاتين الخدمتين؛ لأنهما لا تتطلبان خدمات بيانات إضافية أو قيام المستخدم بتنزيل بيانات فضلا عن توفرها في أي جهاز تقريبا، غير أن هذه الخدمات بصراحة ينبغي أن تسمى خدمات شبكية التطبيقات وتم إدخال الأجهزة القادرة على الدخول الأنترنت.

- التطبيقات الخاصة بالهواتف الذكية: وهي برامج الكترونية تستقر بذاكرة الهاتف وتقوم بوظائف معينة مثل: الدخول إلى المواقع الالكترونية أو الإبلاغ عن موقع الهاتف النقال ووضعه، وأكثر التطبيقات شيوعا هي الألعاب.

- خدمة الدفع عبر الهاتف النقال (MPESA): بما يصل إلى نحو 20% من إجمالي الناتج المحلي الوطني (البنك الدولي 2010) حيث تعطي منظومته خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول مثالا جيدا باعتباره نموذجا لنظم الاتصال المشترك لتطبيقات الهاتف المحمول من أجل التنمية.

- تطبيقات التصوير: ظهر أول جهاز تجاري يحمل كاميرا تصوير في اليابان تحت اسم (J. shot4) الذي تم تطويره من طرف شركة (شارب Sharp) اليابانية وأطلق عليه وقتها (SHA MAIL) وتم تسويقه عام (1999) بواسطة (PHONE-J) تم في الولايات المتحدة الأمريكية عام (2002)، لتنتشر هذه التكنولوجيا فيما بعد في العالم بأسره.

- خدمة البلوتوث Bluetooth: وهو عبارة عن معيار اتصالات خاص بالاتصالات قصيرة المدى، يهدف إلى ربط الأجهزة الإلكترونية بعضها ببعض بطريقة لاسلكية وقد جاء كبديل USB وNDA.

- تطبيقات التسلية: تتيح أجهزة الهاتف العديد من خدمات التسلية متمثلة أساسا في الألعاب، حيث باتت معظم الأجهزة عبارة عن محطات مصغرة للألعاب الإلكترونية وتعتبر بمثابة طريقة سهلة

وبسيطة لصنع تجربة مغامرة، غير أن بعض هذه الألعاب لا يمكن تحويلها إلى (WAP) النقال لكن تبقى بديلا محولا لممارسة هذه الألعاب مع الآخرين في أي مكان.

إضافة إلى ما سبق تطبيقات الموسيقى الخاص بالنقال (MP3)، (MPL) وملفات (AAC) والراديو (FM) ومسجل رقمي، كما باتت تتيح الهواتف النقالة خدمات الترجمة الفورية، مشاهدة الأفلام السينمائية، حفظ المذكرات، التلفزيون النقال، الرنات... الخ.¹

3- المؤسسة الخدمية:

3-1/ تعريف المؤسسة الخدمية:

تعرف المؤسسة الخدمية على أنها: " كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة للعميل".

كما تعرف على أنها: " نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات الزبون"²

3-2/ مراحل تطور المؤسسة الخدمية:

اقتحمت المؤسسة الخدمية العديد من الأسواق وأصبح لزاما عليها أن تحافظ على استمراريتها من خلال الاتصال مع زبائنها ومعرفة رغباتهم المنتظرة وتوقعاتهم اتجاه الخدمات المقدمة، وحتى تتوصل المؤسسة الخدمية إلى ذلك فهي تمر بمجموعة من المراحل وهي:

¹ صادق عباس مصطفى، الإعلام الجديد- المفاهيم و الوسائل و التطبيقات، ط1، دار الشروق، عمان، الأردن، 2008، ص288، 287.

² نور الهدى دغيش، تأثير الاتصال التسويقي على جمهور المؤسسة الخدمية، دراسة ميدانية مسحية لعينة من متعملي شركة موبيليس، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد حيدر، بسكرة، 2014، ص13.

3-2-1/ المرحلة الأولى المؤسسة الأصل: في هذه المرحلة تنتج المؤسسة نوع محدد من المنتجات وتظهر لديها حاجة لتقديم عرض جديد للخدمات من خلال التنسيق بين مجموعة الوسائل سواء كانت مادية أو معنوية، وفي هذه المرحلة يجب على المؤسسة الخدمائية الالتزام بالخطوات التالية:

- نشر معنى المفهوم الخدمي داخل المؤسسة بالإضافة إلى تحديد مستوى العرض المرغوب من الخدمات.

- تحديد الشرائح المستهدفة ونظام الإنتاج ووضعه قيد الإنتاج داخل المؤسسة، ويتوقف نجاح هذه المرحلة على قدرة المؤسسة على تحديد وتطوير أفكار إنتاجية في صناعة الخدمات.

3-2-2/ المرحلة الثانية التطور الجغرافي والتنظيم العقلاني للعمليات: تهدف المؤسسة الخدمية في هذه المرحلة إلى اختيار الصياغة التنظيمية التي تسمح لها بإعادة إنتاج الخدمة الأصلية في المؤسسة بطريقة تضمن زيادة الإنتاج في الخدمات، وكسب زبائن أكثر ويجب على المؤسسة الالتزام بالخطوات الآتية:

- تنميط مختلف النشاطات الإنتاجية لتسهيل عملية إعادة إنتاج الخدمة.

- تحديد مختلف الخيارات الإنتاجية المتاحة.

- تحديد الحاجة المالية للمؤسسة واختيار مختلف مصادر التمويل.

3-2-3/ المرحلة الثالثة النمو: تنمو المؤسسة الخدمية في هذه المرحلة بصورة سريعة، وتهتم بتوسيع النشاطات لتغطية كامل السوق المحلية من خلال الاستخدام المكثف لوسائل الاتصال وتوزيع منتجاتها عبر مناطق جغرافية عديدة، وتتبع المؤسسة في هذه المرحلة الخطوات التالية:

- حسن اختيار مصادر التمويل لتغطية نفقات وتكاليف التوسع والنمو.

- اختيار طريقة مناسبة للنمو والتوسع.

- بناء شبكة فعالة من خلال تحديد أدوار العاملين بالمؤسسة وتكوين العاملين الجدد ووضع نظام للرقابة.

3-2-4/ المرحلة الرابعة النضج: في هذه المرحلة يكون نشاط المؤسسة الخدمية ورقم أعمالها في حالة استقرار وتكون السوق المحلية مشبعة وتشتد المنافسة ويصعب على المؤسسة الحصول على زبائن جدد ويجب على المؤسسة الخدمية في هذه المرحلة أن يكون لديها القدرة على:

- تطوير سياستها التسويقية والاتصالية لتحافظ على زبائنها والتميز في عرض خدماتها من أجل التصدي للمنافسة.

- القدرة على تجديد وتطوير خدماتها وتنوعها.

3-2-5/ المرحلة الخامسة الانحدار أو الاستمرار في البقاء: بعد مرور المؤسسة بالمراحل الأربعة السابقة هناك احتمال دخول المؤسسة الخدمية في مرحلة الانحدار والتي يمكن أن تكون مؤقتة إذا التزمت المؤسسة بالتعليمات الواردة في المراحل الأربعة السابقة.¹

3-3/ أهداف المؤسسة الخدمية:

تسعى المؤسسة الخدمية لتحقيق جملة من الأهداف نذكرها فيما يأتي:

3-3-1/ المصدقية في سوق الخدمات: إن جميع الاستراتيجيات والتقنيات التي تقوم بها المؤسسة الخدمية لها غاية وأهداف ترمي لاتساع رقعة التجارة وسمعة المؤسسة ومن بين أهدافها:

- توفير الضمان الشخصي من خلال النتائج.

- الحضور قصد إظهار وإعطاء صورة للمؤسسة من خلال القدرات.

¹ سميرة حسيب، سهام لشهب، دور الإشهار في الترويج للخدمات في المؤسسة الخدمية، دراسة ميدانية بمؤسسة موبيليس - جيجل - ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ص105-106.

3-3-1-1/ ضمانات شخصية:

- توصية صادرة من مصدر موثوق فيه.
- شهادة الزبائن.
- الانتماء إلى الجمعيات المهنية.

3-3-1-2/ الصورة:

- صورة المؤسسة.
- العتاد التربوي.
- تقديم الأوراق المبرمجة.
- مراعاة العوامل الثقافية.

3-3-2/ صورة التوسيع والتداول:

✓ فوائد سوق عالمي متفتح:

- منح امتيازات المعاملات الوطنية في تجارة الخدمات.
- منافسين في كل مكان في العالم.
- تساعد المؤسسة على توريد خدماتها في سوق عالمي واسع.
- ✓ **المنافذ:** هي عبارة عن تكنولوجيا الإعلام، لها فوائد محفزة من رؤوس الأموال البشرية، وتتجلى أشكال المنافذ في الانماط الجديدة وتؤدي إلى:
 - اللامركزية في الشغل.
 - رفع الصادرات على المستوى الدولي.
 - عروض هامة تؤثر على اليد العاملة ونظام الاتصال الحديث.

✓ مساهمة الخدمات:

- تداول القطاع الذي يلعب دورا في تسهيل كل جوانب النشاط الاقتصادي.
- تمثل حصة من اقتصاديات كل دول العالم.
- تعبر عن 45 % من الناتج المحلي الخام.

✓ تطوير القدرات:

- دعم السلطات الحكومية بالمشاركة في التظاهرات التجارية أو المحاضرات الدولية وتأسيس عقود الشركات والعروض القانونية.
- موقع web هو إحدى الطاقات التي لها القدرة لدى الزبائن.
- المسابقات الدولية والكفاءات.¹

3-4/ خصائص المؤسسة الخدمية:

- حجم المؤسسة: حيث يحدد هذا الحجم نوعية الأسواق التي تتعامل معها وكذلك قدرتها على استقطاب أنواع معينة من الموزعين.
- الموارد المالية: فالمقدرة المالية للمؤسسة، تحدد نوعية وظائف التوزيع التي يمكن أن تقوم بها بنفسها، أو تلك التي يجب أن توكلها لموزعين آخرين.
- المزيج السلعي: فكلما كان هذا المزيج واسعا، كلما كان بإمكان المؤسسة تفضيل قنوات التوزيع، وكلما أدى ذلك إلى تجانس هذه القنوات.

¹ محمد دحماني، الخدمة التسويقية دراسة الخدمة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية، شهادة ماجستير منشورة، جامعة يوسف بن خدة، تخصص تسيير واقتصاد، سنة 2008، ص 57، 56.

- الاستراتيجية التسويقية: فإذا كانت المؤسسة تضع سرعة خدمة عملائها في المكان الأول، وضمن مستوى عالي من الجودة في تلك الخدمة فإن ذلك يجعلها تسيطر على ملكية التوزيع بشكل كبير.¹

- تقوم المؤسسات الخدمية بتحويل تشكيلة من المدخلات المادية إلى مخرجات غير ملموسة، ولكنها محسوسة في صورة خبرات وتجارب، يمر بها زبائن المؤسسة، وتربط هذه المخرجات بكيانات مادية، تتطور من خلالها الخدمة المقدمة.

- تتميز المؤسسة الخدمية بأن زبائنها يحصلون على ما يطلبونه من خدمات في أماكن تواجدهم، وبالتالي يتعذر على هذه المؤسسات تنشيط مخرجاتها، فهي دائما متغيرة ومتنوعة حسب ما يطلبه كل زبون أو كل مجموعة من الزبائن.

- تتميز المؤسسات الخدمية بحاجتها المستمرة إلى المعلومات الصحيحة حتى تستطيع التخطيط لأنشطتها التسويقية بسبب الطبيعة غير الملموسة لمنتجاتها، وطبيعة العمل الذي تمارسه هذه المؤسسات، والتي تحتاج إلى عمليات إقناع الزبون.²

3-5 وظائف المؤسسة الخدمية:

تتمثل وظائف المؤسسة الخدمية فيما يلي:

¹ محمد أحمد سليمان، التسويق وتكنولوجيا الاتصال، د/ط، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2012، ص44،43.

² إبراهيم شنيبي، عمر هادف، دور الإشهار في استقطاب جمهور المؤسسة الخدمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2014-2015، ص60.

