**وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

**جامعة محمد الصديق بن يحيى – جيجل-**

**كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية**

**قسم علم الاجتماع**

***عنوان المذكرة:***

# استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

## دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بأولاد صالح-الطاهير-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علاقات عامة

**إعداد الطالبين:**

- **لغوشي بلقاسم**
- **ياسي منير**

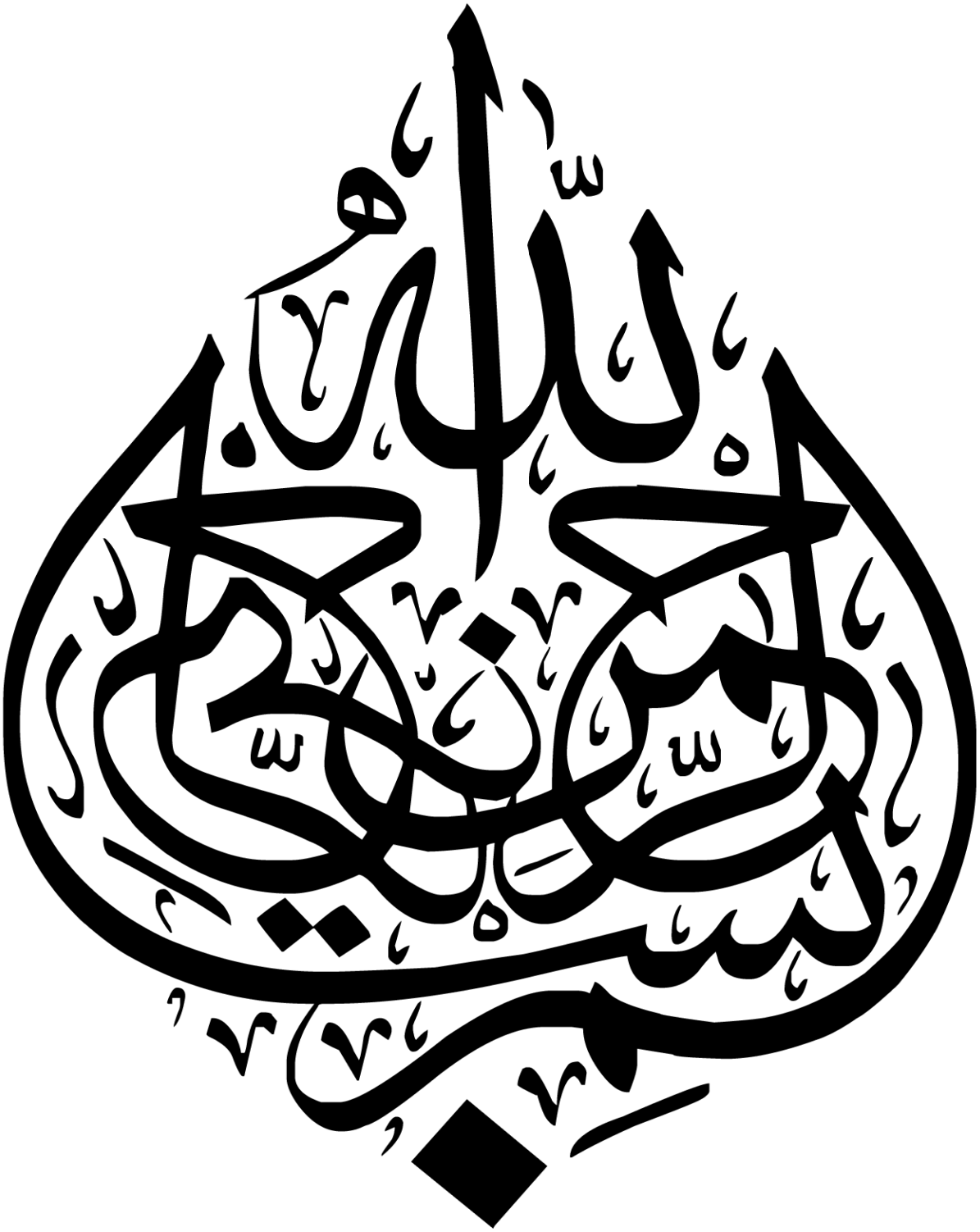
**تحت إشراف الأستاذ:**

- **شحاط سعاد**

**لجنة المناقشة**

| | |
|---|---|
| **الأستاذة بن يحيى سهام** | **رئيسة** |
| **الأستاذة شحاط سعاد** | **مشرفة** |
| **الأستاذ شيهب عادل** | **مناقشا** |

**السنة الجامعية2015-2016**



# شكر و تقدير

*** بسم الله الرحمان الرحيم ***

"قال ياقوم أرأيتم إن كنتم على بينة من ربي و ارزقني منه رزقا حسنا
و ما أريد أن أخالفكم إلى ما أنهاكم عنه إن أريد إلى الإصلاح ما استطعت
و ما توفيقي إلا بالله عليه توكلت و إليه أنيب"

الآية 88 من سورة هود

الحمد لله أولا و أخر لله الوهاب المعين الذي أعاننا و وفقنا في انجاز هذا العمل

نقدم شكرنا الجزيل إلى الأستاذة الفاضلة "شحاط سعاد" التي قبلت الإشراف
على هذه المذكرة فألف شكر لك على كل النصائح و التوجيهات
و الإرشادات

كما لا ننسى واجب الشكر على كل من مد يد العون لنا في انجاز هذا
العمل من قريب أو بعيد و نخص بالذكر جميع عمال
الشركة الإفريقية للزجاج.

| محتويات الدراسة | |
|---|---|
| قائمة المحتويات. | |
| قائمة الجداول. | |
| قائمة الأشكال. | |
| مقدمة. | أ – ب |
| **الجانب النظري للدراسة** | |
| **الفصل الأول: موضوع الدراسة** | |
| تمهيد. | **06** |
| 1- إشكالية الدراسة. | **07** |
| 2- أسباب اختيار الموضوع. | **09** |
| 3- أهداف الدراسة. | **10** |
| 4- أهمية الدراسة. | **10** |
| 5- المنهج المتبع. | **11** |
| 6- مفاهيم الدراسة. | **11** |
| 7- الدراسات السابقة. | **16** |
| خلاصة الفصل. | **23** |
| **الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة** | |
| تمهيد. | **25** |
| 1- تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال. | **26** |
| 2- النظريات المفسرة لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات. | **31** |
| 1.2- النظرية البنائية الوظيفية. | **31** |

| | |
|---|---|
| 2.2- نظرية التحديث. | **33** |
| 3.2- الحتمية التكنولوجية. | **34** |
| 4.2- نظرية انتشار المبتكرات. | **35** |
| 3- أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسة. | **37** |
| 4- سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة. | **38** |
| 5- آثار التكنولوجيا الحديثة على نظم الاتصال والجمهور والمجتمع. | **41** |
| 6- سلبيات وإيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة. | **45** |
| خلاصة الفصل | **49** |
| **الفصل الثالث: المؤسسة الاقتصادية** | |
| تمهيد | **51** |
| 1- نظرية حول المؤسسة الاقتصادية. | **52** |
| 2- مفاهيم عامة حول المؤسسة الاقتصادية. | **52** |
| 3- تصنيف المؤسسات. | **53** |
| 4- أجزاء المؤسسة ومحتوياتها. | **58** |
| 5- الوظائف الأساسية في المؤسسة الاقتصادية. | **59** |
| 6- موارد المؤسسة الاقتصادية. | **64** |
| 7- أهداف المؤسسة. | **75** |
| خلاصة الفصل | **78** |
| **الفصل الرابع: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.** | |
| تمهيد. | **80** |
| 1- أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسة. | **81** |
| 2- الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية. | **82** |

| | |
|---|---|
| 3- تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة. | **83** |
| 1.3- الحاسوب. | **83** |
| 2.3- الشبكات. | **87** |
| 3.3- الهاتف. | **93** |
| 4.3- الهاتف النقال. | **93** |
| 5.3- الفاكس. | **94** |
| 4- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإنتاجية في مختلف المستويات. | **94** |
| 5- تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية. | **96** |
| 6- وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. | **100** |
| خاتمة الفصل. | **103** |
| **الجانب الميداني للدراسة** | |
| **الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة** | |
| تمهيد. | **106** |
| 1- تحديد مجالات الدراسة (المجال المكاني). | **107** |
| 2- المجال البشري. | **111** |
| 3- المجال الزمني. | **111** |
| 4- فروض الدراسة. | **112** |
| 5- طريقة الدراسة (المنهج) | **112** |
| 6- أدوات جمع البيانات. | **112** |
| 7- عينة الدراسة. | **114** |
| خلاصة الفصل. | **115** |

| الفصل السادس: مناقشة وتحليل نتائج البيانات | |
|---|---|
| تمهيد. | **117** |
| 1- عرض وتحليل نتائج البيانات الخاصة بالاستمارة. | **118** |
| 2- مناقشة نتائج الدراسة في ظل الفرضيات. | **152** |
| 3- مناقشة نتائج الدراسة في ظل الدراسات السابقة. | **155** |
| 4- مناقشة نتائج الدراسة في ظل النظريات. | **156** |
| 5- النتائج العامة للدراسة. | **157** |
| خلاصة الفصل. | **158** |
| خاتمة. | **ج** |
| قائمة المراجع. | |
| قائمة الملاحق. | |
| ملخص الدراسة. | |

## قائمة الجداول


| الرقم | الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | توزيع المبحوثين حسب الجنس. | **118** |
| 02 | توزيع المبحوثين حسب السن. | **119** |
| 03 | توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي. | **120** |
| 04 | توزيع المبحوثين حسب الوظيفة. | **121** |
| 05 | توزيع المبحوثين حسب الأقدمية. | **122** |
| 06 | توزيع المبحوثين حسب الأجر. | **123** |
| 07 | توزيع المبحوثين حسب الحالة المدنية. | **124** |
| 08 | يوضح الوظيفة التي تشغلها في المؤسسة طلب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة. | **125** |
| 09 | يوضح مدى استخدام وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة. | **126** |
| 10 | يوضح مدى استخدام وسائل الاتصال في عملك. | **127** |
| 11 | يوضح مدى أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في عملك. | **128** |
| 12 | يوضح استخدامك لهذه الوسائل ومدى استعانتك بالأسلوب اليدوي. | **129** |
| 13 | يوضح مدى استخدام الأنترنت في عملك. | **130** |
| 14 | يوضح الإعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى مساعدتها في حل المشاكل المرتبطة بعملك. | **131** |
| 15 | يوضح التسهيلات التي أضافتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك. | **132** |
| 16 | يوضح الصعوبات التي تواجه أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة. | **133** |
| 17 | يوضح مدى ضمان المؤسسة حصص تدريبية للتحكم في تكنولوجيا الاتصال. | **134** |
| 18 | يوضح الوسيلة الأكثر استخداما للاتصال في المؤسسة. | **135** |
| 19 | يوضح مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة يسهل التفاعل بين أقسام المؤسسة. | **136** |
| 20 | يوضح مساعدة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة على زيادة دقة المعلومات. | **137** |

| | | |
|---|---|---|
| 21 | ي يوضح مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة يؤدي إلى سرعة وصول المعلومات داخل المؤسسة. | **138** |
| 22 | يوضح مدى اعتقادك بأفضل وسيلة للاتصال داخل المؤسسة. | **139** |
| 23 | يوضح مدى عمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة. | **140** |
| 24 | يوضح مدى اعتقادك أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة. | **141** |
| 25 | يوضح مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في سرعة إنجاز العمل. | **142** |
| 26 | يوضح نمط التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة. | **143** |
| 27 | يوضح مدى اعتقادك بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين إنتاجية العمل. | **144** |
| 28 | يوضح مدى اعتقادك بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل. | **145** |
| 29 | يوضح مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة على زيادة كفاءة الموظف. | **146** |
| 30 | يوضح مساعدة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب. | **147** |
| 31 | يوضح مساعدة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة على تسهيل عملية تسويق منتجات المؤسسة. | **148** |
| 32 | استخدام تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة يساعد على تخفيض النفقات المالية. | **149** |
| 33 | يوضح مدى إرادتك بإدخال تكنولوجيا اتصال حديثة أخرى. | **150** |
| 34 | يوضح تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستكم. | **151** |

## قائمة الأشكال


| الرقم | الشكل | الصفحة |
|---|---|---|
| **01** | الهيكل التنظيمي للمؤسسة | **74** |

# مقدمة

**مقدمة :**

يشهد عصرنا الحالي تطورات عديدة في مختلف المجالات، و هذا بفضل التطور السريع الذي تشهده تكنولوجيا الاتصال و المعلومات، و مساهمتها في تعزيز قدرة المشاريع الاقتصادية على الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية محل سير الأعمال والاستراتيجيات.

و هذا ما جعل المؤسسات الاقتصادية تشهد عدة تطورات، و كان لزاما علينا الاعتماد على وسائل وأدوات تضمن لها الاستمرارية في ظل حركية الأسواق، و هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية كشكل من أشكال التجديد، و هذا بفضل مساهمتها في تحسين خدمات الاتصال ، اقتصاد الجهد و اختصار الوقت.

حيث أصبح المسير يرى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي وسيلة لمواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج المؤسسة لذا أصبحت الاتصالات اليوم جزء مهم من المجتمع الحديث والتي تعتمد على الهاتف بكل أنواعه والأنترنيت و البريد الإلكتروني وغيرها من التقنيات الحديثة، فلقد اصبحت الأعمال اليوم تتم عن طريق هذه التقنيات لهذا أصبح امتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أمر ضروري.

و لهذا سنحاول في هذه الدراسة، دراسة الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الشركة الافريقية لزجاج بالطاهير، كميدان للدراسة حيث سنركز فيها على مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و كذلك دراسة تأثيرها على الاتصال الداخلي لنخلص إلى دراسة تأثيرات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة.

وقد قمنا جراء ذلك بتقسيم دراستنا إلى جانبين ، جانب نظري و أخر ميداني أشتمل على أربع فصول يضم الفصل الأول موضوع الدراسة من خلال صياغة إشكالية الدراسة و إبراز أهمية الدراسة و أسباب اختيار الموضوع و أهداف الدراسة و الإطار المفاهيمي

للدراسة و الدراسات السابقة ، أما الفصل الثاني فتناول تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال عرض نشأتها و تطورها، و النظريات المفسرة لتكنولوجيا الاتصال و المعلومات و أهمية تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في المؤسسة و سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أثار التكنولوجيا الحديثة على نظم الاتصال والجمهور والمجتمع و سلبيات وإيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، أما الفصل الثالث فتناولنا المؤسسة الاقتصادية حيث تناولنا نظرة حول المؤسسة الاقتصادية و مفاهيم عامة حول المؤسسة الاقتصادية و تصنيفات المؤسسات و أجزاء المؤسسة و الوظائف الأساسية في المؤسسة الاقتصادية ...الخ

في حين تطرقنا في الفصل الرابع إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية حيث تناولنا أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسة والاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية وتقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، و تأثير تكنولوجيا المعلومات على الانتاجية في مختلف المستويات وتأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية و وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .

# الجانب النظري

# الفصل الأول:

# موضوع الدراسة

**تمهيد.**

1. **إشكالية الدراسة.**
2. **أسباب اختيار الموضوع.**
3. **أهداف الدراسة.**
4. **أهمية الدراسة.**
5. **المنهج المتبع.**
6. **الإطار المفاهيمي.**
7. **الدراسات السابقة.**

**خلاصة الفصل.**

**تمهيد:**

إن الأسس المنهجية لطرح دراسة ما تقتضي التقيد بخطوات محددة ، تمكن من فهم الموضوع الذي سيتم عرضه و شرح أبعاده ، و من هده المراحل:

تحديد موضوع الدراسة بناء على ما تم الاطلاع عليه مسبق ، الأمر الذي يساعد الباحث على تبني وجهة نظر معينة من خلالها يستطيع تبيان حدود بحثه ، و عليه سيتم التطرق في هدا الفصل إلى إشكالية الدراسة و أسباب اختيار الموضوع و الأهمية و الأهداف ، مع استعراض المفاهيم الأساسية بالدراسة و عرض الدراسات السابقة التي طرحت حول الموضوع.

## 1-الإشكالية :

يعتبر الاتصال من الظواهر الاجتماعية التي حظيتباهتمامالباحثين ، و هو أساس استمرار المجتمع باعتباره يقوم على التفاعل الاجتماعي بين الأفراد حتى و إن أختلف الاتصال بمضمونه أو في رسائله المتعددة ، فإنه يبقى السبيل الوحيد لاستمرار المجتمع و تحقيق كيانه الاجتماعي .

كما نعلم بان الحياة البشرية تقوم برمتها على الاتصال أي على العلاقات الانسانية و الاجتماعية بما في ذلك العلاقات السياسية و التجارية و العائلية و المهنية و كان لا بدا لمختلف وسائل التعبير و التواصل الانساني أن ترتقي بأدواتها و تنهض بمفرداتها لتواكب معطيات المرحلةالمعاصرة و تحقق ما يتطلبه المشهد العالمي بمتغيراته المتسارعة و مفاهيمه الحديثة من احتياجات و متطلبات باتت بمثابة معايير حضارته يعتمد عليها بصورة أساسية في تصنيف المجتمعات البشرية و مدى مواءمة هذه للحياة المعاصرة في شتى حقولها و أنساقها الفكرية منها و الابداعية و الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و سواها من الجوانب التي صار من غير الممكن أن تفصل بعضها لدى صياغة حالة حضارية متكاملة، في مختلف سياقاتها لأمة من الأمم أو لشعب من الشعوب ، و هو الأمر الذي يعد إفرازا منطقيا لمجريات الأحداث المتسارعة في الميدان العلمي عامة و التقني المعلوماتي بصورة خاصة .

فبطبعة الحال نجد التحولات التاريخية الكبيرةكان لها دور انعطافي في التطور البشري و التقدم الحضاري ، و لكن التحولات التي شهدها القرن العشرين هي شيء اخر في منعطفاته ، إذا أستخلص هذا القرن كل تجارب التاريخ و استجمع خبراته و بدأ حركة تصاعدية بلغت ذروتها في نهاياته، و بدأ إطلالته على القرن الواحد و العشرين ، و التقدم التقني و المعلوماتي في الاتصال كان علاقة هذا العصر التي طرحها مبتكروها كمرحلة انتقالية حاسمة في حياة البشرية و استطاعت هذه التقنية أن ترفع الحواجز و تقرب المسافات إلى حد جعل العالم شاشة صغيرة تمتد عبر شبكة معقدة من الاتصالات ، و هذه التقنية قد و لدت تولد مفاهيم جديدة لأنها قد قاربت بين البشر و الأمم إلى حد التفاعل الشديد و السريع بحيث خلقت حالة تواصل شديد بين الأفكار و الثقافات.

و لهذا نجد بأن ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم بطريقة مباشرة في ظهور الاقتصاد الشبكي ، الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة ، تقدم منجاتها و خدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت و في أي مكان من هذه المعمورة الكبيرة، و لم يتوقف أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على

الاتصال المؤسسة و فقط بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق، بل أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الادارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط ، تنظيم ، رقابة ، تنسيق ، و اتخاذ القرارات فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطا رسميا روتينيا يسبق التنفيذ من الأعلى إلى الأسفل مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم و الرقابة و اتخاذالقرارات و لا يقتصر تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على هذا فقط ، بل ساهمت في رفع مستوى الانتاجية و تحسين الأداء و تقليص التكاليف ، إلا أن هذه التأثيرات الإيجابية لا تمنع من وجود بعض السلبيات كتقليص الوظائف و ضياع المعلومات و فرصانتها ، ميما جعل المستخدمين ينقسمون بين مؤيد و معارض لهذه التكنولوجيا الجديدة و بغض النظر نجد ان مختلف المؤسسات في مختلف بقاع العالم تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مختلف نشاطاتها ، مكملتا إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية المستخدمة من قبل ، فمثلا نجد تقريبا جل المؤسسات الأمريكية في نهاية التسعينات من القرن الماضي، ربطت جل أجزائها و فروعها بشبكة الأنترانت ، ثم منتقلتا إلى ربطها عن طريق الأنترنيت و أدخلت في مختلف تنظيماتها و هذا من أجل الزيادة في الانتاج و الاتصال بالجماهير المختلفة و من ثم التوفير في التكاليف و الوقت و الجهد .

كما نجد بأن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية كذلك ركبت هذا التطور، بحيث نجد بانها تأثرت بهذه التكنولوجيا و من ثم تبنها ثم القيام بإدخالها في مؤسساتها سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية أو عسكرية أو إدارية، بحيث انتقلت من الطرق الكلاسيكية في عملية الانتاج و التسيير إلى مرحلة حديثة معتمدة على الطرق الحديثة القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية، من الأنترانت و الأنترنيت والأقمار الصناعية، في نقل المعلومات و ذلك خاصتا بعد جهود الدولة، في تجهيز مختلف المؤسسات بأجهزة الحواسيب و القيام بربطها بمختلف الشبكات ، و نشر ثقافة البحث و التطوير في ميدان تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما لم تتخلى الدولة أو في بعض المؤسسات الاقتصادية عن طرق التقليدية أو القديمة في الاتصال، و ذلك راجع إلى عدم مواكبة التطورات الحاصلة في هذا الميدان ، أو لعدم الوثوق بها أو لعدم تقبل فكرة التخلي عن وسائل الاتصال القديمة.

و من ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية و قيمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، الشركة الافريقية لزجاج التي تعتبر من أكبر الشركات لصنع الزجاج ليس في الجزائر فقط بل في أفريقيا، بحيث

وجدنا أن المؤسسة عملت على استعمال وسائل تكنولوجيا للاتصال حديثة تتمشى و التغيرات الحاصلة في العالم .

و من هذا المنطلق نستطيع ان طرح هذا التساؤل الرئيسي :

كيف يتم الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الاقتصادية؟

**التساؤلات الفرعية :**

- ما هي مجالات استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة ؟
- هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة
- هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة اثر على الأداء الاقتصادي في المؤسسة ؟

**فرضيات الدراسة :**

- استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة .
- تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الداخلي للمؤسسة .
- تؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة

## 2- أسباب اختيار الموضوع:

لقد كان الاختيار لهذا الموضوع ليس من باب الصدفة بل كان لعدة أسباب نذكرها في هته النقاط .

- حداثة الموضوع : تنطلق حداثة من حداثة التكنولوجيات الحديثة و استغلالها في ميدان الاتصال ، حيث ان أغلب الباحثين و الدارسين، لم يولوا بعد الاهتمام الكافي بهذا النوع من المواضيع و لم يعطوها حقها رغم دخول التكنولوجيات الحديثة للاتصال إلى مؤسسات عديدة و هذا ما يفسر قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في بلادنا على الخصوص
- أهمية الموضوع: تنطلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال المؤسسة ، إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي و خارجه ، و بالتالي أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال و دورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات ، و تحسين سيرورتها و تبادلها حيث أصبحت

كيفية و طرق اقتنائها و كذا استخدامها و أخيرا أثارها المفرزة الشغل الشاغل للمسؤولين عن هذا المجال .

- التعمق و مواصلة البحث في هذا الموضوع : حيث قمنا بقراءات خاصة حول هذا الموضوع و هذا ما دفعنا إلى التفكير في البحث الجدي ، و التعمق حول التكنولوجيات الحديثة في مجال الاتصالات و استغلالها في المؤسسة و توضيح أهميتها و مدى استخدامها و أثرها

**3 أهداف الدراسة :**

-دراسة موسعة للاتصال و ماهو امتداد هذا الاستخدام ، و العوامل التي تتحكم في هذا الاستخدام و أثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة ، و ذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسة و الأفراد الخارجيين –الجمهور– و دورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة و الوقت المحدد.

-إثبات بأن تكنولوجيا الاتصال من أهم الأنشطة بأي مؤسسة التي تريد الاستمرارية و النجاح في الأسواق و تسعى إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية و يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف و التوصل إلى عنصر التفوق و الابداع

-لفت انتباه المسيرين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية إلى وجود أساليب علمية تسمح لهم بمسايرة التغيرات الاقتصادية و التحكم فيها و مواجهتا حيث تتمحور هذه الطرق و الأساليب ، حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة المعرفة.

## 4 أهمية الدراسة :

-أهميته على مستوى المؤسسات الجزائرية التي تلعب دورا أساسيا في التنمية الاقتصادية و لذلك قدمت لتخدم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

-التركيز و الاهتمام الكبير و المتواصل و استغلال تكنولوجيا الاتصال لمواجهة التحديات ، توفير الوقت و الجهد و تحسين جودة المنتوج أو الخدمة ، تحسين صورة المؤسسة و إزالة العوائق.

-تمثل تكنولوجيا الاتصال مصدرا رئيسي لتغدية مختلف العمليات و أنشطة المؤسسة ، و التي تمكنها من جمع ، تخزين، معالجة و تحليل المعلومات و نشرها و الاستفادة منها .

-جاءت هذه الدراسة بمثابة دعوة إلى التطوير ، الاستمرارية ، و التفاعل مع المستجدات و عدم الانتظار لتعرف على نتائج الأخرين لتقليدها ، و إنما السعي إلى الريادة لتحقيق الأسبقية و البقاء و النمو و الاستمرارية في السوق .

-كما تعزز هذه الدراسة من كفاءة الأداء المتفقة مع عصر التكنولوجيا و المعرفة التي تنعكس بشكل إيجابي على القطاع الاقتصادي ، من خلال إفتتاح أفاق تنموية جديدة للمشاريع التي تبحث عن الابتكار و التجديد و تقديم خدمات و منتوجات جديدة بأساليب متطورة .