3-5-1/ وظيفة الإنتاج: تعتبر وظيفة الإنتاج من الوظائف الأساسية للمؤسسة الخدمية التي تسعى إلى زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته وتطوير طرق صنعه، وتخفيض تكاليفه وتحديد مواصفاته وترتيب عمليات صنعه والرقابة عليه.¹

3-5-2/ وظيفة التسويق: ويعني التسويق كونه القيام بأنشطة المشروع التي تحقق تدفق السلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك النهائي أو إلى المشتري الصناعي.

3-5-3/ وظيفة العلاقات العامة: يتجسد دورها في إيجاد السبل والآليات والطرق المساعدة على تسويق المؤسسة بصورتها الشاملة لتصبح مقبولة أكبر في بيئتها الخارجية، وتأمين التفاعل الاجتماعي بينها وبين الفئات المختلفة في المجتمع.

3-5-4/ وظيفة البحث والتطوير: من خلال تطوير المنتجات الجديدة وإدخال الأساليب التنظيمية الجديدة أو تطوير ما هو موجود منها فعلا.

3-5-5/ وظيفة الشراء: حيث تقوم المؤسسة الخدمية بشراء ضروريات إنتاج الخدمة التي تخصص بها.

3-5-6/ من بين الوظائف الأساسية للمؤسسة الخدمية التخطيط للموارد المالية التي تقوم عليها مختلف الوظائف الأخرى، حيث تقوم بتنظيم مختلف أنشطة المؤسسة.

إضافة إلى وظائف أخرى:

- وظيفة الإدارة والتسيير.

- الوظيفة الخدمية.

- وظيفة البيع والتوزيع.

¹ سهيلة لعور، إيمان لعالي، اتجاهات الطلبة نحو الإعلانات التي تقدمها المؤسسة الخدمية "جازي"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، 2016-2017، ص96.

- وظيفة الصيانة والخدمات الفنية.¹

3-6/ أنواع المؤسسات الخدمية:

قسم "كوتلر" وأرم سترونغ" المؤسسات الخدمية إلى ثلاثة أنواع:

- المؤسسات الخدمية الحكومية: مثل المحاكم والبلديات، والجيش والشرطة... .
- المؤسسات الخدمية الخاصة غير الربحية: الجمعيات الخيرية، المساجد، الكنائس.
- المؤسسات الخدمية الربحية: خطوط النقل البري والبحري والجوي والشركات العقارية والوكالات الإعلامية.²

تقسم أيضا وفقا لطبيعة الخدمات المقدمة كما يأتي:

- منظمات النقل البري والبحري والجوي.
- منظمات الاتصالات، شركات الاتصالات، البريد، الراديو، التلفزيون، الصحافة، الإعلان والثقافة.
- منظمات المرافق العامة، كالكهرباء والغاز الطبيعي ومياه الصرف الصحي.
- منظمات التجارة سواء الجملة أو التجزئة.
- منظمات الترفيه مثل: المسارح ودور السينما ومدن الألعاب.
- منظمات الصيانة مثل: الفنادق، المستشفيات، شركات الطيران.
- منظمات الاستشارات المهنية (الفنية، الإدارية، القانونية).
- المنظمات المالية، البنوك وشركات التأمين وأسواق المال والبورصات.³

¹ المرجع السابق، ص96.

² نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، د/ط، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص232.

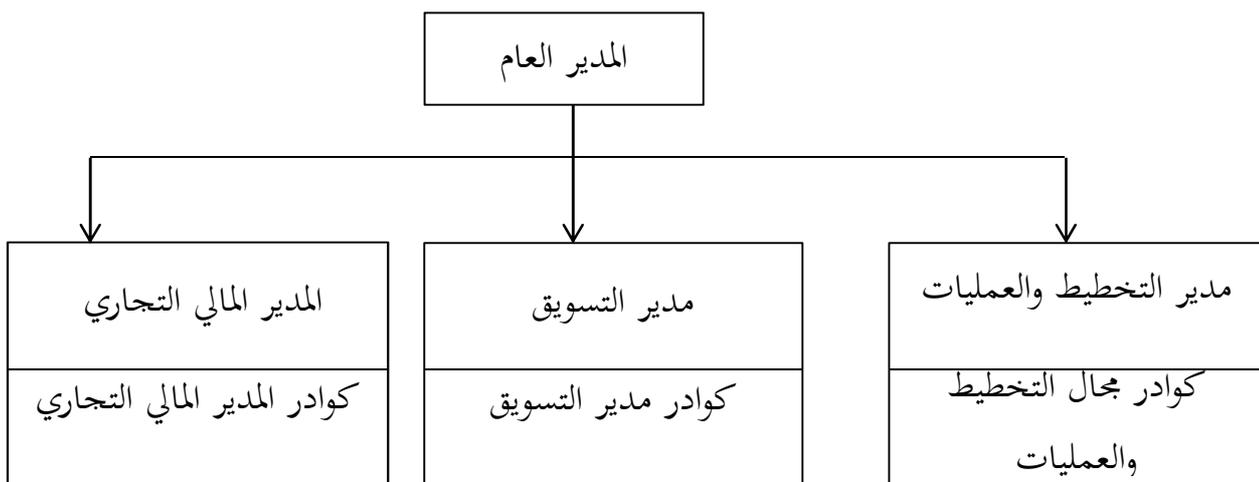
³ سيد محمد جاد الرب، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات الصحية، د/ط، جامعة قناة السويس، مصر، 2008، ص31، 32.

3-7/ الهياكل التنظيمية للمؤسسة الخدمية:

3-7-1/ الهيكل التنظيمي المفلطح: هو أحد أنماط الهيكل الهرمي إلى أنه يتميز بأن عدد مستوياته التنظيمية محدودة للغاية ويكون فيه نطاق الإدارة واسعاً ويناسب هذا الهيكل مجالات النشاط الذي تكون فيها الكوادر متخصصة على ذلك المستوى من حيث التأهيل والخبرة، وتكون الأهمية النسبية للتخصصات على ذات المستوى، وتتوقف فعالية أداء المؤسسة التي تنتمي إلى تلك الفئة على مدى روح العمل الجماعي السائد فيها.

يتميز هذا النمط الهيكلي بقصر خطوط السلطة والاتصال الرئيسية وسهولة الاتصالات الأفقية، ومن ثم التدفق السريع للبيانات والمعلومات بين أجزاء الهيكل التنظيمي بما يحقق السرعة في عملية اتخاذ القرارات، ولا شك أن هذا النمط المناسب للأنشطة الخدمية يكون أقل تكلفة من الأنماط الأخرى ويوضح الشكل التالي النمط المفلطح للهيكل التنظيمي لمؤسسة خدمية.¹

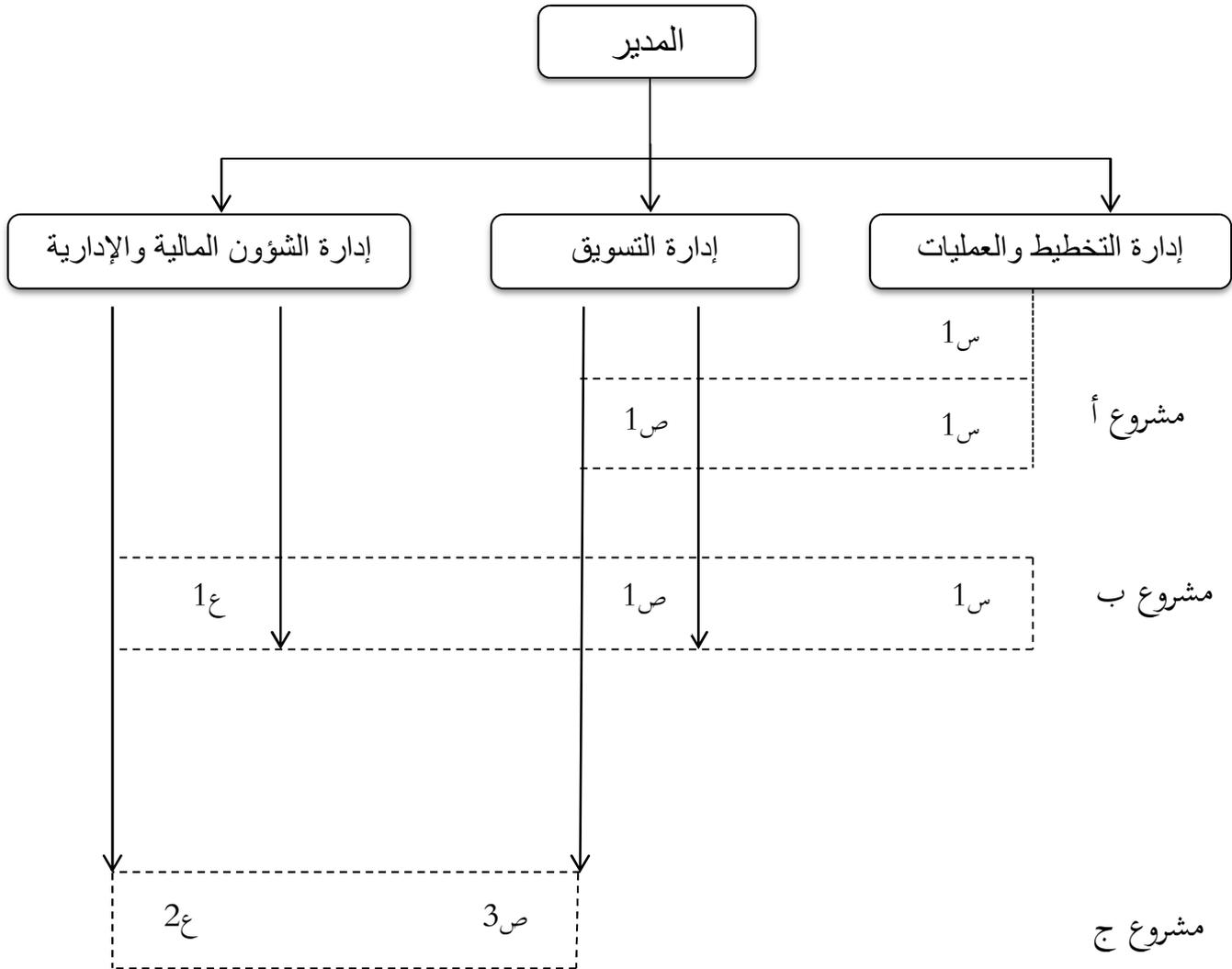
الشكل رقم(04): يمثل النمط التنظيمي المفلطح للمؤسسة الخدمية:



¹ إيمان بوالديب، مكانة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2014-2015، ص91.

3-7-12 نمط الهيكل المصفوفة: يناسب هذا الهيكل مجالات النشاط الإنساني التي تقوم بصفة رئيسية في نظام المشروعات التي تخطط وتنفذ حسب طلبات الزبائن، وخلال برنامج زمني محدد له بداية ونهاية متفق عليه، وعلى هذا الأساس يتم تكوين فريق عمل المشروعات (كل مشروع على حدا) تجمع فيها التخصصات المختلفة، وتتوقف فعالية أداء المؤسسات التي تنتهي إلى هذه الفئة على مدى توافر روح العمل الجماعي وقدرتها على إتمام المشروعات طبقا للبرنامج الزمني في إطار التكاليف المقدرة لها، وينتشر استخدام هذا النمط في العديد من المؤسسات الخدمائية وغيرها من المؤسسات التي لا تقدم ناتجا ماديا ملموسا لزبائنهم ويوضح الشكل التالي هذا النمط التنظيمي:

الشكل رقم (05) : يوضح نمط الهيكل المصفوفة لمؤسسة خدمية.¹



8-3/ تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الخدمية:

لقد ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التأثير على المؤسسات من عدة جوانب أهمها:

- زيادة السرعة في إنجاز مختلف الوظائف على مختلف مستويات المؤسسة.
- تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل.
- تحسين وزيادة الجودة والتنوع في تصميم وتنفيذ وتقديم الخدمة.

¹المرجع السابق، ص91.