## 5 المنهج المتبع:

قصد الاجابة عن الاشكالية المطروحة في هذه الدراسة ، و كذا إختيار فرضياتها المتبناة، تم إختيار المنهج الوصفي ، فأن البحث الوصفي يستهدف دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة الظاهرة ، أو موقف أو مجموعة من الناس، أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع و ذلك بهدف الحصول على معلومات كافية و دقيقة عنها دون الدخول في أسبابها أو التحكم فيها .

و من أجل جمع البيانات أستعن باستمارة إستبيان.

## 6 الإطار المفاهيمي:

قبل التطرق إلى التعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة نبدأ بتحديد بعض المفاهيم :

**1-6 التكنولوجيا:**

قد اختلفت الأراء في تحديد مفهوم التكنولوجيا و من بينها

التكنولوجيا لغة: هي مصطلح يوناني الأصل ( technologie) و هي كلمة مشتقة من كلمتين (teckne) و تعني التقنية أو فن و كلمة ( logie) و تعني علم + دراسة و على هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون[1]

يعرفها جاك موران (j.moran) ، على أنها كل العلوم و التقنيات و القواعد الأساسية التي تدخل في تصميم المنتج و تصنعيه و في طرق التسيير و أنظمة المعلومات[2]

أما دافت ( daft) فيعرف التكنولوجيا بانها : الأدوات و الأساليب المستخدمة لنقل و تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات[3]

تعرف ردينة عثمان التكنولوجيا بأنها : تمثل المعرفة ، الإبداع القدرة و القدرة العقلية الت ساهمت في إيجاد ألات و معدات و الوسائل و الطرق التي ساهمت و تساهم في تطوير المجتمعات[4]

أما محمود علم الدين يعرفها بانها : الوسائل التي صنعها الانسان أو أوجدها طبق لطرق علمية اعتمادا ، على معارف و خبراته ، و مهارته و سخرها لخدمته[5]

مما سبق يمكن أن تعريف التكنولوجيا بأنها : كأنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفيرالوسائل والمعدات والألات والأجهزة ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل بحيث تسهل على الانسان الجهد وتوفيرالوقت وتحقق المؤسسة أهدافها.

1 محمد الفاتح حمدي و أخرون، تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحديثة (الاستخدام و التأثير)، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ، الجزائر،ط1، 2011 ص2

2 وسلة حمداوي ، إدارة الموارد البشرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط1 ،2004 ص 169

3 موسى اللوزي : التنظيم و إجراءات العمل ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر و التوزيعن عمان ط1،2007، ص 25.

4 ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي، تكنولوجيا التسويق ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، ط1،2004، ص 25

5 محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر و التوزيع ، القاهرة ، ط1 ، 1990، ص 16

**2-6 الاتصال :**

**1-2-6 مفهومه:**

أن أبسط معانيه و أوضحها هو عملية نقل الرسائل و تفسيرها بين شخصين أو أكثر .

تشير كلمة الاتصال إلى معاني كثيرة لدى كثيرين من الناس ، فا البعض ينظر إليها على أنها علم ، و البعض يعتبرها نشاط ، و يرى أخرون أنها مجال دراسة، بينما يعتقد البعض انها فن و هي قد تكون نشاط عفويا لا شعوريا أو عملا مخطط هادف [1]

عرفه أحمد ماهر : "للاتصال بأنهعملية مستمرة تتم عن طريق قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة ، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الأخر"[2]

كما يعرفه كارل هوفلند : "على أنه العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الأخرين لمستقبلي الرسالة"[3]

و يرى علماء النفس و الاجتماع أن الاتصال بصفة عامة هو "عملية تبادل المعاني فيها مستقبل و مرسل و التبادل لا يتم إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر ، فإن و قع بين شخصين فإنهم يسمونه بالاتصال الفردي الشخصي و هو إتصال بدائي و إن و قع بين مرسل و عدد كبير من الأشخاص فإنهم يسمونه بالاتصال الجماعي أو الجمعي او الجماهيري و هو الاتصال المتطور"[4]

**3-6 مفهوم تكنولوجيا الاتصال :**

-و لقد تم تعريف تكنولوجيا الاتصال من قبل الباحثين و الدارسين على أنها : "تكنولوجيا الاتصال تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان أخر بفعالية و سرعة عالية "[5]

1 منال طلعت محمود : مدخل إلى علم الاتصال ، مدرس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، جامعة الاسكندرية ،1ط، 2001-2002م ، ص11

2 أحمد ماهر ، كيف ترفع مهارتك الادارية في الاتصال ، الدار الجامعية ، الاسكندرية مصر ، ط2001،1م،ص 24

3 جهان أحمد رشتي: الأسس العملية لنظريات الاعلام ، دار الفكر العربي ، القاهرة ،ط2001،1م، ص ص 60-61

4 زهير إحدادن،مدخل العلوم الاعلام و الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1993م،ط1، ص 9

5 ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطرباسي: الاتصال و العلاقات العامة ، دار الصفاء ، عمان، ط1 ، 2005م، ص 109

و ورد في المعجم الاعلامي بأنها : "مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل الماديةو الادارية و التنظيمية ، المستخدمة في جمع المعلومات و معالجتها و إنتاجها و تخزينهاو استرجاعها و نشرها و تبادلها أي توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات"[1]

و تكنولوجيا الاتصال كثير ما تتداخل مع مصطلح أخر و هو تكنولوجيا المعلومات لذا أرتأينا أن نقدم تفصيلات عن تكنولوجيا المعلومات .

-حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات بانها : " عملية جمع و تخزين و معالجة و نشر المعلومات و استخدامها مع الاعتراف بأهمية الانسان و الأهداف التي يضعها و القيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا و مساهمته في إثراء حياته"[2]

-و يرى (نبيل علي) أن تكنولوجيا الاتصال : " رافد لتكنولوجيا المعلومات"، على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات و المعلومات و المعارف ، و أدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر و برمجياته، التي تستهلك طاقته الحسابية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع و خدمات معلوماتية ، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الانسان و الألة أو من خلال أساليب البث المباشر و غير المباشر كما هي الحال في أجهزة الاعلام أو من خلال شبكات البينات، التي تصل بين الكمبيوتر و أخر أو بينه و بين وحداته الطرفية

### 6-4 تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

و قد ورد تعريفها في الموسوعة الاعلامية بأنها : "الأدوات و النظم التي تساعد على القيام بالاتصال و تتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الإلكترونية"[3]

و هو نفس الرأيالذي يعرضه "فضيل دليو" في تعريفه لها حيث قال أنها : "تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر ، و لها أثار عدة تشمل مجالات و تطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما و تنظيم المؤسسات خصوصا"[4]

1 محمد منير حجاب : المعجم الاعلامي ، دار الفجر ، القاهرة ، ط1، 2004،،ص166

2 محمود علم الدين : مرجع سابق، ص 141

3 محمد منير حجاب، الموسوعة الاعلامية ، دار الفجر للنشر و الوزيع ، القاهرة ، ج2 ،2003،ص 805

4 فضيل دليو ، و سائل الاتصال و تكنولوجياته ، منشورات جامعة منتوري ، الجزائر، ط1، ص 147

و هناك من وسع مفهومها يشمل : "الوسائل الإلكترونية المستخدمة في إنتاج و التسجيل الكهرومغناطيسي ، و الذي يكون باستخدام الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية ذات الكفاءة العالية في حمل الرسائل و المعلومات ، هذا بالإضافة إلى استخدام الحاسوب و ما يتصل به من تقنيات"[1]

و قد لخص عبد الهادي عثمان تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في :"القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل و بث الثورة المعلوماتية من مكان لأخر"[2]

1 الموسوعة العلمية الشاملة :www.m3loma.com، 2008/02/23

2 ممدوح عبد الهادي عثمان ، التكنولوجيا ومدرسة المستقبل، الواقع و المأهول www.edc.gov.sa ، 2008/02/23

بينما يرى الأستاذ (سعد لبيب) : "أن تكنولوجيا الاتصال و تكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أن : ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجير المعلومات و تضاعف الانتاج الفكري في مختلف المجالات ، و ظهور الحاجة عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الأراء أو الاتجاهات ، من شخص إلى أخر أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات ، باستخدام رموز ذات معنى واحد و مفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين[1]

**6-5 التعريف الاجرائي:**

من خلال التعاريف السابقة نفهم أن تكنولوجيا الاتصال تركز على المستقبلين لرسالة بين نوعين من الاتصال ، اتصال شخصي و يكون مباشر بين مرسل و مستقبل و اتصال جماهيري يتطلب و سائل جماهيرية كوسيط للاتصال (الصحف، الراديو ، التليفزيون، الكمبيوتر) و يكون مع عدد كبير من المستقبلين.

**7 -الدراسات السابقة :**

- **الدراسة الأولى :**

و قد جات الدراسة المعنونة بـ : " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة " و التي قام بها الطالب: شادلي شوقي تحت إشراف الدكتور إبراهيم بختي ، دراسة ميدانية بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر نموذجا ، و هي مدكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية لسنة الجامعية (2007-2008)

و قد سعت الدراسة إلى الكشف إلى الأهداف التالية :

- معرفة واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية و دورها اقتصاديا

- معرفة مدى اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الصغيرة و المتوسطة

- معرفة الدور التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

1 حسن عماد مكاوي ، ليلى حسين السيد.

– محاولة إعطاء قناعات صحيحة معينة عن طبيعة تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و ماهيتها و أهميتها بالنسبة للمؤسسات الصغرة و المتوسطة

– و ضعاقتراحات موضوعية و عامة قد تساعد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

و قد أعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي ، و هذا لكونه المنهج المناسب لموضوع دراسته ، و وتوظيف أدوات جمع البيانات و المتمثلة في الاستمارة ، استخدمت الملاحظة لتصريحات و ردود أفعال المبحوثين من أجل الاجابة على تساؤلات الدراسة :

**السؤال الرئيسي:**

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة و توجه الجزائر نحوى بناء مجتمع للمعلومات؟

و تندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية :

– ما هو واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية و دوروها اقتصاديا؟

– إلى أي مدى يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ؟

– هل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أثر على الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ؟

و اختيار الفرضيات البحثية التالية :

**الفرضية الرئيسية :**

تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة و توجه الجزائر نحوى بناء مجتمع للمعلومات

**أما الفرضيات الفرعية :**

– يعد التوجه و الاهتمام بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ضرورة اقتصادية نظرا للدور الذي تلعبه في توفير فرص العمل و تحقيق النمو الاقتصادي

– يتناسب حجم المؤسسة طرديا مع درجة امتلاك المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

– تعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة

**و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :**

من خلال دراستنا الميدانية توصلنا إلى العديد من النتائج ، فجل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية المستجوبة تستخدم وسائل الاتصال من ، الهاتف الثابت ، الفاكس، الهاتف النقال ، البريد الإلكتروني ، بمستويات مرتفعة تفوق مثيلاتها في الدول الأوروبية ، بينما لم تسجل هذه المستويات بالنسبة لاستخدام المؤسسات للأنترنيت و مواقع الويب ، ناهيك عن استغلالها الضعيف للأغراض التجارية كا الترويج

كما خلصت هذه الدراسة إلى نتيجة بان المؤسسة الصغيرة والمتوسطة الجزائرية تسجل تأخرا ملحوظا في استخدام هذه التكنولوجيات ، فلم تتجاوز كثافتها 29.5 % ، بينما توصلت هذه الدراسة كذلك إلى ان مستوى استخدام هذه المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال يتناسب طردا مع حجم المؤسسة .

- **الدراسة الثانية :**

و قد جاءت الدراسة المعنونة ب: "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة "، و هي مذكرة قمتا بهما الطالبتان بوعلي فريدة و فوضيل حكيمة تحت إشراف الأستاذة حداد نور الهدى ، دراسة ميدانية بمؤسسة (المديرية العامة للاتصالات – البويرة) و هي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاديات المالية و البنوك

و قد سعت الدراسة للكشف إلى الأهداف التالية:

– التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال وكيفية بناء هيكل معلوماتي متطور في المؤسسة و إبراز أهمية هذه التكنولوجيا في تحسين عملية الاتصال الداخلي بها

– إبراز دور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة ، و التشجيع على استمرار نشر هذه التكنولوجيا إلى المجتمع و تقوية قدرات الدول في هذا المجال ، مثل الشبكات ، و التجهيزات.

– محاولة تحليل و تقييم واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة ، و مدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و اقتراح حلول و توصيات للمؤسسة محل الدراسة مما يسمح لها أداء مهامها بأحسن و جه لتحقيق أهدافها

**منهج الدراسة:**

لدراسة موضوع هذا البحث تم الاعتماد على المناهج المعتمدة في البحوث الاقتصادية و الاجتماعية بصفة عامة، بحيث يعتبران الأسلوب الوصفي و التحليلي مناسبان لتقرير الحقائق و التعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع ، كما يتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة ، أما فيما يخص أدوات الدراسة الميدانية فتم الاعتماد على أداة جمع البينات من خلال الاستبيان و الملاحظة و تحليل الوثائق من أجل الاجابة على التساؤلات التالية :

**السؤال الرئيسي :**

كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟

و يندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية :

– ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟ و ما هي أهم ابعادها و متكزاتها؟

– هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم و تؤدي في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة

– ما واقع الاتصال الداخلي بمؤسسة اتصالات الجزائر – فرع البوير؟

و اختبار الفرضيات الفرعية التالية:

**الفرضية الرئيسية :**

تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة .

**أما الفرضيات الفرعية هي :**

– تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهم في تطوير و تحسين أليات عمل المؤسسة

– ساهمت وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة

– تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على الاتصال الداخلي في تحقيق التفاهم و إحساس العمال بالرضا و الانتماء ، مما يؤدي إلى تحقيق التكامل

و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

– من خصوصيه الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة و المساهمة في الاتصال الداخلي لزيادة فعالية أفراد المؤسسة إلى جانب التأثير بنوع و مدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

– من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة ، وبالإضافة إلى توفير تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة

– يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة

– من الضروري حماية و امن الشبكات و دوروها لبناء الثقة في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

– أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة إلى تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة

– ساهمت الشبكة المعلوماتية في تحسين النمو و الاستدامة من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات و تسخيرها للمستقبل ، و كذلك سهولة الوصول و الولوج إلى المعلومات في وقت قصير.

- **الدراسة الثالثة :**

و قد جات الدراسة المعنونة بـ: "تكنولوجيا الاتصال و علاقتها بأداء المؤسسات الاعلامية " و هي مدكرة أجنبية قامت بها الطلبة لبنى عبد الله العلاوين تحت إشراف الأستاذ الدكتور تحسين منصور ، دراسة ميدانية بمؤسسة الإذاعة و التليفزيون الأردنية نموذجا ، و هي مدكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاعلام لسنة 2009 و قد سعت الدراسة للكشف إلى الأهداف التالية :

**اهداف الدراسة:**

-معرفة مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسةالإذاعة و التلفزيون الأردنية باستخدام تكنولوجيا الاتصال

-أهمية تكنولوجيا الاتصال في رفع المؤسسات الاعلامية على المنافسة على المستوى المحلي و الاقليمي

-الدور الدي تساهم به تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء داخل المؤسسة

-أثر تكنولوجيا الاتصال على أداء المؤسسة

و قد اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، وهذا لكونه المنهج المناسب لموضوع دراستها ، وتوظيف أدوات جمع البيانات و المتمثل في الاستمارة و الملاحظة من أجل الاجابة على التساؤلات التالية :

**السؤال الرئيسي :**

ما مدى تكنولوجيا الاتصال على أداء المؤسسة الاعلامية

و تندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية :

– ما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية؟

– ما مستوى تقييم أفراد مجتمع عينة الدراسة لأنشطة و أداء مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية باستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

و اختبار الفرضيات البحثية التالية :

**الفرضية الرئيسية:**

-تعمل تكنولوجيا الاتصال على زيادة أداء المؤسسة الاعلامية

**أما الفرضيات الفرعية :**

– استخدامات تكنولوجيا الاتصال في مؤسسات الإذاعة كثيرة و متنوعة .

– يستخدم أفراد عينة الدراسة تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة الإذاعة و التلفزيون بشكل كبير و بالتالي يزيد من أدائها.

**و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :**

– أظهرت هذه النتائج التأثير الايجابي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات مما يؤدي إلى زيادة المقدرة التنافسية للمؤسسة الاعلامية

– أظهرت هذه النتائج بأناستخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات قد ساهم في تطوير مجالات أداء مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية

– أظهرت كذلك النتائج على أن المؤسسة الاعلامية قامت بوضع خطط مالية خاصة و السيطرة على تنفيد الخطط وفق زمن محدد ، مع مراعاةامتلاك المؤسسة رؤية واضحة من خلال توفير معلومات دقيقة تساعد إدارة المؤسسة في التخطيط لسياستها المستقبلية ، مع التركيز على تطوير استراتيجيات لتحقيق أهداف فعال للمؤسسة ، و التنبؤ بالأزمات قبل حدوثها

– أظهرت النتائج كذلك ، قيام المؤسسات الاعلامية في الأردن بوضع معايير موضعية لتقويم برامجها المتنوعة ، و تطبيق الاجراءات و ضبط جودة إنتاج البرامج ، مع إمكانية تصحيح الأخطاء بأقل التكاليف الممكنة .

## خلاصة الفصل:

تناول هدا الفصل التحديد النظري لموضوع الدراسة ، بعد طرح الإشكال المعتمد، و توضيح أسباب تبني هده الدراسة و أهميتها و أهدافها ، مع إبراز أهم المتغيرات الرئيسية ، التي كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمتغير مستقل، و المؤسسة الاقتصادية كمتغير تابع مع الاستشهاد بدراسات سابقة عن كلا المتغيرين، في محاولة لمناقشة نتائجها و الاستفادة منها، بما يثري البحث إلا أن التوسع النظري في موضوع البحث و متغيراته و إبراز خصائصها وأهميتها و أبعادها.

# الفصل الثاني:

# تكنولوجيا الاتصال الحديثة

**تمهيد**

1. **تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.**
2. **النظريات المفسرة لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات.**
3. **أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسة.**
4. **سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.**
5. **أثار التكنولوجيا الحديثة على نظم الاتصال والجمهور والمجتمع.**
6. **سلبيات وإيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.**

**خلاصة اللفصل.**

**تمهيد:**

شهدت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانات المتوفرة والمتجددة.

## I. تطور تكنولوجيا المعلومات ولاتصال:

إن وسائل الإعلام والاتصال وجدت بوجود كائنات هذا العالم ولكنها مرت بمراحل تطور عديدة أفرزت أنواع متفاوتة في الكم والكيف والمدى، ولكنها كانت تهدف دائما إلى فورية الاتصال الواسعة دائرة المستقبلين وتحسين نوعية الرسالة.

لقد كانت وسائل الإعلام والاتصال في العصور القديمة طبولا ودخان ونار وطيورا وخيلا وهذا لإضافة إلى الحفر على الأحجار والأشجار والألواح والأعمدة المنصوبة في المعابد أو الميادين العامة ومن جهة ثانية كان التجار يحملون معهم في أسفارهم الأخبار، كما كان المندوبون ينشرونها ويعلنون أوامر الحكام ويمكن الإضافة في الأخير إلى جميع هذه الوسائل المتقدمة وسيلة هامة هي وسيلة الاتصال الشخصي الاعتيادي.

ولقد كان الناس يسجلون رسائلهم وينسخونها بالأيدي على المواد الطبيعية التي كانت متوفرة لديهم آنذاك الخشب، النحاس، ورق ولحاء الأشجار، العاج، العظام، الجلود ومع مرور الزمن برزت الحاجة للحصول على مادة للكتابة تكون سهلة الخزن والحمل والاستعمال، ولقد اجتهد المصريون القدماء فاستخدموا ورق البردي (نبات مائي) التي انتقل إلى اليونانيين والرومان ثم تكن الصينيون من اختراع الورق من لحاء شجر التوت حوالي 105م على يد**ts'al lub** .

وبالرغم من احتكار هؤلاء سر اكتشافهم استطاع المسلمون الحصول عليها بعدما امتدت فتوحاتهم لتتجاوز الصين شرقا حوالي منتصف القرن الثامن ميلادي، ثم طوروها فأنتجوا الورق من ألياف الكتان، ثم أول مصنع لإنتاج الورق في التاريخ في مدينة "**سمرقند**" كتبة مصانع أخرى في دمشق، مصر والمغرب.[1]

وفي منتصف القرن الثاني عشر أنشأ المسلمون مطاحن الورق في أسيا، ثم أول مصنع للورق في صقلية ( إيطاليا)، وبذلك انتهلت صناعة الورق ومطاحنه إلى أوروبا التي استحوذت على تطويرها مند القرن الثالث عشر، فحنت وسائلها حتى أصبحت آلية، واستمر الوضع كذلك إلى حد اكتشاف المطبعة في القرن الخامس عشر ثم اكتشاف المطبعة الميكانيكية في الأولى مطلع القرن التاسع عشر.

(1) ابراهيم أبو عرقب: الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار محمد لاوي، الأردن،ط1،1993، ص 82.

وهذا يعني أن وسائل الإعلام متنوعة وكثيرة في تلك العصور، كما خضعت لأطور متعددة (الكلام والرموز في الكتابة التصورية الحرفية حتى ظهور المطبعة جوتنبرغ 1436) التي كانت بحق تمثل الفاصل الحقيقي بين العصور القديمة والعصور الحديثة من حيث ارتباطها بتطور بوسائل الاتصال ذلك أنها أمدت العالم الحديث بوسائل اتصال وإعلام جديدة ابتداء من الكتب والنشرات ثم الصحف ( أول صحيفة منتظمة: هولندا 1605) أول يومية: بريطانيا 1702 وأصبحت بذلك الكلمة المقروءة هي وسائل الإعلام والاتصال الأولى في العصر الحديث.

ثم بدأت الثورة الاتصالية الثانية مع ظهور أداة جديدة من أدواتها ونعني بها وكالات الأنباء (تعتبر وكالة "**هافس**" التي ظهرت عام 1835 أولها) والتي أصبحت فيما بعد الممون الإخباري الأساسي للوسائل الأخرى.

ثم حدثت الثورة الثالثة بظهور مخترعات السمعية البصرية الحديثة ( السينما، راديو، التلفاز، فيديو، الكومبيوتر) وكان قمة الثورة في الاتصال ظهور الأقمار الصناعية في الخمسينيات وخاصة بعد نقل الألعاب الأولمبية من طوكيو عام 1964) تلتها اختراعات أخرى الفيديو خاصة (عام 1964) الذي مكن الجمهور من إعادة أثارات التلفزة، بواسطة الكبلات (مطلع السبعينيات) التي عمات على زيادة وضوح الصورة وعدد البرامج والقنوات.[1]

فوسائل الإعلام والاتصال حصرها " **مارشال ماكلوهان**" في أربعة مراحل وهي: المرحلة الشفوية، مرحلة الكتابة، مرحلة الطباعة، مرحلة الوسائل الإليكترونية غير أن الوقت الحاضر بالنسبة لـ "**ماكلوهان**" يتوقف عند منتصف السبعينيات في الفترة التي تلتها قد عرفت تطورات تكنولوجية كبيرة، جعلت الباحثين يعتمدون التطور الاتصالي إلى خمس مراحل تتمثل في:

**1. المرحلة الشفوية:**

حيث كانت اللغة أو وسائل الاتصال التي استخدمها البشر، وأدى اعتماد الإنسان على اللغة كوسيلة اتصال أساسية له، في المرحلة إلى تطوير بعض الحواس والمهارات لديه ليحقق أفضل اتصال ممكن فأصبحت حاسة السمع لديه في أقوى حالاتها واستخدام الذاكرة في تخزين المعلومات والمعارف مما أدى

(1) المرجع نفسه، ص 83.

إلى بلوغ مهارة الحفظ لديه أعظم مبلغ، وأصبح للكلمة قوة تعتبر كبيرة فالعقود والاتفاقات يتم الاتفاق عليها شفويا، وقوانين القبيلة ونظمها وتاريخها هي كلمات لابد من احترامها والالتزام بها، وكانت الشائعة هي أول شكل من أشكال الإعلام والاتصال، حيث كانت الأخبار تنتقل من الفم إلى الأذن، بانتقالها كانت تغير وتشوه بحيث تضيع حقيقتها في أحيان كثيرة.

**2. المرحلة الكتابية:**

مرت الكتابة بالعديد من مراحل التطور حتى وصلت إلى وضع أبجدية لغوية على يد الفينيقيين، ويعتقد أن اشتغال الفينيقيين بالتجارة وحاجتهم إلى كتابة عقود مدونة أو كتابة أصناف التجارة دفع بشكل كبير إلى اختراع مثل هذه الأبجدية، ورغم أن الكتابة في بدايتها كانت محدودة التأثير على حياة الإنسان قلة عدد الأشخاص الذين يستطيعون الكتابة والقراءة، إلا أنهت بمرور الوقت واختراع وسائل جديدة تسهل عملية الكتابة كاختراع الورق في بلاد الصين وانتقاله إلى بلاد العرب ثم أوروبا، أخذت الكتابة تمثل مكانة مرموقة في حياة البشر وانتشر التدوين والتأليف في مختلف العلوم، وظهرت مهنة الوراقة، وبالتالي أصبح هناك دور لحفظ الملحوظات والكتب، والنسخ على وسائط متعددة ومختلفة، تغير أسلوب التعبير والإنشاء، كما تغير أسلوب تخزين المعرفة فيما أصبحت المعلومات تخزن عن طريق الحروف الهجائية، وبهذا أحلت العين محل الأذن كوسيلة أو كحاسة رئيسية ليكتسب من خلالها الإنسان معلوماته، وسهل الكلام البشري المنطوق الذي تجسد في شكل مخطوط أو مكتوب الطريق، لإقامة تنظيمات إدارية.[1]

(1) فاروق خالد الحسنات: **الإعلام والتنمية المعاصرة**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط 1، 2011 م، ص ص 15 – 16.