- زيادة الكفاءة والفاعلية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة بحيث كل مقدم خدمة يعرف ما له وما عليه من التزامات.
- إعادة توزيع الأعمال تنظيمياً ومكانياً حيث يمكن إنجاز الكثير من الخدمات دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل وهذا ما يعرف بإدارة العمل إلكترونياً.
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين من خلال التمكن من المعدات والأجهزة الإلكترونية.
- تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة مما يساهم في رفع كفاءة وفاعلية الإدارة العليا.¹

¹ مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، المرجع السابق، ص68.

خلاصة الفصل :

استعرضنا من خلال هذا الفصل مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث تطرقنا إلى أهم خصائصها وأنواعها وتوضيح إيجابياتها وسلبياتها ومتطلبات هذه التكنولوجيا الحديثة، كذلك قمنا بالتطرق إلى المؤسسة الخدمائية وقدمنا أهم التعاريف ومراحل التطور التي مرت بها، وأهم الوظائف المنوطة بها، ومدى تأثير تكنولوجيا الاتصال على هذه المؤسسات والتغيرات التي أحدثتها فيها.

هذا ما يمهد لنا الطريق للبدء في الجانب التطبيقي للدراسة وذلك لمعرفة مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسة الخدمية الجزائرية، من خلال دراسة ميدانية بالمطار الدولي فرحات عباس بولاية جيجل.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد.

1- التعريف بمطار فرحات عباس.

2- عرض وتحليل البيانات الميدانية.

1-2- البيانات الشخصية.

2-2- تكنولوجيا الاتصال المتوفرة داخل مطار فرحات عباس.

2-3- الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار فرحات

عباس.

2-4- المجالات التي تستخدم فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المطار.

2-5- آفاق ومستقبل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المطار.

خلاصة.

3- النتائج العامة للدراسة.

4- مناقشة نتائج الدراسة.

تمهيد:

بعد الانتهاء من الإطار المنهجي والنظري للدراسة، والذي من شأنه أن يوصل الدراسة إلى نتائج سليمة، حيث تم توزيع استمارة الاستبيان بالمسح الشامل والمقدرة بـ(12) استمارة، حيث سيتم التطرق في هذا الفصل إلى تفرغ وتحليل المعطيات الكيفية وصولاً إلى النتائج العامة للدراسة.

1/ تقديم عام لمطار فرحات عباس:

1-1- النشأة والموقع:

أنشأت شركة تسيير مصالح خدمات الطيران بحكم مرسوم 175/87 في أوت 1987 حاملة معها إنشاء شركة تسيير مصالح كمطارات قسنطينة (E.S.A/C) وتطبيق المرسوم التنفيذي رقم 150/91 في سنة 1991 والذي يحمل معه سبعة مطارات ألا وهي: جيجل، قسنطينة، سطيف، باتنة، تبسة، بسكرة، عنابة، أنشئ مطار فرحات عباس طبقا لقانون الأنظمة المرعية لإجراء شركة اقتصادية وذلك في إطار مخطط وطني للتطور الاقتصادي والاجتماعي للتسيير، والإعداد والاستغلال وأيضا كل ما يتعلق بالأعمال الرئيسية التي تساعد على إرضاء المستخدمين للنقل الجوي المدني.

ويقع مطار فرحات عباس على بعد (15 كلم) من الجنوب الشرقي لولاية جيجل و(3 كلم) عن الشمال الغربي لدائرة الطاهير، وتكمن أهميته في موقعه الجغرافي إذ يصنف في الصنف B، يقدر عدد المستخدمين بـ25 مستخدم وسعة استقبال تقدر بمليوني مسافر في العام (2000.000 مسافر). ويحتوي مطار فرحات عباس على الوسائل التكنولوجية التالية: جهاز الحاسوب، وشبكة الأنترنت، أما شبكة الاتصال الداخلية والخارجية فهي غير متوفرة في المطار.

2-1- الأقسام المكونة للمطار:

- المؤسسة الوطنية للملاحة الجوية (م. و. م. ج/ E.N.N.A)
- الخطوط الجوية الجزائرية: Air Algérie
- الأرصاد الجوية: Météo
- فرقة شرطة الحدود الجوية (B.P.F.A)
- المستأجرين (استئجار الكافتيريا....) Concessionnaires

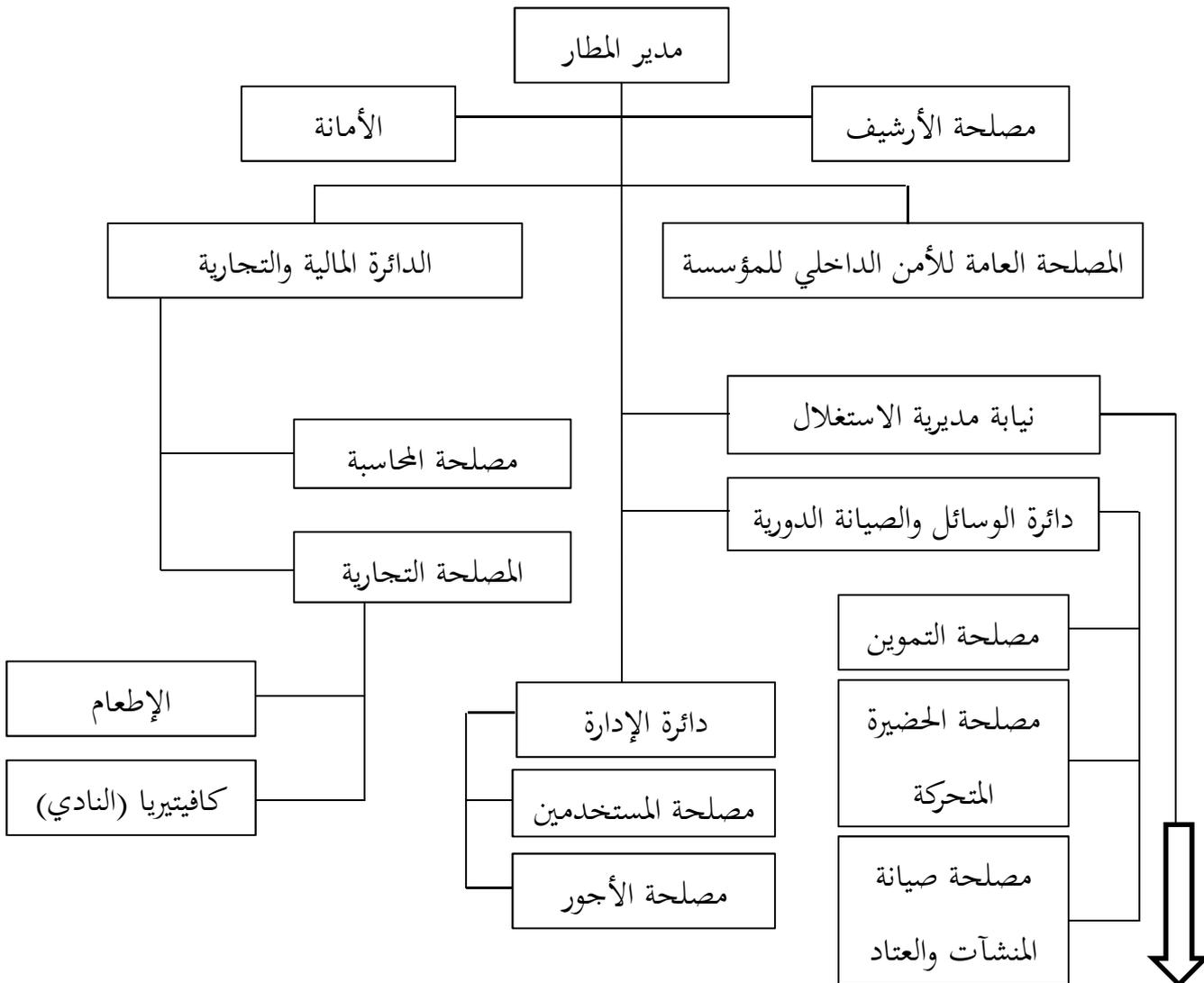
3-1- الهيكل التنظيمي للمطار:

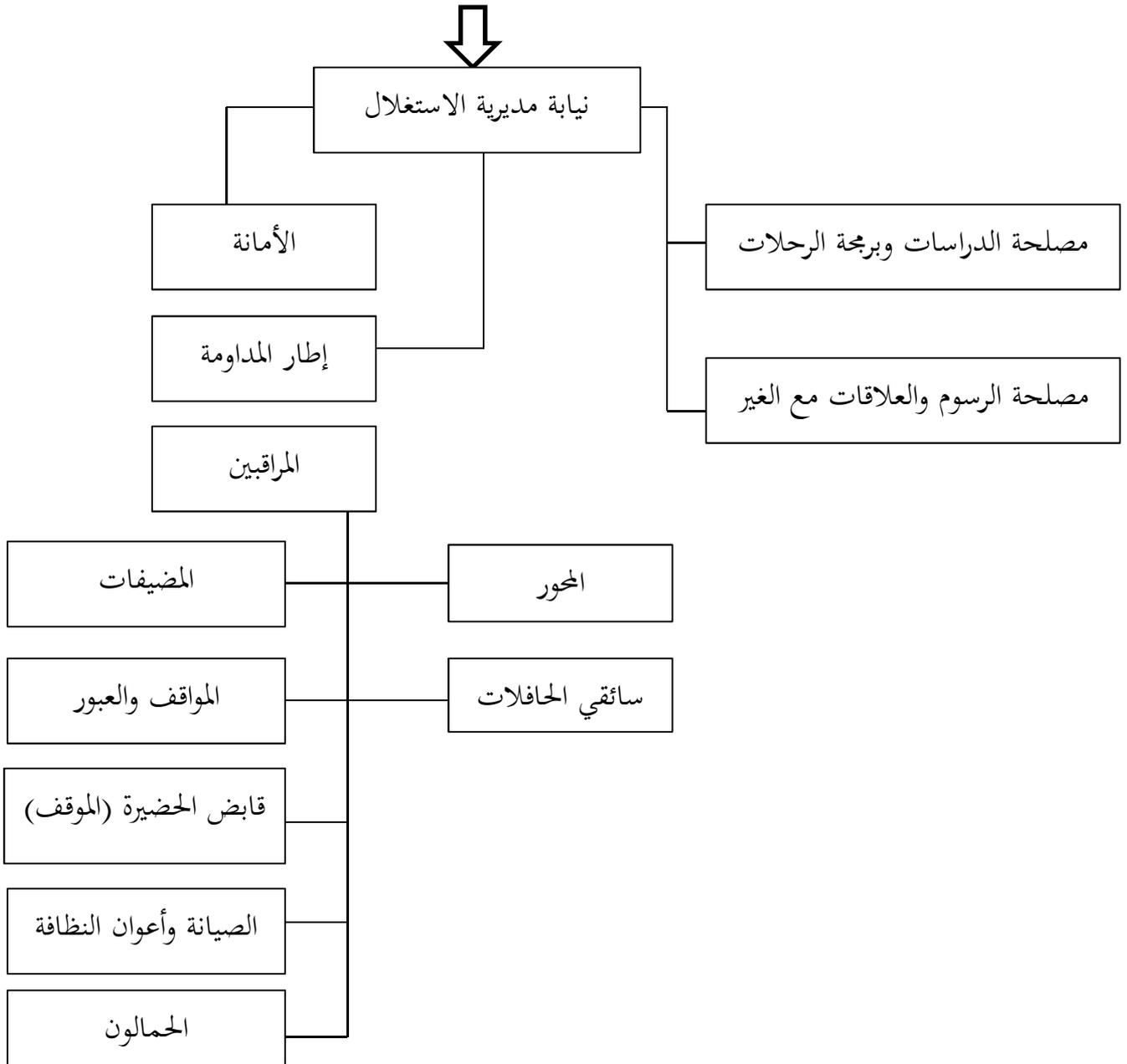
إن الهيكل التنظيمي في المؤسسة أشبه بالهيكل العظمي للإنسان، فصحة هذا الهيكل دليل صحة هذه المؤسسة والعكس صحيح، لقد تعددت أشكال الهياكل التنظيمية وتطورت في محاولة

لتحسين الأداء والاتصال والعملية الإدارية ككل في المؤسسات وذلك حسب الدراسات والأبحاث العلمية الحديثة، ويتكون الهيكل التنظيمي للمطار من:

- المدير
- الأمانة
- مصلحة الأرشييف
- القسم التجاري والمالية
- المصلحة العامة للأمن الداخلي للمؤسسة
- مدير الاستغلال

الشكل رقم (06) التنظيم الإداري للمؤسسة:





4-1- مهام ومناصب مصالح المؤسسة:

1/4/1 مهام المدير:

- مسؤول عن عمل سياسة الإدارة العامة على مستوى المطار.
- ينظم ويراقب جميع نشاطات وأعمال التسيير المنجزة في المطار بطريقة مباشرة أو عن طريق التعويض.
- يوظف الأفراد في إطار السياسة العامة للمؤسسة.