**3. المرحلة الطباعية:**

بفضل اختراع آلة الطباع حدث تغيير جدي في أساليب التعبير والإعلام حيث بدأ الأفراد يعتمدون أساسا على الرؤية والكلمات المطبوعة في الحصول على معلوماتهم وبذلك أصبحت حاسة الإبصار هي المسيطرة والمطبوع حول الأصوات إلى رموز مجردة أي إلى حروف مما شكل عملية تجريد منتظم للحروف أو الرموز البصرية. (1)

وفي منتصف القرن الخامس عشر الميلادي عندما اخترعت المطبعة عام 1436 على يد الألماني" **يوحنا غوتنبير**" وكان ذلك التاريخ بداية (عصر الاتصال الجماهيري **masscommunicaton**) تمييزا له عن (عصر الكتابة) الذي سبقه، ثم جاء اختراع الراديو عام 1906.(2)

**4. المرحلة الإليكترونية:**

وهي مرحلة بدأت في منتصف القرن التاسع عشر واستمرت حتى أوائل التسعينيات من هذا القرن العشرين، وبدأت بتجارب واكتشافات واختراعات في الاتصالات السلكية واللاسلكية وانتهت بالاستقرار والابتكار للأجهزة الاتصالية الجماهيرية تشكل أب الثورة الاتصالية ويطلق عليها مرحلة (الاتصالات) السلكية واللاسلكية أو الثورة الاتصالية أو الانفجار الاتصالي.

وقد شهدت هذه الفترة نموا متزايدا لسرعة في وسائل الاتصال وأساليب خاصة في مجال من الأنثرنات المسموعة والمرئية النظرية في البداية ثم الرقمية بعد ذلك، في حين تعاقبت الاكتشافات العلمية والتجارب الواحدة بسرعة متزايدة.

فبعد ظهر التلغراف، الفوتوغرافي، ثم التصوير الفوتوغرافي، الفلم السينمائي، الإذاعة المرئية (التلفزيون) ويظهر التليكس بعد ذلك، وتبدأ أنظمة الاتصالات عبر القارات متمثلة في الكابل البحري ثم الأقمار الصناعية، ويظهر التلفزيون السلكي، والإرسال التلفزيوني المستعين بالأقمار الصناعية بشكل غير

(1) فاروق خالد الحسنات: مرجع سابق، ص16.

(2) كامل خورشيد مراد: **الاتصال الجماهيري والإعلام**، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط1، 2011 م، ص 164.

مباشر بعد ذلك، وتوظف أشعة الليزر والألياف البصرية وخلال تلك الفترة يمكن إشغال الفيديو كاسيت والفيديو ديسك والفاكسيميل والاسطوانة المدمجة.

وخلال تلك المرحلة تظهر الحسابات الإليكترونية وتتطور جيل بعد جيل حتى تصل إلى الجيل الخامس وتدخل كل مجالات الحياة ومنها المجالات الإعلامية، فهو من تعلم صناعة الصحافة حيث تدخل الحسابات الإليكترونية في عمليات تميزها بدأ من الصحف والتوضيب و تجهيز الصور وفصل الألوان والتحكم في عملية الطباعة والتحول شبه الكامل إلى طباعة الأوفست وتجهيز اللوحات الطباعية بواسطة أشعة الليزر، كما استعانت صناعة الصحافة بالأقمار الصناعية في عمل طبعات دولية وإقليمية بحيث أمكن الصحيفة أن تطبع في أكثر من مكان داخل البلد الواحد وخارجه في الوقت نفسه.

كما أدى امتزاج الحسابات الإليكترونية بالاتصالات السلكية واللاسلكية إلى ظهور شيكات المعلومات المحلية والدولية التي تطورت بشكل كبير خلال المرحلة الراهنة.

ويمكن القول أن هذه المرحلة قد أحدثت ثورة في نظم الاتصال وحولت العالم إلى فترة علمية إليكترونية يعرف الفرد فيها بالصوت والصورة وبالكلمة المطبوعة كما يحدث فور وقوعه، وطباعة الأوفست قد جعلت المادة الصحفية التحريرية والإعلامية المطبوعة أكثر جودة وجاذبية كما أن خاصية الإنتاج التلفزيوني وكذلك نظم الإرسال والاستقبال قد جعلت الصورة أكثر وضوحا و نقاء.[1]

**5. عصر الأنترنات والاتصال التفاعلي:**

كان القرن العشرين بحق هو قرن الإعلام، وقد تتابعت فيه الاختراعات الإليكترونية بسرعة مذهلة، وصلت به إلى البحث الفضائي التلفزيوني مستفيدة من تكنولوجيا الأقمار الصناعية التي بدأت بالظهور بإطلاق الإتحاد السوفياتي- السابق- لقمر صناعي أول عام 1957م، وتبعه تفوق أمريكي في مجال الأقمار الصناعية التي استطاعت نقل أول بث تلفزيوني مباشر في عام 1964م، بتغطيتها لدورة طوكيو الأولمبية إلى أن عشنا، وعلى الهواء مباشرة، الحرب الأمريكية على العراق عام 1991م، وأصبح لدى العرب القمر الصناعي المصري نايل سات مند عام 1996م، وكان الاندماج بين تكنولوجيا الأقمار الصناعية، وتكنولوجيا الحاسب الإليكتروني أو الكومبيوتر هو قمة ما أنتجه العقل البشري من

(1) حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين: **تكنولوجيا المعلومات والاتصال** ، الدر العربية للنشر والتوزيع، مصر القاهرة، ط 1، 2000م، ص ص 75 -76.

الاختراعات، والتي أطلقت الأنترنات، والصحافة الإليكترونية، وأدخلت الإنسانية إلى عصر تفاعلي بلا قيود وليس له حدود في التواصل بين كل الأجناس.[1]

## II. النظريات المفسرة لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات

### 1. النظرية البنائية الوظيفية:

يعد المنظور البنائي من أهم المنظورات وأكثرها واقعية، باعتبارها تنظر للمؤسسة باعتبارها شبكة للعلاقات الاجتماعية بحيث أن استمرار التنظيم بوجوده يعتمد على مدى التوافق والانسجام في شبكة العلاقات، ومن ثمة فإن دراسة دور العلاقات العامة كإدارة في ظل البنائية الوظيفية يضع لها دور محددا في التنظيم بما يحقق الكفاءة والفعالية في الأداء. [2]

تقوم النظرية البنائية الوظيفية من منطلق أنه في أي مجتمع هناك عوامل أو قوة اجتماعية تتفاعل بطرق محددة ومتميزة لخلق نظام إعلامي قوي يستخدم لأداء وظائف متعددة ومتنوعة تسهم في إعادة تشكيل المجتمع، وفي هذا الصدد يقول "**هيبرت**" أن النظم الاجتماعية والسياسية والإقناع والعلاقات العامة والتوزيع والإعلان والترفيه و الفنون، وهذه الوظائف التي تقوم بها النظم الإعلامية تقوم بدورها في التغيير الذي قام بوضعها وتأثير وسائل الإعلام إن كان قابلا للنقاش إلا أنه من المتفق عليه أن وسائل الإعلام تسهم بدورها في تغيير المجتمع، وأي مجتمع صناعي آخر في العالم. [3]

ويعتبر النموذج التطوري تفسيرا لحالة التغيير التي تحدث في المجتمع حيث أن الاستقرار والتوازن ليس هو الصورة الدائمة التي يلاحظها المراقبون لكل المجتمعات.

فالمجتمعات كلها تشهد تغيرا وتطورا بفضل القوانين الثابتة للتطور الاجتماعي الشيء تقود المجتمع نحو الأفضل، مثلها مثل الكائن العضوي، أي أن الإنسان النموذج التطوري هو عدم التدخل لإحداث التغير، وان يترك ذلك الآليات التغيير الاجتماعي التي تعمل بتأثير نشاط الأفراد واختراعهم والبحث عن الوسائل الجديدة سواء داخل المجتمع أو خارجه التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف الاجتماعية نحو تطور أفضل.[4]

---

(1) فيصل أبو عيشة: **الإعلام الإليكتروني**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، ط1، 2010م، ص 23.

(2) شدوان علي شيبة: **العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2012م، ص 98.

(3) بسام عبد الرحمان المشاقبة: **نظريات الإعلام** ، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط0، 2011م، ص 99.

(4) مي عبد الله: **نظريات الاتصال**، دار النهضة العربية، بيروت –لبنان، ط1، 2006م، ص 176.

مما يؤكد قدرة التحليل الوظيفي أو مدخل التوازن على تقديم تفسيرات علمية وظيفية متوازنة لعلاقة الفرد بالمجتمع وتفاعلاته واتصالاته التي يقوم بها على مستوى وحداته النسبية بوجه نظر تكاملية فمثلا يؤدي تقديم وسائل الإعلام للأخبار إلى زيادة معلومات الأفراد ومراقبة البيئة وتحقيق الترابط الاجتماعي ونقل التراث الحضاري من جيل إلى آخر، يشير مصطلح "**الاحتلال الوظيفي**" إلى الآثار الغير المرغوبة التي تحدثها وسائل الإعلام مثل: أن يؤدي عرض الأخبار إلى زيادة القلق والاضطرابات لدى الأفراد، ويؤكد هذه الرؤية أن " **بارسونز**" مؤسس هذه النظرية قد طور نظريته عن أنساق الفعل من نظرية فردية تحدث عن اختيارات الفاعلين في إطار نموذج حدة العقل إلى نظرية كلية تتعامل مع الأنساق الاجتماعية المحددة لاختيارات الفاعلية وبذلك تكون نظريته الوظيفية قادرة على تحويل علاقة الفرد والمجتمع وفهم فعل الفرد في ضوء علاقات التفاعل والاتصال بالمجتمع وظيفيا كما يحقق في النهاية أهداف النظام الاجتماعي، فمن هذا يمكن فهم الدور الوظيفي التي تقوم به المؤسسات الاتصال والإعلام على المستوى الاجتماعي والثقافي والترفيهي في ضوء تتسم هذه الأدوار الوظيفية ووظيفتها لكي تسهم في فهم مجالات الوجود وأن هذه المؤسسات يجب تستند على أنها أشكال من الأنساق العضوية وتحديد مستلزمات الوظيفية بدقة مع إدراك مناسبات تعمل فيها مؤسسات الاتصال والإعلام.[1]

(1) جمال محمد أبو شنب: **نظريات الاتصال والإعلام (مفاهيم، المداخل النظرية، القضايا )**، دار المعرفة الجامعية، ط1، 2009م، ص ص 99 – 100.

**2. نظرية التحديث:**

ارتبطت نظرية التحديث بتحليلات مجموعة كبيرة من علماء الاجتماع والنفس وعلماء النفس الاجتماعي، الذين ركزوا بصورة عامة على دراسة عملية التحديث باعتبارها أحد عمليات التغيير الاجتماعي التي تحدث بصورة خاصة في البناءات والمؤسسات والنظم الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي توجد في النظم النامية على الخصوص.

يمكن القول لأن نظرية التحديث قد أخذت أبعاد جديدة خلال النصف الثاني الأخير من القرن العشرين، من خلال منظور التنمية والتطور الاقتصادي والاجتماعي والسياسي للدول النامية، كما جاءت تصورات بعض هؤلاء العلماء متسمة بالواقعية لأنها ركزت على واقع الدول النامية.[1]

ولكن بعد الحرب العالمية الثانية أعيد تشكيل العالم جيو سياسيا ونالت معظم الدول المستعمرة استقلالها كما ظهرت منظمات دولية كان من بين أولوياتها معالجة المشاكل التي كانت توجه الإنسانية، ومن بين المشاكل الملحقة في ذلك الوقت تلك التي تواجه البلدان النامية من مجاعة وفقر وأمية في أسيا وأفريقيا وأمريكا اللاتينية وكانت المشاكل موضوع بحث أيضا للعلماء الاجتماعيين الذين أثروا ميدان دراسة التخلف والتنمية بأبحاثهم في السنوات اللاحقة.[2]

وكانت فرضيات هذه الدراسات تدور حول الإجابة عن بعض التساؤلات والتي جاءت الإجابة عنها في شكل تطور عام للتنمية والتحديث يهدف أساسا إلى تحقيق النمو الاقتصادي ويتميز بميزتين رئيسيتين:

**أولا:** التطور مستلهم في بعض جوانبه من مساعدات مشروع "**مارشال**" لإعادة بناء أوروبا حقق نجاحا كبير في وقت قصير.

(1) عبد الله محمد عبد الرحمان: **سوسيولوجيا الاتصال والإعلام** ، دار المعرفة الجامعية، بيروت، ط 1، 2002م، ص ص 125-126.

(2) السيد محمد الحسين وآخرون: **دراسات في التنمية الاجتماعية**، دار المعارف، القاهرة، ط2، 1974م، ص 27.

**ثانيا:** صورة البلدان النامية هي صورة المجتمعات التقليدية في مرحلة مبتكرة من التنمية نتيجة عوامل العزلة ومقاومة السكان التغيير لأنهم متشبثون بعاداتهم وتقاليدهم البالية.[1]

ومن منظور سيوسيكولوجي اهتم "**ليرنر**" بأن يسعى لوضع نظرية وسائل الاتصال للتحديث "**ليرنر**" بدراسة وضع وسائل الاتصال والإعلام من خلال التأكيد على أهمية الثقافة التقليدية التي تتمتع بها إيران ونافس على سبيل المثال مشكلة بيروقراطية واعتبارها عقبة في سبيل التحديث والتطور.

وحاول أن يدرس علاقة السينما وصناعة الأفلام ووسائل الاتصال الجماهيري الأخرى مثل الصحافة، الإذاعة، الكتب وأجهزة لاتصال الحديثة ودورها في عملية التحديث، وكشف عن أهمية دور وسائل الاتصال الجماهيري والإعلامي في خلق نوع من الوعي الجماهيري والمجتمعي الكبير عن الدول النامية مع بداية الخمسينيات.

ونجد أيضا "**ولبر شرام**" الذي تبنى هذه النظرية وسعى إلى تطورها لصورة أكثر حداثة من تحليل "**لرنر**" السابقة وسعى لطرح ثلاثة نماذج مميزة للاتصال وأساليبها المختلفة، "**شرام**" أن بصورة عامة كيفية دراسة تحليل عملية الاتصال وآثار أو نتائج وسائل الاتصال الجماهيري ككل، في نفس الوقت حرس على أن يستخدم الكثير من المفاهيم الاجتماعية والسيوسيكولوجية في تحليله للدور الوظيفي لوسائل الاتصال الجماهيري، وذلك عن طريق تأكيده على أن هذه الوسائل تستطيع أن توسع آفاق أو مدركات الشخصية، الفردية، المادية والقيادية في الدول النامية.[2]

### 3. نظرية الحتمية التكنولوجية:

وهو توجه ثالث يتميز كليا عن التوجهين السابقين، فترجع أصول هذه النظرية إلى أعمال "**هاروك إينس**" و "**مارشال ماكلوهان**" الذين أعطيا في أعمالهما دورا رئيسيا في عملة الاتصال بل وحتى في تنظيم المجتمع كله، لقد ركزا في تحليلهما على التكنولوجيا المستعملة في وسائل الاتصال المسيطرة في كل مرحلة تاريخية محددة.

---

(1) السيد محمد الحسين وآخرون، مرجع سابق، ص 27.

(2) عبد الله عبد الرحمان: **الإعلام (المبادئ والأسس النظرية والمنهجية)** ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية و بيروت، ط1، 2004م، ص ص 126 – 130.

لقد تعرضت مساهمات "**ماكلوهان**" التي انتقدت بشدة عدة مرات أعيد لها الاعتبار وبجدية في السبعينيات، لقد كان يرى بأن المواصفات الأساسية لوسيلة الاتصال المسيطرة في فترة من الفترات هي التي تؤثر في كيفية التفكير وكيفية تنظيم المجتمعات أكثر من مضمون الرسائل الاتصالية، فالتحول في تكنولوجيا الاتصال يؤدي إلى التحول في التنظيم الاجتماعي بل في حواس الإنسان تصبح الوسائل امتدادا لها (الكاميرا للعين، الميكروفون للسمع، الحاسبات للعقل).[1]

إن الأبحاث التي تهتم بإشكالية محو الأمية وهو مجال للدراسة الذي أصبح خصب ابتداء من السبعينيات، تتعدى غيرها من هذا التوجه، وفي الحقيقة فإن المقارنة تتفرع إلى ثلاثة توجهات:

- التيار الأول يهتم بالآثار المعرفية لحو الأمية وعلاقة هذه العملية بالثقافة التي يعيش فيها الشخص المعرض للأمية بحيث أنه لا يمكن تقويم عملية محو الأمية بعيدا عن الممارسات الاجتماعية الأخرى لأنها توجد خارج المحيط.
- أما التوجه الثاني فيركز على العلاقات التي تربط عملية الأمية بالسلطة، وثم فهو يحاول أن يعرف إذا كان محو الأمية وسيلة لنشر السلطة أو وسيلة لاستغلالها؟.
- أما التيار الثالث وهو الذي يعني مباشرة بحوث " إلنيس" فهو يدرك أثار محو الأمية وعلاقتها بنمط الاتصال المسيطر في كل عصر، إن هذا المنظور يعتبر أكثر تهديدا والأكثر إثارة في نفس الوقت بالنسبة لعلم الاتصال.[2]

**4. نظرية الانتشار والابتكار:**

تنطلق هذه النظرية من الدراسات والأبحاث المنجزة في إطار تحديد وتعميق العلاقات الشخصية، وأطلق عليه بعض الباحثين نظريات التأثير المحدود أو البحوث التي تجري حول انتشار المبتكرات أو الأفكار المستحدثة، وهذه النظرية تشبه نظرية تدفق انتقال وسائل لاتصال عن مرحلتين مع توسعها في مراحل التدفق.[3]

(1) بشير العلاق: **نظريات للاتصال مدخل متكامل**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط1، 2010م، ص ص 84 – 85.
(2) بسام عبد الرحمان المشاقبة، مرجع سابق، ص 198.
(3) بسام عبد الرحمان المشاقبة: نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2011، ص 177.

تحاول نظرية انتشار المبتكرات تقديم تفسير سوسيولوجي لكيفية انتشار الأفكار والمنتجات الجديدة ولكيفية تبنيها من طرف الأفراد والمجتمعات، ويذهب صاحبها " **إ.م.روجردز**":

**Rougers, E.M: Diffusion of innohtions. News York,Fue press, 1992.**

إلى أن عمليتي الانتشار (الاجتماعي) والتني (الفردي) مرتبطان باعتبار أحد العناصر الأساسية الأربعة المكونة لعملية الانتشار، والمتمثلة في: الابتكار(الأفكار الحديدة)، قنوات الاتصال(الجماهيرية، الشخصية، الجيران، الأقارب...قادة الرأي)، الوقت اللازم للانتشار، النسق الاجتماعي (التركيبة الاجتماعية)، أما عملية التبني فيقسمها مجازا إلى ضمن مراحل:

- **مرحلة الوعي بالفكرة أو المبتكر(الإدراك):** وهي مفتاح للمراحل الآتية ، وفيها يسمح الفرد بالفكرة الجديدة أو المبتكرة لأول مرة، وتتميز بنقص المعلومات والتفاصيل.
- **مرحلة الاهتمام:** يبدأ هذا الفرد بالسعي لمعرفة المزيد من المعلومات والتفاصيل عن الفكرة المستحدثة أو المبتكرة، فقد تولد بينهما ارتباط نفسي.
- **مرحلة التقييم:** في هذه المرحلة يزن الفرد ما تجمع لديه من معرفة ومعلومات عن الفكرة المستحدثة أو الابتكار في ضوء موقفه وسلوكه والأحوال السائدة في الحاصر وما يتوقعه مستقبلا، وينتهي به الأمر إلى أن يقرر إما رفض الفكرة أو إخضاعها للتجريب العلمي.
- **مرحلة التجريب:** حيث يجرب المبتكر عن نطاق ضيق لتحديد مزايا ومدى صلاحيته.
- **مرحلة التبني:** وفيها يقرر المبتكر الاستمرار في استخدامه الكامل بعد أن جربه واقتنع بمزاياه.[1]

كانت هذه النظرية تعتبر لوقت قريب قديمة وعفا عنها الزمن، لكنها استفادت برجعتها من جديد من تنامي أهمية التكنولوجيا، الأفكار والممارسات الجديدة والمتعلقة خاصة بالأنثرناث والتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

وبانجاز كل من "**روجرز**" و"**شوميكر**" على أهمية تحليل الاتصال ووسائل الاتصال الحديثة، عن طريق ما يعرف بنظرية الابتكار أو التجديد وذلك في ضوء دراسة تحليل الوسائل وعملية انتشار المعلومات والأفكار والآراء الجديدة أو المستخدمة، خاصة أننا نعيش عصر المعلومات والاتصالات، كما جاءت أهمية "**روجرز**" وزميله من خلال دراستهما الميدانية المكثفة والنظرية في نفس الوقت، وهذا ما فتح

(1) فضيل دليو: مرجع سابق، ص 64.

الباب أمام الكثير من علماء الاتصال لاستخدام نظريتهما في دراسة وسائل الاتصال مثل دراسات كل من"**ولكينج**" و"**ريان**" وغيرهم آخرون.[1]

## III. أهمية التكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسة:

يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات توفر ما يلي:[2]

- تساعد المنظمات على إشباع حاجات ورغبات المستهلكين كما تستفيد المؤسسات الربحية من زيادة المبيعات وتحسين الربحية خاصة في ظل تخفيف التكاليف.
- تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين وضعها في البيئة التنافسية.
- تخفيض التكاليف كأهم متطلب تسعى المنظمات إلى تحقيقه جراء استخدامها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في عدة المهام منها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية.
- تساهم في تحسين جودة العمل من خلال التبادل الالكتروني البيانات، حيث يتم الاتصال بوحدات داخلية في المنظمة أو لمتطلبات أخرى الكترونية كأن يتم عقد، أو متابعة إجراءات العمل الالكترونية، الأمر الذي يقلل من الجهة والإجراءات الطويلة.
- تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية.
- توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.
- دعم و تحسين عمليات اتخاذ القرار.
- تحسين وتنشيط حركة الاتصالات داخل المنشآت من طرف متصلين خارجيين.
- تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المنظمة.

(1) عبد الله عبد الرحمان، مرجع سابق، ص 134.

(2) علي موسى، عبد الله فرغلي: **تكنولوجيا المعلومات ودورها في التكوين التقليدي الالكتروني** ، الشراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2008م، ص ص 33 – 36.

## IV. سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

### 1. الفاعلية:

تطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها المشاركين في عملية الاتصال تأشير على أدوار الآخرين وباستطاعتهم تبدلها ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو الممارسة التفاعلية وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر وبذلك تدخل مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل: الممارسة الثنائية، التبادل، التحكم، المشاركين، والمثال عن ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.

### 2. اللاجماهيرية:

وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة هينة، وليس جماهير كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.[1]

### 3. الالتزامية (عدم الارتباط بالوقت):

وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظام البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.[2]

### 4. قابلية تحرك أو التحريك:

تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلائم وظروف المستهلك، هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس

(1) حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، مرجع سابق، ص 320.

(2) عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، د.م.ن،ط1، 2005م، ص ص 261.

مستهلك العقود الماضية الذي اشتهر بالتكوين والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة الكترونية.[1]

### 5. قابلية التحويل:

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر كالتقنيات التي يمكن يمنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس، وفي طريقها لتحقيق نظام لترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيتال " **minitel**" الفرنسي، فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، فزوال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يكمن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيونية وعلى أشرطة الفيديو كاسيت، وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.[2]

### 6. قابلية التوصيل والتركيب:

لم تعد الشركات الصناعية أدوات اتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة واتخذت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الاتصال ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر التي يمكن تجميعها في هوائيات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أتم وجه، فهناك الهوائي القائم عن الوحدات التالية: الصحن شركة **Eston**، والديمو(المحلل) من صنع شركة **next wave**.

### 7. الشيوع والانتشار:

ويعني به تفاعل وسائط الاتصال حول العالم، وداخل كل طبقة اجتماعية، فتكنولوجيا الاتصال تتجه من الضخم إلى الصغير، ومن المعقد إلى البسيط، ومن الأحادي إلى المتعدد مثل الكومبيوتر **multi media**الذي يحتوي على شاشة الكترونية وطابعة وفاكس، أي مجمع صغير لمختلف عمليات

(1) محمد شطاح: **قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا و الايدولوجيا**، دار الهدى، الجزائر، ط1، 2006، ص 25.
(2) عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 262.

الاتصال التي كانت تؤدي في السابق في شكل مستقل، وعن طريق وحدات مستقلة عن بعضها البعض.[1]

### 8. التدويل أو الكونية أو العالمية:

التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار عامل المسافة والزمن: هذا التطور بلغ من الأهمية في الحقب الأخيرة إلى حد أن أطلق البعض على الكرة الأرضية التي نعيش فيها بوصف القرية العالمية كناية عن المقدرة التي تنتجها تكنولوجيا والاتصال الحديثة في مجال نقل وتبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم.