- يقوم بوضع ميزانية المطار ومراجعتها وتحسينها وتحليلها.
- يتخذ القرارات النهائية التي تتجاوز قدرة ومسؤولية الهياكل الأخرى.

1/2/4/1 مهام منصب السكرتير:

- جمع المعلومات وجعلها على شكل جداول محددة أو بيانات.
- استقبال البريد والاتصالات الهاتفية وضمان الإرسال.
- يسهل سير وظائف الإدارة للمهام اليومية.
- تسيير مواعيد الرئيس.

1/3/4/1 مهام مصلحة الأرشيف:

- السهر على أمن وثائق المسؤولين.
- وضع مخطط لمكان وحفظ وتسيير أرشيف المطار.
- وضع أرقام للمخطط في الأرشيف.
- السهر على وصول كل وثائق الأرشيف.

1/4/4/1 مهام القسم التجاري والمالي:

- تنفيذ سياسة المؤسسة في مادة التخطيط للميزانية، إحصاء وتحليل.
- مراقبة العمليات المتعلقة بالضريبة.
- الالتزام بالتسيير التجاري والمالي للمطار.
- مراقبة العاملين بالمالية.
- إعداد الميزانية ومخططات التمويل.

5/4/1 مهام قسم الإدارة العامة:

- يلتزم بتسيير الإدارة العامة.
- تسيير الموظفين.
- تسيير الملفات الإدارية لعمال المطار.
- يستقبل وينصب الأعوان حديثي التوظيف.
- إعداد الإحصائيات.

6/4/1 مهام مديرية الاستغلال:

- ينفذ القرارات الموثوقة من طرف المدير.
- يشرف على تجهيز خدمات المطار.
- يشارك في عملية التخطيط.
- مسؤول عن كل البنى التحتية والتجهيزات التي تتكون منها المصلحة.
- يشرف وينظم عمليات إعطاء المعلومات للمسافرين في محط المطار.

7/4/1 مهام مصلحة الصيانة والوسائل المادية:

- يشارك في سير عملية التخطيط في مجال التنظيم وتحميل محيط المطار.
- يضمن صيانة البيانات النحلية والترتيبات داخل البيانات والإنجازات الجديدة.
- السهر على التنظيم ومتابعة عمليات الصيانة والنظافة.
- يضمن تسيير نشاطات التموين وصيانة البنى التحتية والوسائل المادية.¹

¹ المصدر: المؤسسة.

2/ عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

2.1/ البيانات الشخصية:

الجدول رقم (02): يبين توزيع الموظفين حسب متغير الجنس:

| الجنس | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| ذكر | 07 | %58,33 |
| أنثى | 05 | %41,66 |
| المجموع | 12 | %100 |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أغلبية مفردات مجتمع البحث ذكور وذلك بنسبة قدرت بـ(58,33%)، مقابل نسبة (41.66%) لفئة الإناث، ويؤكد سيطرة العنصر الرجالي على العمل الإداري داخل المؤسسة، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى كون طبيعة العمل داخل المطار لا تفرض توظيف جنس على آخر، وهذا ما ساعد المؤسسة في اختيار الكفاءات القادرة على تأدية الوظائف على أكمل وجه دون مراعاة نوع الجنس.

الجدول رقم (03): يبين توزيع الموظفين حسب متغير السن:

| الفئة العمرية | التكرار | النسبة |
|------------------|---------|--------|
| أقل من 35 سنة | 05 | %41,66 |
| من 35 إلى 50 سنة | 06 | %50 |
| أكثر من 50 سنة | 01 | %8,33 |
| المجموع | 12 | %100 |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن ما يزيد عن (50%) من المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين 35 سنة و 50 سنة، تليها الفئة الأقل من 35 سنة بنسبة (41.66%) في حين نجد

نسبة الأفراد الذين تفوق أعمارهم عن 50 سنة تقدر بـ(8,33%)، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن ارتفاع نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 35 إلى 50 سنة راجع إلى كون المؤسسة تعتمد على العمال ذوي الخبرة والكفاءة العالية في المجال الإداري الخدماتي، ولكن دون الاستغناء عن العنصر الشبابي خاصة أن هذه الفئة تكون أكثر معرفة بالتكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم (04): يبين توزيع الموظفين حسب متغير المستوى التعليمي:

| النسبة | التكرار | المستوى التعليمي |
|--------|---------|------------------|
| 8,33% | 01 | متوسط |
| 8,33% | 01 | ثانوي |
| 83,33% | 10 | جامعي |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن الموظفين يتوزعون على ثلاث مستويات، المرتبة الأولى قدرت بـ(83.33%) بالنسبة للمستوى الجامعي، والمرتبة الثانية والثالثة قدرت بـ(8.33%) على التوالي بالنسبة للمستوى الثانوي والمتوسط، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن مطار فرحات عباس يولي أهمية كبيرة لخريجي الجامعات ذوي المستوى العالي في تسيير المؤسسة، كما أن الموظفين الذين تم اختيارهم يعملون داخل مكاتب إدارية، هذه الأخيرة تتطلب مجهودات فكرية كبيرة وبالتالي فهذه المناصب تتطلب توظيف أشخاص ذو مستوى تعليمي عالي وهذا ما توصلت إليه الباحثة "لبنى عبد الله علاوين" التي توصلت في دراستها إلى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الإعلامية تعد واضحة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة مرجعة ذلك إلى ارتفاع مستوى إدراك الموظفين.

الجدول رقم (05): يبين توزيع الموظفين حسب الخبرة المهنية:

| النسبة | التكرار | الخبرة المهنية |
|--------|---------|------------------|
| %41,66 | 05 | أقل من 10 سنوات |
| %50 | 06 | من 10 إلى 20 سنة |
| %8,33 | 1 | أكثر من 20 سنة |
| %100 | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن توزيع الموظفين حسب الخبرة المهنية، فأعلى نسبة تعود لذوي الخبرة التي تتراوح بين 10 و 20 سنة والتي تقدر بـ (50%) تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهم في العمل أقل من 10 سنوات بنسبة (41.66%)، والمرتبة الأخيرة بنسبة قليلة من الموظفين الذين تفوق خبرتهم 20 سنة بنسبة قدرت بـ(8.33%)، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن المطار يعتمد على التجديد في موارده البشرية ولا يستغني عن الكفاءات الشبابية التي لها القدرة على الإبداع والابتكار والتي تتطلع دائما إلى اكتشاف واستخدام كل ما هو جديد في المجال التكنولوجي.

الجدول رقم (06): يبين توزيع الموظفين حسب الدرجة الوظيفية:

| النسبة | التكرار | الدرجة الوظيفية |
|--------|---------|-----------------|
| %83,33 | 10 | عون إداري |
| %8,33 | 01 | رئيس قسم |
| %8,33 | 01 | رئيس مصلحة |
| %100 | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أعلى نسبة في المناصب الإدارية تعود للأعوان الإداريين وذلك بنسبة قدرت ب(83.33%) وتليها رئيس قسم و رئيس مصلحة بنسب متساوية قدرت ب(8.33%)، ويمكن إرجاع ارتفاع النسبة الأولى حسب اعتقادنا إلى كون مطار فرحات عباس فرع تابع لشركة الخطوط الجوية الجزائرية، وهذا ما جعل المناصب الإدارية تكون محدودة ولا تحتي على مكاتب إدارية كثيرة، وهذا ما يبرر قلة الموظفين الذين لا يتجاوز عددهم (12 مفردة).

2.2/ تكنولوجيا الاتصال المتوفرة داخل مؤسسة مطار فرحات عباس:

الجدول رقم (07): يبين مدى اهتمام مطار فرحات عباس باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

| النسبة | التكرار | الإجابات |
|--------|---------|----------|
| 100% | 12 | نعم |
| / | / | لا |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن مطار فرحات عباس يهتم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة بدرجة كبيرة وذلك بنسبة قدرت ب(100%)، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى طبيعة عمل المؤسسة التي تعتمد كثيرا على التكنولوجيا في القيام بمختلف وظائفها.

الجدول رقم (08): يبين وجود الحاسوب بمكاتب الموظفين:

| النسبة | التكرار | الإجابات |
|--------|---------|----------|
| 75% | 09 | نعم |
| 25% | 03 | لا |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أغلب الموظفين يملكون جهاز حاسوب في مكتبهم وذلك بنسبة (75%) بينما (25%) من الموظفين لا يملكون جهاز الحاسوب في مكتب عملهم، ويمكن إرجاع ارتفاع النسبة الأولى حسب اعتقادنا إلى كون مطار فرحات عباس يولي أهمية كبيرة لاستخدام التكنولوجيا خاصة جهاز الحاسوب الذي يسهل القيام بالوظائف الإدارية كتخزين المعلومات والملفات والقيام بالإحصائيات، فالحاسوب محل الطرق التقليدية اليدوية.

الجدول رقم (09): يبين عدد الموظفين الذين يمتلكون ربط شبكة الأنترنت:

| النسبة | التكرار | الإجابات |
|--------|---------|----------|
| 75% | 09 | نعم |
| 25% | 03 | لا |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أغلب الموظفين يمتلكون ربط بشبكة الأنترنت وذلك بنسبة تقدر ب(75%)، بينما قدرت نسبة الموظفين الذين ليس لديهم ربط بشبكة الانترنت بنسبة (25%)، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن شبكة الانترنت تعد وسيلة تبادل ضرورية وسريعة للمعلومات والملفات والوثائق بين مختلف الوحدات الإدارية، وكل الأطراف المرتبطين بالمؤسسة، وهكذا نستنتج أن شبكة الانترنت تحتل حيزا كبيرا وبارزا في المؤسسة، خاصة وأن المؤسسة المذكورة تهتم بمواكبة التطور الحاصل في ميدان التكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم (10): يبين مدى اعتماد الموظفين على الهاتف النقال في عملهم.

| النسبة | التكرار | الإجابات |
|--------|---------|----------|
| 100% | 12 | نعم |
| / | / | لا |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن كل الموظفين يستعملون الهاتف النقال في عملهم، وذلك بنسبة (100%)، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن الهاتف النقال أصبح اليوم وسيلة مهمة لا غنى عنها خاصة في المعاملات الإدارية، وهو من بين الوسائل التكنولوجية الأكثر استعمالاً داخل المؤسسة وهو ما يفسر عدم امتلاك المؤسسة لشبكة اتصال داخلية وخارجية.

الجدول رقم (11): يبين درجة اعتماد الموظفين على تكنولوجيا الاتصال في عملهم.

| النسبة | التكرار | الإجابات |
|--------|---------|----------|
| 58.33% | 07 | كبيرة |
| 25% | 03 | متوسطة |
| 16.66% | 02 | ضعيفة |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن (58,33%) من الموظفين يعتمدون بدرجة كبيرة على التكنولوجيا في عملهم و(25%) يعتمدون عليها بدرجة متوسطة و(16.66%) كانت درجة اعتمادهم عليها ضعيفة، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن أغلبية الإداريين يعتمدون على التكنولوجيا لأنها تتيح لهم القيام بمهامهم بسرعة كبيرة وتجعل الخدمة أكثر تنظيماً داخل المطار وبالتالي ضمان سير العمل بوتيرة عالية وبالتالي تحقيق الأهداف المسطرة.