### 9. التعقيد وكثافة الاستخدام:

تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة، وهي في كل ذلك تأخذ صبغة احتكارية، حيث تتركز عادة في أيدي بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع.

### 10. الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها:

إن صناعة التكنولوجيا، تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى، ومن الشركات العالمية متعددة الجنسيات، ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية، ليس فقط في عمليات نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما، ولكن أيضا في التأثير على طريقة إدارتها واستخدامها في أحيان كثيرة في هذه الدول، مما يعزز من إحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها وترسيخ تبعية الثانية للأولى في المجال الثقافي. [2]

(1) محمد الفاتح محمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قزناني: **تكنولوجيا الاتصال الإعلام الحديثة** ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، د.م.ن، ط1، 2011، ص ص 8 –9.

(2) عبد الفتاح عبد النبي: **تكنولوجيا الاتصال والثقافة (بين النظرية والتطبيق )**، العربي للنشر والتوزيع، د.ب.ن، ط1، 1990م، ص 82.

## V.تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جمهور وسائل الاتصال والمجتمع والنظم الاتصالية:

### 1.تأثير التكنولوجيا الاتصال الحديثة على جمهور وسائل الاتصال:

يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها، وتصنف البحوث تطور الجمهور إلى أربعة مراحل:

**المرحلة الأولى: مرحلة الصفوة:** وفيها يكون الجمهور الوسيلة الاتصالية صغير نسبيا، يمثل القطاعات الأكثر تعليما وثراء، لا يمثل الرجل المتوسط أو المرأة المتوسطة، وهنا تصمم الرسائل بحيث يروق محتواها ذوق الصفوة.

**المرحلة الثانية: مرحلة الحشد :** ويتكون الجمهور الفعلي من السكان كلية ومن كل قطاعات المجتمع التي يبدو أنها تمثله، وتضم الرسائل بحيث تروق لما يمكن أن نطلق عليه العنصر المتوسط في المجتمع.

**المرحلة الثالثة: مرحلة التخصص :** وتتميز بطهور جماعات جمهور متفككة وذلك لمصالح خاصة، ومحتوى رسائل الاتصال في هذه المرحلة يصمم فروق قطاعات جماهيرية متميزة وخاصة.

**المرحلة الرابعة: مرحلة التفاعل:** وتتميز بوجود نوع من التحكم التلقائي للفرد في نوعية المعلومات التي يختارها ليسمعها أو ليشاهدها، أي أنه يمكن أن يكون رئيس تحرير جريدة التي يختارها أو مرسل المعلومات.

عملية الانتقال من مرحلة إلى بالنسبة إلى الجمهور عادة ما تقع في فترة من الوقت، ويؤثر على التطور من مرحلة إلى مرحلة أخرى عوامل عديدة اجتماعية وتقنية واقتصادية واتصالية، إضافة لذلك نجد أن الجمهور داخل البلد الواحد يعيش أكثر من مرحلة تطور في الوقت نفسه، وخلال تدول مختلفة أيضا، تمر بمراحل مختلفة من التطور.

وبشكل عام يمكن القول أن قطاعات ضخمة من الجمهور في مجتمعات المعلومات في الو.م.أ أو غرب أوروبا، اليابان تعيش الآن المرحلة التفاعلية في باقي قطاعات الجمهور تعيش مراحل الحشد والتخصص ويمكن في إطار التحليل السابق لتطور سمات الجهات دفعا لتأثير وسائل الاتصال.[1]

ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور في الجوانب التالية:

-تحديد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد.

-أن هذه التكنولوجيا الاتصال تتم بصفة أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الاتصال وهي التفاعل بين المستقبل والمرسل، وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية، وهذا ما يعطي المستقبل السيطرة على عملية الاتصال، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة، عليها كما وكيفا من خلال الانتقاء والاختيار.

-نتيجة تلك الانتقالية التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فإنه من المتوقع أن يؤدي ذلك على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنهم عن المعلومات التي قد يجدونها غير سارة أو مزعجة أو جادة ومؤثرة وليست سلبية وزيادة عمليات الإدراك الانتقالي والتعرض الانتقائي.

-إن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثيرها على عادلت استخدام الجمهور للاتصال.[2]

**2.تأثيرها على المجتمع:**

وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها كل المشكلات الاجتماعية والإنسانية كالاستعانة بها في الشخصيات الطبيعية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية واستخدامها لوظائف جديدة في العمل، كما اعتبرت مسؤولة عن ارتفاع مستوى المعيشة وذلك نتيجة لإنجاز المهام الإدارية والإنتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت للعديد من الأفراد وقضت على العديد من المهام المستعصية والمملة، وبصفة عامة رفعت جودة أداء الأعمال الحياتية، كما برزت تأثيراتها بشدة على مجال الخصوصية والجانب النفسي الاجتماعي.[3]

(1) حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، مرجع سابق، ص ص 330 – 331.

(2) أحمد علم الدين: مرجع سابق، ص ص 189 – 190.

(3) عماد عبد الوهاب الصباغ: **الحاسوب في إدارة الأعمال**، دار الثقافة، عمان، ط1، 1996م، ص ص 380 –382.

**الخصوصية:** إن الخصوصية حق الأفراد في عدم إفشاء أو نشر المعلومات تخصهم، ولكن وبد ربط الحاسوب بشبكة الأنثرناث أصبح من السهل الكشف عن أي شخص وفي أي وقت كان، نتيجة هذا الأمر أبدى الكثير من الأفراد قلقهم ومخاوفهم خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة بالمعاملات الملية والسجلات الإجرامية والصحية لنتائجها الحشية على حياتهم ومستقبلهم المهني، إلا أن هذه القضايا المتعلقة باختراق حق الخصوصية تنتشر أكثر في الدول المتقدمة لامتلاكها وحيازتها على أعداد هائلة من الحواسيب وشبكات الأنثرناث.[1]

**3-آثار التكنولوجيا الحديثة على نظم الاتصال والإعلام:**

بلغ التقدم التكنولوجي وتزايد تكنولوجيا الاتصال والإعلام الآن درجة كبيرة من التطور تتيح التنبؤ بالاتجاهات تحديد الآفاق، وتعيين المخاطر وعثرات الطريق التي يمكن ظهورها، لا شك أن العلم والتكنولوجيا يحققان مثل هذا التقدم على نحو مستمر، مما قد يسهل تحطيم الحواجز بين الأفراد والأمم وأن هذا الاتجاه لا رجعة فيه، لكن النتائج التي يمكن التنبؤ بها حاليا مواتية بالضرورة.

والمعلوم أن الاهتمام الآن مركز في كافة البلدان المصنعة، وفي عدد متزايد من البلدان النامية على الفرص الجديدة التي تعرفا الابتكارات التكنولوجية في هذا المجال، ومع ذلك فأن الفرص ليست بعد في متناول أي فرد، ويرجع ذلك إلى عوامل سياسية، اقتصادية، لأن كثير من الاكتشافات العلمية والابتكارات التكنولوجية قد توصل إليها عدد قليل من البلدان ومن الشركات غير الوطنية التي قد تستمر في السيطرة عليها لفترة طويلة قادمة، ومن ثم فمن الحيوي أن تحدد كيف يمكن أن يكون لهذه التطورات التكنولوجية أقصى فائدة لكل الأمم ولكل جماعة داخل أمة، وفي نهاية المطاف لكل الرجال والنساء، وكيف تستطيع أن تساعد على تحقيق من ضروب التعاون والظلم.

وتتسم آثار التكنولوجيا الحديثة بالغموض، حيث أنها تحمل خطر جعل النظم الاتصالية أقل مرونة وتضخم عيوبها واختلالها الوظيفي، فعلى الرغم من إقامة شبكات مركزية أكثر قوة وتجانسا على نحو مطرد، ينشأ خطر زيادة تركيز مصادر الإعلام العامة والمؤسسة وتفاقم ضروب التعاون والاختلال،

(1) شريف درويش اللبان: **تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتأثيرات الاجتماعية** ، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 2000م، ص ص 185 – 187.

وزيادة عدم الإحساس بالمسؤولية والعجز لدى الأفراد والمجتمعات على حد سواء، فقد يؤدي تعدد قنوات الإرسال الذي أتاحته الأقمار الصناعية للبث المباشر إلى تنوع الأهداف والمشاهدين والمستمعين، و بحيث أنه من خلال اشتداد المنافسة قد يؤدي هذا التعدد إلى توحيد نمط المحتوى كما قد يؤدي على الصعيد الدولي إلى زيادة حدة التبعية الثقافية بزيادة البرامج المستوردة، ومن المحتمل أن يؤدي إنشاء بنوك المعلومات (البيانات) المتصلة بالحاسبات الالكترونية إلى فجوة متزايدة بين البلاد والمناطق وذاك بتقليل الوسائل المتاحة لانتفاع بالمعلومات، كما أن ظهور المجتمعات و اسعة ترتبط فيما بينها بالمعالجة الآلية عن بعد يمكن أن يؤدي إلى تفاقم التناقص الظاهر فعلا بين تكامل البلدان وسيادتها، حيث أن الحاسب الآلي يمكن استخدام المعالجة الآلية عن بعد لجعل المجتمع أشد اتساما بالطابعين الهرمي والبيروقراطي وتدعيم التكنوقراطية والمركزية وزيادة السيطرة الاجتماعية التي تمارسها السلطة (السياسة أو المالية) ومن ناحية أخرى فقد تؤدي إلى جعل الحياة الاجتماعية أكثر تحررا أو تلقائية وانفتاحا وديمقراطية وذلك بحماية تنوع مراكز اتخاذ القرارات والإعلام، وليس بمقدورنا أن نستبعد هذا الاحتمال.

ولا تقل أهمية حماية البعد الإنساني الاتصالي وتقنياته، نظرا لأن المرافق التكنولوجية الجديدة والنفوذ المسيطر للبنى الكبيرة قد أدى على نحو ما إلى نزع الطابع الإنساني عن الاتصال، لذلك فإن بعض البلدان تفضل الوسائل السمعية البصرية الخفيفة التي صممت خصيصا للمجموعات الصغيرة ذات المصالح المشتركة، وتلعب دورا فعالا في اتخاذ القرارات المشتركة.[1]

ويبدو من المحتمل أن يؤدي تطوير الوسائل التقنية لأجهزة التسجيل المرئي (الفيديو) الخفيفة والسهلة الاستخدام والرخيصة نسبيا والتي يمكن تطويعها لتلاءم مختلف أنواع الإنتاج، إلى وضع نهاية لذلك الانفصال بين صناعة ثقافة موجهة للإنتاج السلعي الكبير وبين الجزر المتناثرة من وسائل الاتصال الجماعي، ولإيجاد حلول لهذه الإشكالية، يتعين اتخاذ قرارات وإجراءات اختيارات جزئية، اقتصادية وسياسية في المقام الأول إذ يتعين اتخاذ قرارات سياسية لتجنب بعض النتائج الاقتصادية والتكنولوجية غير المتوقعة، لحماية احتياجات كافة الفئات الاجتماعية والكيانات القومية وللحفاظ على مصالح الأجيال المقبلة والعلم بأسره، والحقيقة يؤدي هذا المزج بين المشكلات المقترنة بظهور التكنولوجيا الجديدة إلى بروز قضايا أساسية ستواجهها كافة المجتمعات، إلا أنه في حين تتيح التكنولوجيا الحديثة آفاق جديدة

(1) محمد محمود ذهبية: الإعلام المعاصر، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2010، ص ص 70-72.

لتطوير وسائل الاتصال، فإنها تخلق مشكلات وأخطار فيجب علينا أن تعذر من إغراء اعتبار التكنولوجيا أداة صالحة لجميع الأغراض قادرة على الحلول محل العمل الاجتماعي، والتفوق على الجهود المبذولة من أجل إحداث تحولات بنيوية في البلدان المتطورة والبلدان القوى الاجتماعية وعلى الجهد الوعي لتوفير أفضل الظروف لنظم الاتصال والإعلام داخل الأمم وفيما بينها.[1]

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

## VI. سلبيات وايجابيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة: وأهمها:

### 1. سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوربية والدول العربية فإن لم تسارع الدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية والإعلامية الجديدة، فإن هناك خطر احتمال تهميشها وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية.
- اندماج تكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات في منظومة واحدة هو احد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية وأي كان رأينا تأييدا أو قبولا، أو نقدا واعتراضا، فإن ذلك لا يغير في الأمر شيء وهدا ما يجعل الناس في مختلف أنحاء العالم يتنفسون هواء جماعيا عالميا إلى درجة كبيرة.
- إن خطورة تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة تتجسد من جلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلويث الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية ومسائل الهوية الثقافية، ولا تنظر نكمل تأقلمنا ونقدنا وتفيدنا لسلبياتها.
- لكل مؤشرات تطور التكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تشير إلى انعدام أو وشوك انعدام قدرة أي جهة أو سلطة من المنع أو التحكم بسبل المعلومات المتدفق بدء من الحكومات وأجهزة المخابرات وانتهاء برجل الدين ورب الأسرة، وهذا ما يعود بالخطورة على أولادنا وثقافتنا وتقاليدنا وعاداتنا وقيمنا الاجتماعية والثقافية والدينية لأن هذه الوسائط الاتصالية والإعلامية تحمل في طياتها حجم كبير من

(1) المرجع نفسه، ص 72- 73.