3.2/ الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة مطار فرحات عباس:

الجدول رقم (12): يبين دوافع إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المطار.

| النسبة | التكرار | الاقتراحات |
|--------|---------|--|
| 11.76% | 02 | تحسين صورة المؤسسة |
| 5.88% | 01 | تحسين علاقة المؤسسة مع جمهورها الخارجي |
| 47.05% | 08 | تحسين الأداء الوظيفي |
| 35.29% | 06 | تحسين الاتصال |
| 100% | 17 | المجموع |

ملاحظة: كل مفردة اختارت أكثر من إجابة

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أبرز من دوافع إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المطار تحسين الأداء الوظيفي وذلك بنسبة (47.05%)، تليها نسبة (35.29%) من الموظفين الذين يرون أنه تم إدخالها من أجل تحسين الاتصال و (11.76%) من الموظفين يرون أنها تحسن صورة المؤسسة و(5.88%) يرون أن الدافع لإدخالها هو تحسين علاقة المؤسسة مع جمهورها الخارجي.

يمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المطار يقلل الوقوع في الخطأ، بالإضافة إلى أنها تساعد الموظفين على تنفيذ مهامهم بكل سهولة وفي وقت قياسي، فمثلا الحاسوب قادر على التعامل مع العديد من الطلبات المختلفة من كتابة وتخزين واتصال، وهذه الأعمال تعتبر من أهم ما يقوم به الموظفين داخل المطار، ومنه نستنتج أن تحسين الأداء الوظيفي والاتصال من أهم دوافع إدخال تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة، وهذا ما توصلت إليه الباحثان "بوعللي فريدة" و"فوضيل حكيم" في الدراسة التي قامت بها في مؤسسة اتصالات

الجزائر والتي أقرت بأن الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال تساهم في تحسين سير العمل بالمؤسسة وتحسين الاتصال.

الجدول رقم (13): يبين الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال داخل المطار:

| النسبة | التكرار | الاقتراحات |
|--------|---------|-------------------------------------|
| / | / | جذب فئة جديدة من الزبائن |
| %83.33 | 10 | تحسين عملية التنظيم واتخاذ القرارات |
| %8.33 | 1 | تحقيق ميزة تنافسية |
| %8.33 | 1 | تفعيل التخطيط والرقابة |
| %100 | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورا فعالا في تحسين عملية التنظيم واتخاذ القرارات داخل مطار فرحات عباس وذلك بنسبة قدرت ب(83.33%)، كما تلعب دورا في تفعيل عملية التخطيط والرقابة وتحقيق ميزة تنافسية بنسبة (8.33%)، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبواسطة أنواعها المختلفة (الحاسوب، الانترنت والهاتف النقال) تساهم في تنظيم المعلومات الإدارية، فتختصر الوقت وتزيد منة الفعالية والكفاءة وتقلل التكاليف وهذا ما يؤثر بالإيجاب على عملية التنظيم داخل إدارة المؤسسة وبالتالي تكون عملية اتخاذ القرارات أسهل وأسرع، وهذا ما توصلت إليه الباحثة "بلقيدوم صباح" في دراستها حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة الاقتصادية، ذلك أن تكنولوجيا الاتصال تعمل على حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية، كما توصلت الباحثتان "فريدة بوعلي" و"حكيمه فوضيل" في دراستهما إلى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساهم إلى حد كبير في تغيير سلوك الأفراد والمشاركة والمساعدة في اتخاذ القرارات بشكل غير مباشر.

الجدول رقم (14): يبين مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال داخل مطار فرحات عباس:

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| 66.66% | 08 | كثيرا |
| 33.33% | 04 | قليلا |
| / | / | لم تحسن |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ (66.66%) من الموظفين يرون ان تكنولوجيا الاتصال تعمل بشكل كبير على تحسين الاتصال داخل المطار، بينما (33.33%) من الموظفين يرون بانها تعمل على تحسين الاتصال بشكل قليل، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن تكنولوجيا الاتصال خلقت حيزا وفضاء واسعا للموظفين من أجل زيادة معارفهم وتبادل الآراء والأفكار والخبرات فيما بينهم وهذا ما أوجد تفاعلا كبيرا بين العمال داخل العمل نتج عنه تحسن في عملية الاتصال.

الجدول رقم (15): يبين مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال داخل المطار في تحسين اتصال الموظفين.

| النسبة | التكرار | الاقتراحات |
|--------|---------|--------------------------------------|
| 25% | 02 | سرعة وصول وتداول المعلومة |
| 62.5% | 05 | سهولة الاتصال بالموظفين |
| 12.5% | 01 | القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة |
| 100% | 08 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ بأن (62.5%) من الموظفين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المطار من خلال تحسينها وتسهيلها الاتصال بالموظفين، كما ساهمت سرعة وصول المعلومة أيضا في ذلك بنسبة قدرت بـ(25%) أما (12.5%) من الموظفين فيرون أنها حسنت الاتصال من خلال قضائها على التشوه الذي يصيب المعلومة، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن تكنولوجيا الاتصال قد كانت عاملا إيجابيا في تحسين الاتصال والتواصل بين الموظفين داخل المؤسسة، الأمر الذي جعل العمل أكثر تنظيما ودقة وبالتالي القضاء على مشاكل البيئة الإدارية خاصة مشكلة سوء التسيير التي تنتج عن وجود خلل في وصول وتداول المعلومة.

الجدول رقم (16): يبين مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال المستعملة في المطار في رفع أداء العاملين داخل المؤسسة:

| النسبة | التكرار | الاقتراحات |
|--------|---------|-----------------------------------|
| 16.66% | 02 | السرعة في الإنجاز |
| 33.33% | 04 | تقليل كلفة حفظ المعلومات والأرشيف |
| 33.33% | 04 | سرعة وصول المعلومات وشفافيتها |
| 16.66% | 02 | التقليل من الأخطاء |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن نسبة (33.33%) من الموظفين يؤكدون ان تكنولوجيا الاتصال المستعملة في المطار تقلل كلفة حفظ المعلومات والأرشيف كما تعمل على تسريع وصول المعلومات وشفافيتها، ويرى أغلب الموظفين أن تكنولوجيا الاتصال قد ساهمت في التقليل من الأخطاء والسرعة في الإنجاز وذلك بنسبة قدرت بـ(16.66%) على التوالي، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في رفع أداء الموظفين داخل المؤسسة، لأنه بفضل

هذه التكنولوجيا تم اختصار الوقت والجهد والمال وبفضلها تمكن الموظفون في المؤسسة من الحصول على المعلومة بكل شفافية الأمر الذي يجعل نسبة الخطأ أقل أو منعدمة.

الجدول رقم (17): يبين مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال في تخفيض الأداء الوظيفي للموظفين داخل المؤسسة:

| النسبة | التكرار | الإجابات |
|--------|---------|----------|
| / | / | نعم |
| % 100 | 12 | لا |
| % 100 | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن (100%) من الموظفين يؤكدون أن تكنولوجيا الاتصال لم تساهم في خفض الأداء الوظيفي. ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أنه وبفضل مختلف الوسائل التكنولوجية تمكن الموظفون من القيام بالمهام المنوطة بهم بدقة أكبر وجهد أقل مما ساعد كثيرا في الرفع من مستوى الأداء داخل المؤسسة، خاصة وأن تكنولوجيا الاتصال بمختلف أنواعها قضت على العراقيل التي كانت تؤثر على الموظفين في القيام بمهامهم في الوقت المحدد، وهذا ما أكدته دراسة "ممدوح فارس الرويلي" التي توصلت إلى أن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات تساهم إلى حد كبير في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

4.2/ المجالات التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المطار:

الجدول رقم (18): يبين مدى استخدام الحاسوب في العمل:

| النسبة | التكرار | الاقتراحات |
|--------|---------|------------|
| %66.66 | 8 | دائما |
| %33.33 | 4 | أحيانا |
| / | / | نادرا |
| / | / | لا استخدم |
| %100 | 12 | المجموع |

من الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن (66.66%) من الموظفين يستخدمون الحاسوب بشكل دائم، بينما (33.33%) من الموظفين يستخدمونه من حين لآخر. ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى الاعتماد الكبير للموظفين على الحاسوب كونه وسيلة مهمة للقيام بالأعمال داخل المطار وهذا ما يفسر تواجد هذه الوسيلة في معظم الوحدات والمكاتب الإدارية (75%) من الموظفين يمتلكون جهاز حاسوب. اما الفئة التي نادرا ما تعتمد عليه في إنجاز أعمالها فذلك راجع إلى طبيعة عملهم التي لا تتطلب الاعتماد على هذه التقنية بشكل كلي، بل تكون معظم أعمالهم تعتمد على المعاملات الورقية.

الجدول رقم (19): يبين مجال استخدام الحاسوب في العمل:

| النسبة | التكرار | الاقتراحات |
|--------|---------|--------------------------|
| %25 | 03 | كتابة تقارير العمل |
| %33.33 | 04 | القيام بالإحصاءات |
| %41.66 | 05 | تخزين المعلومات والملفات |
| / | / | تنظيم الرحلات الجوية |
| %100 | 12 | المجموع |

من خلال النسب والأرقام الواردة نلاحظ أن جهاز الحاسوب يستخدم داخل مطار فرحات عباس في تخزين المعلومات والملفات وذلك بنسبة (41.66%)، كما يستخدم للقيام بالإحصاءات وذلك بنسبة (33.33%)، أما (25%) من الموظفين فيستخدمونه من أجل كتابة تقارير العمل.

ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى الدور الذي يلعبه الحاسوب الآلي في تصميم وبناء نظم المعلومات الحديثة، فهو يوفر السرعة والوقت والصلاحية أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات التي حلت محل الأوراق التي كانت تكس في قسم الأرشيف، إضافة إلى ذلك إمكانية القيام بالعمليات الحسابية المعقدة بكل سهولة والتي كان يصعب تنفيذها يدويا، كما أن قدرته على تخزين كم هائل من المعلومات والملفات بطريقة منظمة وسريعة ساعدت كثيرا الموظفين في إنجاز العمل ضمن الجدول الزمني المحدد، و نستنتج أن استخدامات الحاسوب في مطار فرحات عباس تتمثل أساسا في القيام بتخزين المعلومات والملفات والقيام بالإحصاءات وكذا كتابة التقارير.

الجدول رقم (20): يبين مدى استخدام شبكة الانترنت في العمل:

| النسبة | التكرار | الاقتراحات |
|--------|---------|------------|
| 75% | 09 | دائما |
| 25% | 03 | أحيانا |
| / | / | نادرا |
| / | / | لا استخدم |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أغلب الموظفين يستخدمون الأنترنت بشكل دائم في القيام بأعمالهم وذلك بنسبة قدرت ب (75%)، بينما (25%) من الموظفين يستخدمونها من حين لآخر، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن الموظفين الذين يستخدمونها في عملهم هم أكثر وعيا بأهمية هذه الشبكة، كما نستنتج أن المؤسسة تحرص على توظيف تكنولوجيا الاتصال

الحديثة والاعتماد عليها بشكل كبير في القيام بالوظائف داخلها، وهذا ما أكدته دراسة الباحثة "حورية بولعويديات" بمؤسسة سونلغاز، حيث توصلت إلى أن شبكة الأنترنت تحتل المرتبة الثانية من حيث الوسائل الأكثر استخداما في المؤسسة.

الجدول رقم (21): يبين مجال استخدام شبكة الانترنت من قبل المبحوثين:

| النسبة | التكرار | الاقتراحات |
|--------|---------|-------------------------------------|
| 75% | 09 | الحصول على المعلومات وتبادل الملفات |
| 16.66% | 02 | الاتصال بالجمهور الخارجي للمؤسسة |
| 8.33% | 01 | التواصل مع الزملاء |
| / | / | الترويج والإعلان |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن اغلب الموظفين الإداريين يستخدمون الأنترنت للحصول على المعلومات وتبادل الملفات وذلك بنسبة قدرت بـ(75%)، في حين صرح (16.66%) أنهم يستخدمون الشبكة للاتصال بالجمهور الخارجي للمؤسسة و(8.33%) من الموظفين يستخدمونها من أجل التواصل مع الزملاء، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن شبكة الأنترنت تحتوي كم هائل من المعلومات والبيانات والوصول إلى هذه الأخيرة يكون بسرعة كبيرة وبدون تكلفة مما جعل أغلب الإدارات والمؤسسات تعتمد عليها بشكل كبير في إنجاز العمل لما لها من خصائص ومميزات، كما أن طبيعة العمل داخل مطار فرحات عباس تفرض على المؤسسة وجود ربط بهذه الشبكة، كما أن هذه الشبكة مكنت من الحصول على الملفات والبيانات من مختلف فروع الشركة دون عناء التنقل.

الجدول رقم (22): يبين مدى اعتماد الموظفين على الهاتف النقال في عملهم:

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|------------|
| %100 | 12 | دائما |
| / | / | أحيانا |
| / | / | نادرا |
| / | / | لا استخدم |
| %100 | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن كل الموظفين يعتمدون على الهاتف النقال في عملهم بشكل دائم وذلك بنسبة (100%)، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن الهاتف النقال من أكثر الوسائل استخداما داخل المطار بالرغم من أنه أداة شخصية وذلك راجع إلى مميزاته الكثيرة التي تجعل عملية الاتصال أسرع وأكثر فاعلية.

الجدول رقم (23): يبين مجال استخدام الهاتف النقال داخل المطار من قبل الموظفين:

| النسبة | التكرار | الاحتمالات |
|--------|---------|---|
| %100 | 12 | الاتصال بزملاء العمل |
| / | / | تخزين الملفات فيه لاستخدامها وقت الحاجة |
| / | / | التواصل مع الجمهور الخارجي للمؤسسة |
| %100 | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن الموظفين يستخدمون الهاتف النقال من أجل الاتصال بزملاء العمل وذلك بنسبة (100%). ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن المؤسسة لا تمتلك شبكة اتصال داخلية تمكن الموظفين من التواصل والمشاركة والتفاعل بينهم، لذلك كان الهاتف النقال كبديل لهم من أجل الاتصال.

الجدول رقم (24): يبين مدى اعتماد مطار فرحات عباس على تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن:

| النسبة | التكرار | الإجابات |
|--------|---------|----------|
| 58.33% | 07 | نعم |
| 41.66% | 05 | لا |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن (58.33%) من الموظفين يرون بأن مطار فرحات عباس يستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، بينما (41.66%) من الموظفين يرون عكس ذلك، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت بشكل كبير في تطوير ورفع مستوى الأداء لدى الموظفين ما جعل ذلك ينعكس بشكل إيجابي على نوعية الخدمات المقدمة للزبائن، أما ارتفاع النسبة الثانية فيمكن تفسيره أن هؤلاء العمال ليست لديهم علاقة اتصال مباشرة مع الزبائن عكس الفئة الأولى وبالتالي فإن هذه التكنولوجيا قد كان لها دور في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن المؤسسة.

الجدول رقم (25): يبين مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال:

| النسبة | التكرار | الاقتراحات |
|--------|---------|--------------------|
| 58.33% | 07 | التعامل مع الزبائن |
| 41.66% | 05 | التعامل مع العمال |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في التعامل مع الزبائن، قد بلغت (58.33%) بينما بلغت نسبة الموظفين الذين يستخدمون هذه التكنولوجيا في التعامل مع العمال (41.66%)، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن

المؤسسة تسعى إلى كسب رضا الزبون من خلال توفير الخدمات التي يحتاجها بجودة كبيرة وجعلته على رأس أولوياتها، دون إغفال توفير كل الإمكانيات المادية والمعنوية للعاملين داخل المؤسسة خاصة وأن مردود العمال يؤثر بشكل مباشر على نوعية ومستوى الخدمة المقدمة للجمهور الخارجي.

5.2/ آفاق ومستقبل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المطار:

الجدول رقم (26): يبين مدى سعي إدارة المطار إلى تنمية مواردها البشرية:

| النسبة | التكرار | الإجابات |
|--------|---------|----------|
| 58.33% | 07 | نعم |
| 41.66% | 05 | لا |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن (58.33%) من الموظفين يقرون بأن إدارة المطار تسعى لتنمية مواردها البشرية ، بينما (41.66%) من الموظفين صرحوا بعدم سعي إدارة المطار لتنمية مواردها البشرية .ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن المؤسسة تسعى لتطوير مواردها البشرية من خلال توفيرها لهم دورات تكوينية لتمكينهم من التحكم بشكل أفضل في التكنولوجيا المستعملة وهذا ما يسمح بتحقيق المرونة في العمل وبالتالي زيادة الكفاءة وتطوير الأداء الوظيفي لهم.

الجدول رقم (27): يبين تخطيط المطار إلى تعميم استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى

جميع إداراته:

| النسبة | التكرار | الإجابات |
|--------|---------|----------|
| 83.33% | 10 | نعم |
| 16.66% | 02 | لا |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن مطار فرحات عباس يسعى إلى تعميم تكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك بنسبة (83.33%) بينما نسبة الذين أجابوا بالنفي بلغت (16.66%)، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن إدارة المطار تسعى إلى مواكبة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي وتعميم هذه التكنولوجيا على جميع إداراتها وذلك لقدرتها على توفير بيئة عمل مناسبة للعمال ولأهميتها الكبيرة خاصة وأنها تقدم تسهيلات عديدة في إنجاز العمل الإداري.

الجدول رقم (28): يبين مدى حرص المؤسسة مستقبلا على توفير المساعدة التقنية لموظفيها في حالة وجود مشاكل عند استخدام تكنولوجيا الاتصال:

| النسبة | التكرار | الإجابات |
|--------|---------|----------|
| 83.33% | 10 | نعم |
| 16.66% | 02 | لا |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن (83.33%) من الموظفين يؤكدون حرص المؤسسة مستقبلا على توفير المساعدة التقنية لموظفيها في حالة وجود مشاكل عند استخدام تكنولوجيا الاتصال، في حين بلغت نسبة الموظفين الذي ينفون ذلك (16.66%). ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن الموظفين يواجهون صعوبات تقنية في استخدام التكنولوجيا، لذلك فالمؤسسة تسعى للقضاء على هذه الصعوبات من خلال توفير فريق تقني.

الجدول رقم (29): يبين تطوع المطار لتبني كل ما هو جديد من وسائل تكنولوجيا جديدة للتميز في الأداء مستقبلا:

| النسبة | التكرار | الإجابات |
|--------|---------|----------|
| 66.66% | 08 | نعم |
| 33.33% | 04 | لا |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن مطار فرحات عباس يتطلع لتبني كل ما هو جديد من وسائل تكنولوجيا جديدة للتميز في الأداء مستقبلا، ونلاحظ أن أغلبية الموظفين صرحوا أن المطار يتطلع إلى ذلك بنسبة (66.66%) أما الذين يرون بأن المطار لا يتطلع لإدخال وسائل تكنولوجيا جديدة فبلغت نسبتهم (33.33%). ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن ارتفاع النسبة الأولى يعود إلى أن إدارة المطار تسعى فعلا إلى تعزيز قدراتها التقنية من خلال توفير أحدث الوسائل والمعدات والأجهزة.

الجدول رقم (30): يبين الاقتراحات التي يراها الموظفون مناسبة من أجل استخدام تكنولوجيا الاتصال بفاعلية:

| النسبة | التكرار | الاقتراحات |
|--------|---------|--|
| / | / | جلب موظفين أكفاء وذوي خبرات عالية في هذه التكنولوجيا |
| 50% | 06 | استحداث هذه التكنولوجيا باستمرار حسب متغيرات العمل |
| 16.66% | 02 | توفير دليل إجراءات لكل قسم حول استخدام هذه التكنولوجيا |
| 33.33% | 04 | توفير دورات تدريبية وتكوينية في استخدام مختلف هذه التكنولوجيات |
| 100% | 12 | المجموع |

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن (50%) من الموظفين يرون أنه من أجل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بفاعلية في المطار يجب استحداث هذه التكنولوجيات باستمرار حسب متغيرات العمل، في حين أن (33.33%) من الموظفين صرحوا بأن فاعلية الاستخدام تكون من خلال توفير دورات تدريبية وتكوينية في استخدام تكنولوجيا الاتصال، أما نسبة الموظفين الذين يرون بأن توفير دليل إجراءات لكل قسم حول استخدام هذه التكنولوجيا كفيل باستخدام هذه الأخيرة بفاعلية في المطار بلغت (16.66%).

نستنتج أن الفئة الأكبر من المبحوثين تطالب بإدخال تقنيات حديثة تتماشى مع طبيعة العمل، وذلك من أجل رفع كفاءة المؤسسة، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن هذه التكنولوجيا تساعد على اختصار الوقت والجهد، كما أن هذه الأخيرة تساهم أيضا في تطوير أساليب العمل الإداري والانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لمطار فرحات عباس نلاحظ أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ما زالت لم ترق إلى المستوى المطلوب، رغم أن المؤسسة في مجال عملها تحتاج إلى تكنولوجيا متطورة، لكن وعلى الرغم من ذلك هناك تطور في تسيير وظائف المؤسسة، إذن فاستخدام تكنولوجيا الاتصال بفعالية وعقلانية يؤدي إلى تحسين ورفع أداء الموظفين وكذا تحسين جودة الخدمات المقدمة لزبائن المؤسسة.

النتائج العامة للدراسة:

- بينت الدراسة أن أغلب الموظفين هم رجال وتتراوح أعمارهم ما بين 35 سنة و50 سنة، أغلبهم ذوي مستوى جامعي ولا تتعدى خبرة معظمهم 20 سنة، يتوزعون على ثلاث مناصب إدارية وأغلبهم يشغلون رتبة عون أداري.
- بينت الدراسة أن جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت والهاتف النقال هي الوسائل التكنولوجية المستخدمة بشكل دائم في تخزين المعلومات والملفات والحصول عليها وتبادلها والاتصال بزملاء العمل.
- بينت الدراسة أن موظفي مطار عباس فرحات يعتمدون بشكل كبير على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم.
- بينت الدراسة أن الدافع من وراء إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار فرحات عباس هو تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تقليل كلفة حفظ المعلومات والأرشيف وسرعة وصول المعلومات وشفافيتها.
- بينت الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها تأثير إيجابي في رفع مستوى أداء الموظفين بالمطار.
- بينت الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الاتصال بين الموظفين، ولها دور في عملية التنظيم واتخاذ القرارات.
- بينت الدراسة أن مطار فرحات عباس مهتم بتوظيف كل ما هو جديد من تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتعميمها على مستوى جميع إداراته مع تقديم المساعدة التقنية وتوفير دورات تكوينية وتدريبية لموظفيه.
- بينت الدراسة أن استحداث تكنولوجيا الاتصال الحديثة باستمرار حسب متغيرات العمل يزيد من فعاليتها داخل المؤسسة.

مناقشة نتائج الدراسة:

أ- في ضوء الفرضيات:

- **الفرضية الأولى:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يتوفر عليها مطار فرحات عباس هي الحاسوب، الهاتف وشبكة الانترنت. فمن خلال نتائج الدراسة تبين أن جهاز الحاسوب والهاتف النقل وشبكة الأنترنت هي الوسائل التكنولوجية المستخدمة بشكل دائم في تخزين المعلومات والملفات والحصول عليها وتبادلها والاتصال بالموظفين، وعليه نستنتج صحة الفرضية الأولى.

- **الفرضية الثانية:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المطار. ومن خلال نتائج الدراسة تبين أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثير إيجابي في رفع مستوى أداء الموظفين بالمطار، وعليه نستنتج صحة الفرضية الثانية.

- **الفرضية الثالثة:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة تستخدم في المطار لتحسين الخدمات المقدمة للزبائن. ومن خلال نتائج الدراسة تبين أن مطار فرحات عباس يعتمد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة ويستخدمها لتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، وعليه نستنتج صحة الفرضية الثالثة.

- **الفرضية الرابعة:** مطار فرحات عباس يسعى مستقبلا إلى تبني تقنيات ووسائل تكنولوجية جديدة. ومن خلال نتائج الدراسة تبين أن مطار فرحات عباس مهتم باستخدام وتبني كل ما هو جديد من تكنولوجيات الاتصال الحديثة ويسعى إلى تعميمها على مستوى جميع إداراته مع تقديم المساعدة التقنية وتوفير الدورات التكوينية والتدريبية، وعليه نستنتج صحة الفرضية الرابعة.

ب- في ضوء الدراسات السابقة:

- كشفت نتائج دراستنا ودراسة الباحثة "حورية بولعويدات" أن جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت من أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسات.

- كشفت نتائج دراستنا ودراسة الباحثان "ممدوح فارس الرويلي" و"لبنى عبد الله علاوين" على أن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ساهمت في تطوير أداء العاملين داخل المؤسسات.

- كشفت نتائج دراستنا ودراسة الباحثات "بوعلي فريدة" و"فوزيل حكيمة" و"حورية بولعويدات" و"بلقيدوم صباح" أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال في المؤسسة.

- كشفت نتائج دراستنا ودراسة الباحثات "بوعلي فريدة" و"فوزيل حكيمة" و"بلقيدوم صباح" على ضرورة توفير تدريب متخصص للموظفين والاستثمار في الطاقات البشرية.

- كشفت نتائج دراستنا ونتائج دراسة الباحثة "بلقيدوم صباح" على أن أداء الأعمال بكفاءة وفعالية يتطلب استخدام تكنولوجيا متطورة.

- كشفت نتائج دراستنا ونتائج دراسة الباحثتان "فريدة بوعلي وحكيمة فوزيل" أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساهم في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة.

خاتمة

في ختام دراستنا هذه يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب أدوارا مهمة داخل أي مؤسسة تريد أن تحتل الصدارة، ولهذا فقد تناولت دراستنا موضوعا هاما في مجال الاتصال والعلاقات العامة، حيث كشفت عن واقع استخدام هذه التكنولوجيا داخل المؤسسات الخدمائية الجزائرية.

من خلال إشكالية بحثنا هذه نود الإشارة إلى مجموعة من النتائج المتحصل عليها من خلال خطوات البحث الذي قمنا به، فقد أكدت النتائج التي توصلنا إليها أن مطار فرحات عباس يعتمد بشكل كبير على هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة وبشكل أحص جهاز الحاسوب والهاتف النقال وشبكة الأنترنت، وذلك لأن الخصائص التي تتميز بها هذه الوسائل ساهمت بشكل كبير في القضاء على المعوقات والمشاكل في البيئة الإدارية مثل: مشاكل التسيير ، بالإضافة إلى ذلك ساهمت هذه التكنولوجيات أيضا في ربط المؤسسات مع جمهورها الخارجي، وذلك من خلال تحسين عملية الاتصال والرفع من مستوى جودة الخدمات المقدمة للزبائن ما من شأنه أن يحقق رضا الزبون الذي يعتبر من أهم أهداف المؤسسات الخدمائية الذي تسعى لتحقيقه.

يسعى مطار فرحات عباس من خلال خطته الإدارية المستقبلية إلى تنمية موارده البشرية في مجال استخدام التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة، من خلال توفير دورات تكوينية علمية ودورات تدريبية عملية من أجل تطوير ورفع أداء ومستوى موظفيه ،خاصة وأن درجة التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة أضحت المعيار الذي يقاس به أداء العنصر البشري.

من خلال ما تم طرحه وتقديمه وكإجابة على إشكالية الدراسة، نجد أن المؤسسات الخدمائية الجزائرية تعتمد على وسائل تكنولوجية محددة في القيام بوظائفها، وبالتالي فهي مازالت لم ترق إلى مصاف الدول التي أصبحت مؤسساتها تعتمد بشكل كلي على هذه التكنولوجيا التي قضت على الإدارة التقليدية واستبدلتها بالإدارة الإلكترونية. لذلك على المؤسسات الخدمائية الجزائرية أن تولي أهمية أكبر بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وأن تدرجه ضمن خططها المستقبلية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب:

- 1) إبراهيم بعزیز، الصحافة الإلكترونية والتطبيقات الإعلامية الحديثة، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2011.
- 2) أحمد بن مرسلی، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، دوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 3) أحمد شاکر العسكري، التسويق مدخل استراتيجي، د/ط، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2000.
- 4) أحمد محمد صالح، الأنترنت والمعلومات، د/ط، دار الأمين للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
- 5) باسم عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
- 6) بشير العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقلة، منشورات المنطقة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.
- 7) بشير عباس العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، مدخل وظيفي تطبيقي، د/ط، زهدان للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 8) ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، د/ط، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- 9) جمال العيفي، مؤسسات الإعلام والاتصال (الوظائف، الهياكل، الأدوار)، د/ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 10) جمال مجاهد، مدخل إلى الاتصال الجماهيري، د/ط، إدارة المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2009.
- 11) جودة أحمد سعادة، عادل فايز السرطاوي، استخدام الحاسوب والأنترنت في ميدان التربية والتعليم، د/ط، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 12) حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2001.

- 13) حسن عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، د/ط، مركز جامعة التعليم المفتوح، القاهرة، 2000.
- 14) حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2009.
- 15) دلال القاضي، محمد السيقاني، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي، د/ط، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 16) ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد، مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، د/ط، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 200.
- 17) سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، د/ط، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2006.
- 18) سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 19) سيد محمد جاد الرب، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات الصحية، د/ط، جامعة قناة السويس، مصر، 2008.
- 20) صادق عباس مصطفى، الإعلام الجديد - المفاهيم والوسائل والتطبيقات-، ط1، دار الشروق، عمان، الأردن، 2008.
- 21) عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط5، دار المسيرة، عمان، 2009.
- 22) عبد الحميد المغربي، نظم المعلومات الإدارية (الأسس والمبادئ)، د/ط، المكتبة العصرية، مصر، 2002.
- 23) عبد الكريم حسين الموجاني، شبكة الاتصال الخلوية، د/ط، المملكة الهاشمية الأردنية، 2014.

- 24) عبد الله عبد الرحمان، الإعلام المبادئ والأسس النظرية والمنهجية، د/ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- 25) عبد الله محمد عبد الرحمان، الإعلام (المبادئ والأسس النظرية والمنهجية)، د/ط، دار المعرفة الجامعية، بيروت، 2004.
- 26) عبد الناصر جندلي، تقنيات ومناهج البحث العلمي بالخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، د/ط، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
- 27) عدنان عواد الشوابكة، دور نظم تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 28) علاء فرج طاهر الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، د/ط، الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 29) عيشوش فريد، الاتصال في إدارة الأزمات، ط1، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
- 30) غالب النواسية، مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، د/ط، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 31) غسان قاسم داوود اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداحيل تقنية وتطبيقات علمية)، د/ط، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 32) فضيل دليو، الاتصال، مفاهيمه ونظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
- 33) فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (المفهوم، الاستعمالات، الآفاق)، د/ط، دار الثقافة، عمان، 2010.
- 34) فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (NTIC- NICT) المفهوم والاستعمالات والآفات، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010.

- 35) فيصل أبو عيشة، الإعلام الإلكتروني، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010.
- 36) مجد الهاشمي، الإعلام الكوني وتكنولوجيا المستقبل، د/ط، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 37) مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 38) محمد أحمد سليمان، التسويق وتكنولوجيا الاتصال، د/ط، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2012.
- 39) محمد أحمد فياض، عيسى يوسف قدادة وآخرون، مبادئ الإدارة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 40) محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناي، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة كنوز للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
- 41) محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكة المعلومات، د/ط، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2001.
- 42) محمد شفيق، البحث العلمي بالخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، ط2، دوان المطبوعات الجامعية، 2001.
- 43) محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، د/ط، دار النهضة، بيروت، 1983.
- 44) محمد صاحب سلطان، وسائل الإعلام والاتصال، دراسة في النشأة والتطور، د/ط، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 45) محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار الخندقجي، مناهج البحث العلمي منظور تربوي معاصر، ط1، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2012.

- 46) محي الدين إسماعيل محمد الديهي، تأثيرات شبكات التواصل الاجتماعي الإعلامية على جمهور المتلقين، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، جامعة القاهرة، 2015.
- 47) مروى عصام صلاح، الإعلام الإلكتروني في الأسس والآفاق والمستقبل، د/ط، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 48) مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 49) معف خليل عمر، مناهج البحث في علم الاجتماع، ط2، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 50) منال أبو الحسن، أساسيات علم الاجتماع الإعلامي (النظريات والوظائف والتأثيرات)، ط1، دار النشر للجامعات، القاهرة، 2006.
- 51) منال هلال المزاية، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، د/ط، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 52) نجم عبد الله الحميدي، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
- 53) نظام موسى سويدان، سفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، د/ط، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2003.
- 54) وهيبه غراري، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، د/ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012.

ثانيا: المجالات العلمية والملتقيات

- 55) أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمائية، مجلة الباحث، العدد4، جامعة ورقلة، 2006.

- 56) باديس لونيس وآخرون، وسائط الاتصال بين الاستعمال والاستخدام، أشغال الملتقى الوطني الأول، 10، 11 ديسمبر 2014، مخبر بحث (استخدامات وتلقي المنتجات الإعلامية والثقافية في الجزائر)، جامعة الجزائر، 2015.
- 57) عصام البحصيص، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، العدد 1، 2، المجلد 14، مجلة الجامعة الإسلامية، يناير 2005.

ثالثا: الرسائل الجامعية

- 58) إبراهيم شنيبي، عمر هادف، دور الإشهار في استقطاب جمهور المؤسسة الخدمائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2014-2015.
- 59) أمينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الإدارة التسويقية، جامعة بومرداس، 2015.
- 60) إيمان بوالديب، مكانة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة جيجل، 2014-2015.
- 61) إيمان محداب، حسين شرانة أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على فعالية الأداء داخل المؤسسة الخدمية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات العامة، جامعة ورقلة، 2016-2017.
- 62) بشير كاوجة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة ورقلة، 2012.
- 63) بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قسنطينة، 2012-2013.

- 64) بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية جامعة البويرة، 2013-2014.
- 65) توامي يعقوب، أثر استخدام المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2013.
- 66) حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008.
- 67) خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة باتنة، 2012.
- 68) ربيعة فندوشي، الإعلان عبر الأنترنت، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2005.
- 69) سرحان سهام، بازين رحمة، العايب آسيا، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع، جامعة قالم، 2015-2016.
- 70) سميرة حسيب، سهام لشهب، دور الإشهار في الترويج للخدمات في المؤسسة الخدمائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة جيجل، 2017.
- 71) سهيلة لعور، إيمان لعلاي، اتجاهات الطلبة نحو الإعلانات التي تقدمها المؤسسة الخدمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة جيجل، 2016-2017.
- 72) ليلي عبد الله علاوين، تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.

- 73) محمد دحماني، الخدمة التسويقية، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير والاقتصاد، جامعة يوسف بن خدة، 2008.
- 74) مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006.
- 75) ممدوح فارس الرويلي، دور التكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاستراتيجية، جامعة نايف العربية، 2017.
- 76) نور الهدى دغيش، تأثير الاتصال التسويقي على جمهور المؤسسة الخدمائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة بسكرة، 2014.
- 77) Abdlkader Rachedi, Tic, Structures et Comportement, des hommes dans l'entreprise, thèse présentée vue de l'obtention d'un diplôme de doctorat, en sciences économiques, université, Abou Baker Belkaid, Telemcen, 2012/ 2013.

رابعاً: المعاجم

- 78) قاموس المنجد في اللغة والإعلام، ط4، دار المشرق، بيروت، 2003.
- 79) محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، د/ط، دار أسامة للنشر والتوزيع ودار المشرق الثقافي، عمان، الأردن، 2010.
- 80) محمد فريد عزّت، القاموس الموسوعي للمصطلحات الإعلامية (إنجليزي، عربي)، د/ط، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.

فهرس الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|--------|---|-----------|
| 41 | يوضح العلاقة المتبادلة بين وسائل الإعلام والجمهور والمجتمع. | 01 |
| 62 | مكونات شبكة الأنترنت. | 02 |
| 69 | يوضح هندسة الإنترنت بتوسعاتها المحتملة. | 03 |
| 86 | يمثل النمط التنظيمي المفلطح للمؤسسة الخدمائية. | 04 |
| 88 | يوضح نمط الهيكل المصفوفة لمؤسسة خدمائية. | 05 |
| 95 | التنظيم الإداري لمطار فرحات عباس. | 06 |

فهرس الجداول

| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|------------|--|--------|
| 01 | أهم الفروقات بين الأنترنت والإنترنت. | 71 |
| 02 | توزيع الموظفين حسب متغير الجنس. | 98 |
| 03 | توزيع الموظفين حسب متغير السن. | 98 |
| 04 | توزيع الموظفين حسب متغير المستوى التعليمي. | 99 |
| 05 | توزيع الموظفين حسب الخبرة المهنية. | 100 |
| 06 | توزيع الموظفين حسب الدرجة الوظيفية. | 100 |
| 07 | مدى اهتمام مطار فرحات عباس باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة. | 101 |
| 08 | وجود الحاسوب بمكاتب الموظفين. | 101 |
| 09 | عدد الموظفين الذين يمتلكون ربط شبكة الأنترنت. | 102 |
| 10 | مدى اعتماد الموظفين على الهاتف النقال في عملهم. | 102 |
| 11 | درجة اعتماد الموظفين على تكنولوجيا الاتصال في عملهم. | 103 |
| 12 | دوافع إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المطار. | 104 |
| 13 | الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال داخل المطار. | 105 |
| 14 | مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال داخل مطار فرحات عباس. | 106 |
| 15 | مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال داخل المطار في تحسين اتصال الموظفين. | 106 |
| 16 | مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال المستعملة في المطار في رفع أداء العاملين داخل المؤسسة | 107 |
| 17 | مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال في تخفيض الأداء الوظيفي للموظفين داخل المؤسسة. | 108 |
| 18 | مدى استخدام الحاسوب في العمل. | 109 |
| 19 | مجال استخدام الحاسوب في العمل. | 109 |
| 20 | مدى استخدام شبكة الانترنت في العمل. | 110 |
| 21 | مجال استخدام شبكة الانترنت من قبل المبحوثين. | 111 |

| | | |
|-----|---|----|
| 112 | مدى اعتماد الموظفين على الهاتف النقال في عملهم. | 22 |
| 112 | مجال استخدام الهاتف النقال داخل المطار من قبل الموظفين. | 23 |
| 113 | مدى اعتماد مطار فرحات عباس على تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن. | 24 |
| 113 | مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال. | 25 |
| 114 | مدى سعي إدارة المطار إلى تنمية مواردها البشرية. | 26 |
| 114 | تخطيط المطار إلى تعميم استخدام تكنولوجيا لاتصال على مستوى جميع إداراته. | 27 |
| 115 | مدى حرص المؤسسة مستقبلا على توفير المساعدة التقنية لموظفيها في حالة وجود مشاكل عند استخدام تكنولوجيا الاتصال. | 28 |
| 116 | تطلع المطار لتبني كل ما هو جديد من وسائل تكنولوجيا جديدة للتميز في الأداء مستقبلا. | 29 |
| 116 | الاقتراحات التي يراها الموظفون مناسبة من أجل استخدام تكنولوجيا الاتصال بفاعلية. | 30 |

فهرس المحتويات

| الصفحة | الموضوعات |
|--|-------------------------------------|
| | شكر وتقدير. |
| | ملخص الدراسة. |
| | مقدمة. |
| الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة. | |
| 2 | تمهيد. |
| 3 | 1- موضوع الدراسة. |
| 5 | 1-1 / إشكالية الدراسة وتساؤلاتها. |
| 5 | 1-2 / فرضيات الدراسة. |
| 5 | 1-3 / أسباب اختيار موضوع الدراسة. |
| 6 | 1-4 / أهداف الدراسة. |
| 7 | 1-5 / أهمية الدراسة. |
| 8 | 1-6 / تحديد مفاهيم الدراسة. |
| 13 | 2- الإجراءات المنهجية للدراسة. |
| 13 | 2-1 / نوع الدراسة ومنهجها. |
| 15 | 2-2 / أدوات جمع البيانات. |
| 17 | 2-3 / مجالات الدراسة. |
| 19 | 2-4 / الأساليب الإحصائية. |
| 20 | 3- الدراسات السابقة. |
| 20 | 3-1 / الدراسات العربية. |
| 23 | 3-2 / الدراسات الوطنية. |
| 29 | 3-3 / التعقيب على الدراسات السابقة. |
| 31 | خلاصة. |
| الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة. | |
| 33 | تمهيد. |

| | |
|----|--|
| 34 | 1- المدخل النظري للدراسة. |
| 34 | 1-1/ المدخل النسقي. |
| 35 | 1-2/ نظرية انتشار المبتكرات. |
| 38 | 1-3/ نظرية الاستخدامات والإشاعات. |
| 39 | 1-4/ نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام. |
| 41 | 2- تكنولوجيا الاتصال الحديثة. |
| 41 | 2-1/ مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة. |
| 42 | 2-2/ تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال. |
| 44 | 2-3/ مفاهيم ذات صلة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة. |
| 45 | 2-4/ خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة. |
| 47 | 2-5/ أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة. |
| 47 | 2-6/ متطلبات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة. |
| 48 | 2-7/ تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة. |
| 49 | 2-8/ مواجهة تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال. |
| 51 | 2-9/ آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة. |
| 53 | 2-10/ مؤشرات التوجه نحو تكنولوجيا الاتصال الحديثة. |
| 54 | 2-11/ إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة. |
| 56 | 2-12/ أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة. |
| 78 | 3- المؤسسة الخدمية. |
| 78 | 3-1/ تعريف المؤسسة الخدمية. |
| 78 | 3-2/ مراحل تطور المؤسسة الخدمية. |
| 80 | 3-3/ أهداف المؤسسة الخدمية. |
| 82 | 3-4/ خصائص المؤسسة الخدمية. |
| 83 | 3-5/ وظائف المؤسسة الخدمية. |
| 85 | 3-6/ أنواع المؤسسات الخدمية. |

| | |
|---|---|
| 86 | 3-7/ الهياكل التنظيمية للمؤسسة الخدمية. |
| 88 | 3-8/ تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة الخدمية. |
| 90 | خلاصة. |
| الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة. | |
| 92 | تمهيد. |
| 93 | 1- التعريف بمطار فرحات عباس وبيانات شخصية حول الموظفين. |
| 101 | 2- تكنولوجيا الاتصال المتوفرة داخل مطار فرحات عباس. |
| 104 | 3- الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار فرحات عباس. |
| 109 | 4- المجالات التي تستخدم فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المطار. |
| 114 | 5- آفاق ومستقبل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المطار. |
| 118 | خلاصة. |
| | النتائج العامة للدراسة. |
| | مناقشة نتائج الدراسة. |
| | أ- على ضوء الفرضيات. |
| | ب- على ضوء الدراسات السابقة. |
| | خاتمة. |
| | قائمة المصادر والمراجع. |
| | قائمة الأشكال. |
| | قائمة الجداول. |
| | فهرس المحتويات. |
| | الملاحق. |

الملاحق

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال

استمارة استبيان بعنوان:

توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية
دراسة ميدانية بمؤسسة مطار فرحات عباس - الطاهير -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات العامة

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبتين:

ناجي بولمهار

● حسبية مجدوب

● لطيفة العايب

ملاحظة:

- يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة أو إكمال الفراغ.
- بيانات هذه الاستمارة سرية و لا تستخدم إلا لأغراض علمية.
- الرجاء أن تكون الإجابة دقيقة وموضوعية.

السنة الجامعية: 2017-2018م

البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: أقل من 35 سنة من 35 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
- 3- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- 4- الخبرة المهنية: أقل من 10 سنوات من 10 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة
- 5- الدرجة الوظيفية: عون إداري رئيس قسم رئيس مصلحة

I. تكنولوجيا الاتصال المتوفرة داخل مطار فرحات عباس:

6- هل مؤسستك تهتم بتوظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

- نعم لا

7- هل تمتلك جهاز حاسوب في مكتب عملك؟

- نعم لا

8- هل لديك ربط بشبكة الأنترنت (Internet) ؟

- نعم لا

9- هل تعتمد على الهاتف النقال في عملك؟

- نعم لا

10- ما درجة اعتمادكم على هذه التكنولوجيا في عملكم؟

- كبيرة متوسطة ضعيفة

II. الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مطار فرحات عباس:

11- ماهي دوافع إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المطار؟

- تحسين صورة المؤسسة - تحسين الأداء الوظيفي
- تحسين علاقة المؤسسة مع جمهورها الخارجي - تحسين الاتصال

12- هل كان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستك دوراني:

- جذب فئة جديدة من الزبائن
- تحقيق ميزة تنافسية
- تحسين عملية التنظيم واتخاذ القرارات
- تفعيل التخطيط والرقابة

13- هل ترى بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة؟

- كثيرا
- قليلا
- لم تحسن

● إذا كانت الإجابة ب "كثيرا"، هل يرجع ذلك:

- سرعة وصول وتداول المعلومة
- سهولة الاتصال بالموظفين
- القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة

14- كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال المستعملة في المطار من رفع أداء العاملين داخل المؤسسة؟

- السرعة في الإنجاز
- سرعة وصول المعلومات وشفافيتها
- تقليل كلفة حفظ المعلومات والأرشيف
- التقليل من الأخطاء
- التنسيق بين مختلف أقسام المؤسسة بفاعلية أكبر

15- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال في خفض أدائك الوظيفي؟

- نعم
- لا

● إذا كانت الإجابة ب "نعم"، فلماذا؟

- عدم التحكم في التقنيات الحديثة
- استخدامها في التسلية وإضاعة الوقت
- استغلال هذه التكنولوجيات لخدمة أغراض شخصية

III. المجالات التي تستخدم فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المطار:

16- هل أنت تستخدم جهاز الحاسوب (Computer) في عملك:

- دائما
- أحيانا
- نادرا
- لا استخدم

● إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك، فيما تستخدمه؟

- كتابة تقارير العمل
- تخزين المعلومات والملفات

- تنظيم الرحلات الجوية

- القيام بالإحصاءات

17- انت تستخدم شبكة الأنترنت في عملك:

لا أستخدم

نادرا

أحيانا

دائما

• في حالة استخدامك لشبكة الأنترنت فيما تستخدمها؟

- الحصول على المعلومات وتبادل الملفات - التواصل مع الزملاء

- الاتصال بالجمهور الخارجي للمؤسسة - الترويج والإعلان

• أخرى:

تذكر:

18- إلى أي مدى تعتمد على الهاتف النقال في عملك؟

نادرا

أحيانا

دائما

• إذا كان اعتمادك عليه كثيرا في إنجاز عملك، فيما تستخدمه؟

- التواصل مع الجمهور الخارجي للمؤسسة

- الاتصال بزملاء العمل

- تخزين الملفات فيه لاستعمالها وقت الحاجة

- أخرى:

تذكر:

19- هل يستخدم مطار فرحات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمات المقدمة

للزبائن؟

لا

نعم

20- في أي مجال تستخدم تكنولوجيا الاتصال أكثر؟

- التعامل مع العمال

- التعامل مع الزبائن

IV. آفاق ومستقبل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المطار:

21- هل تسعى إدارة المطار لتنمية مواردها البشرية من خلال التعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم لا

22- هل تخطط المؤسسة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى جميع إداراتها؟

نعم لا

23- هل تحرص المؤسسة مستقبلا إلى توفير المساعدة التقنية لموظفيها في حالة وجود مشاكل عند استخدام تكنولوجيا الاتصال؟

نعم لا

24- هل يتطلع المطار إلى تبني كل ما هو جديد من وسائل تكنولوجيا جديدة للتميز في الأداء مستقبلا؟

نعم لا

25- ماهي الاقتراحات التي تراها مناسبة من أجل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بفاعلية في المطار؟

- جلب موظفين أكفاء وذوي خبرات عالية في هذه التكنولوجيا

- استحداث هذه التكنولوجيات باستمرار حسب متغيرات العمل

- توفير دليل إجراءات لكل قسم حول استخدام هذه التكنولوجيا

- توفير دورات تدريبية وتكوينية في استخدام مختلف التكنولوجيات

- اخرى تذكر:

شكرا على تعاونكم معنا