المعلومات والصور والبيانات التي تعمل على تحطيم أخلاق ومبادئ شبابنا وأطفالنا من دون علم ومن دون رقابة ما دامت هذه المعلومات والصور غير مراقبة من جهات مسؤولة.

– لقد ساهمت هذه التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال في الانحدار باللغة العربية الفصحى، لغة القرآن الكريم بحجة البساطة في فهم الرسالة فزرعت هذه التكنولوجيا العديد من المصطلحات التي أصبحت تروج في الأحاديث العامة والكتابات المتخصصة.

– لقد عملت التكنولوجيا الاتصال الحديثة على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي وفرض النموذج الثقافي الأورو أمريكي، وترسيخ القيم الإمتثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع، وهذا ما تسعى إليه كل من الإمبراطوريات الإعلامية الكبرى.

– تنميط العالم على نحو نمط المجتمعات الغربية وبالذات المجتمع الأمريكي وذلك من خلال نقل قيم المجتمع القومي الأمريكي ليكون المثال القدوة، كذلك ترويج الايدولوجيا الفكرية الغربية وفرضها على الواقع من خلال الضغوط الإعلامية والسياسية وهذا ما تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة اليوم.[1]

– لم يعد هناك مجال لحياة الفرد الخاصة والعائلية قيمة، في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، فقد تمت تعريته من جل ما يميزه كفرد له سره ومكشوف في الحياة، وقد تحولت قيمة الإنسان في خضم ذلك إلى وضعيات من المرئيات المكشوفة على وسائل الإعلام والاتصال وإذا تأملنا في الثقافات التي سبقتنا التي ننتمي إليها، فإننا قد سنت حدودا بين المواضيع الخاصة (الشخصية) والمعروضة على الرأي العام.

– لقد تحولت ميادين الحياة إلى شيء مرئي أو مسموع للمستهلك، ويتضمن المشهد كلا من السلع المادية المرئية والصورة المرئية عن السلع، ويكون المشهد في الحالة لغة سلعة و ...مرئي، هذا المشهد في الواقع يسلب الوجود الإنساني من التجربة الحقيقية والمعنى.

– التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي النفسي مثل: الصراع، الاكتئاب، العزلة، ضعف البصر، الإرهاق، ضغط الدم، أوجاع الظهر، ضعف السمع،...الخ، وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال.

(1) عبد الفتاح عبد النبي: مرجع سابق، ص15– 17.

– ونظرا لخطورة تكنولوجيا الاتصال والإعلام على حياة الفرد فسوف تعود لآثارها السلبية بالتفصيل عما نتحدث عن هده التكنولوجيا واستخدمتها في المباحث المقبلة (الأنثرناث، الكومبيوتر..).[1]

**2. مزايا استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:** وتتمثل فيما يلي:

– **التكلفة المخفضة** إذ أن أول استخدامات تكنولوجيا الاتصال هي أنها تساعد وتتركز على تخفيض التكاليف حيث تكون المبادرات المدفوعة بدافع الكفاءة هي مجرد البداية الخفيفة، وفي النهاية الأمر سيكون أعظم المستفيدين من هذه التكنولوجيا الجديدة هي المنظمات التي تستخدم قوتها لتحقيق نمو في الواردات ويفر هيكل الجودة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هذا وعلى سبيل المثال هناك برامج لغرض كفاءتها المركزية بصيغة خدمات على شركات الآخرين، وهذا ما أكده **Labbelle** إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتكون من أربعة تحديات وهي:

– تخفيض التكاليف.

– الالتزام بإعادة تكوين القطاع.

– توليد الإرادات.

– بناء الطاقة.[2]

– تطلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جملها بين مجالي الاتصال عن بعد والكومبيوتر.

– التقليل والحد من استهلاك الأوراق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية.

– تقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية.

– تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج قصور التعليم التقليدي الرسمي علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن يشمل ساحة الاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا الرفع في مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية.

---

(1) المرجع نفسه، ص ص 17 – 18.

(2) يوسف حجم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العابدي: **التسويق الالكتروني**، مؤسسة لوراق للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2008م، ص 68.

كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة من مزاياها سرعتها في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفة واحدة.[1]

**الجانب النفسي والاجتماعي:** يتوقع علماء الاجتماع أن التزاوج بين الحاسوب وشبكة الأنثرناث سيؤدي إلى عزلة نفسية واجتماعية، وقد برزت هذه المشكاة بعد أن أصبحت عملية الاتصال تتم داخل المنزل بمعنى لقاء الكتروني، أو ما يسمى أيضا الاتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف، بناء على ذلك قلة عدد صداقات فأصبح الأفراد يعانون ضغوطات كثيرة في حياتهم ويشعرون بالعزلة والاكتئاب.[2]

(1) عبد الباسط عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 265 -267.

(2) سعيد يس عادل، علي محمد عب الوهاب: **الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة** ، مركز وايد عميرة قيس، د.ب.ن، ط2، 1998م، ص 37.

## خلاصة الفصل:

وخلاصة القول أن التكنولوجية الاتصالية الحديثة لها تأثيرات كثيرة تتعدى التأثيرات الخاصة بالجمهور والمجتمع، والثابت أن لها تأثيرات سلبية وأخرى إيجابية، فأما الإيجابية فال تقاس فيها أما السلبية فيجب توجيه الإمكانات والأبحاث الدراسية والإجراءات التي تحد منها أو تعمل على القضاء عليها، مادمت هذه التكنولوجيا حتمية في العصر الذي نعيش فيه وهذا ما يقودنا حتما للتطرق إلى مزايا وعيوب التكنولوجيا الحديثة.

# الفصل الثالث:

# المؤسسة الاقتصادية

تمهيد.

1. نظرية حول المؤسسة الاقتصادية.
2. مفاهيم عامة حول المؤسسة الاقتصادية.
3. تصنيف المؤسسات.
4. أجزاء المؤسسة ومحتوياتها.
5. الوظائف الأساسية في المؤسسة الاقتصادية.
6. موارد المؤسسة الاقتصادية.
7. أهداف المؤسسة.

خلاصة الفصل.

**تمهيد:**

تعد المؤسسة الاقتصادية الهيكل القائم والمحرك الأساسي لكل نشاط اقتصاد باعتبارها النواة الأساسية فيه ، حيث تمارس نشاطها وسط محيط تختلف مميزاته من مجتمع إلى آخر ومن وقت إلى آخر ، وبذلك تنشأ وتتسم بعدم الاستقرار نتيجة لجملة من المتغيرات السريعة التي تمس مجالات مختلفة وبالتالي يصعب التنبؤ بها ، ولا يمكن السيطرة عليها وهي بذلك يتشكل تهديدا مستمرا عليها لذى تسعى دوما إلى محاولة التكييف معها واستثمارها لصالحها من خلال العمل المستمر على التنبؤ بالمستقبل والترصد بالتقلبات التي قد تطرأ على محيطها ، بحيث في هذا الفصل سنعمل على إعطاء مفاهيم ع ديدة للمؤسسة الاقتصادية، و على حسب ماذا يتم تصنيف المؤسسة و سنقف على أجزاء ومستويات المؤسسة ونحاول التعرف على محيط المؤسسة و أهم الهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.

## I. نظرة حول المؤسسة الاقتصادية :

### 1-1 مفاهيم عامة حول المؤسسة الاقتصادية:

تختلف المفاهيم حول المؤسسة باختلاف وجهات النظر، حيث يعتبرها البعض مكسب لأرباح وقد يعتبرها البعض الآخر مكسبا للرزق وقد ترى لبعض الأطراف كمصدر لازدياد ثروة الأمم .ومن خلال هذا المنظور تتحدد الأهداف التي تسعى إليها آل مؤسسة.

أولا :تعاريف عن المؤسسة .

يمكن إعطاء تعاريف مختلفة للمؤسسة و لكن أهمها يكمن في تلك التي تعتبرها تنظيما يجمع بين وسائل الإنتاج و الإنسان.

**تعريف (1)** :" المؤسسة عبارة عن تجمع إنساني متدرج تستعمل وسائل فكرية، مادية ومالية لاستخراجه ، تحويل ، نقل وتوزيع السلع أو الخدمات طبقا لأهداف محددة من طرف المديرية بالاعتماد على حوافز الربح والمنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة" [1]

**تعريف (2)** : " المؤسسة هي منظمة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال و قدرات من أجل إنتاج سلعة ما ، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى من تكلفته". [2]

**تعريف(3)** : "المؤسسة هي منظمة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال و قدرات من أجل إنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفته [3]

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف شامل للمؤسسة يتمثل في ذلك التنظيم الذي يجمع بين الوسائل المالية والمادية والبشرية بغية الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة.

### 2-1: خصائص المؤسسة الاقتصادية:

من خلال سرد التعاريف السابقة للمؤسسة ، يمكن استخلاص الصفات أو الخصائص التالية التي تتصف بها المؤسسة الاقتصادية:

-للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوق و صلاحيات أو من حيث واجباتها و مسؤولياتها.

---

([1])د رحمون هلال : المحاسبة التحليلية نظام معلومات لتسيير و مساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نقود و مالية كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ،2005، ص :13.

([2])ناصر دادي عدون :إقتصاد مؤسسة ،دار المحمدية العامة ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 1998 ، ص10

([3])محمد أكرم العدلوني : العمل المؤسسي ، دار بن حزم ، لبنان ، الطبعة الأولى ، 1423 هـ / 2002 م ، ص14

-القدرة على الإنتاج أو أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها .

-أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها تمويل كاف و ظروف سياسية مواتية و عمالة كافية ،و قادرة على تكييف نفسها مع الظروف المتغيرة.

-التحديد الواضح للأهداف والسياسة و البرامج و أساليب العمل فكل مؤسسة تضع أهداف معينة تسعى إلى تحقيقها ، أهداف كمية و نوعية بالنسبة للإنتاج، تحقيق رقم معين....

-ضمان الموارد المالية لكي تستمر عملياتها، و يكون ذلك إما عن طريق الاعتمادات ، و إما عن طريق الإيرادات الكلية، أو عن طريق القروض ، أو الجمع بين هذه العناصر كلها أو بعضها حسب الظروف.

-لابد أن تكون المؤسسة مواتية للبيئة التي وجدت فيها و تستجيب لهذه البيئة فالمؤسسة لا توجد منعزلة فإذا كانت ظروف البيئة مواتية فإنها تستطيع أداء مهمتها في أحسن الظروف ، أما إذا كانت معاكسة فإنها يمكن أن تعرقل عملياتها المرجوة و تفسد أهدافها.

-المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي ، بالإضافة إلى مساهمتها في النتاج و نمو الدخل الوطني ، فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد . [1]

## II. تصنيفات المؤسسات :

يمكن للمؤسسات أن تأخذ أشكالا متعددة و نظرا للامتيازات التي تتمتع بها والالتزامات التي تخضع لها دون سواها، فقد يكون من الضروري تصنيفها حسب معايير مختلفة .نذكر أهمها:

### 2 -1 حسب طبيعة الملكية :

هناك ثلاثة أنواع من الملكيات:

#### 2-1-1 الملكية الخاصة:

حيث تكون المؤسسة ملك لشخص واحد أو مجموعة من الأشخاص .

([1])عمر صخري: اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ، الطبعة الثانية، 1993 ص25،26

**2-1-2الملكية العامة (العمومية):**

وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها للدولة فلا يحق للمسؤلين عنها التصرف بها كيفما شاءوا ولا يحق لهم بيعها أو إغلاقها إلا إذا وافقت الدولة على ذلك. والأشخاص الذين ينوبون عن الحكومة في تسيير وإدارة المؤسسات العامة مسؤولون عن أعمالهم هذه اتجاه الدولة وفق القوانين للدولة.

**2-1-3الملكية المختلطة :**

وهي مؤسسة يكون رأسمالها مشترك بين القطاع العام والقطاع الخاص [1]

**2- 2 حسب الحجم:**

يرجع تصنيف المؤسسات حسب الحجم إلى أهمية المؤسسة ومكانتها في الاقتصاد ، وقد اختلف في عدد المعايير التي تمكن من تصنيف المؤسسات حسب حجمها . فهناك من يأخذ بعين الاعتبار عدد العمال ورقم الأعمال كمعيارين أساسيين للتصنيف . وهناك من يضيف إلى ذلك قيمة ما يلاحظ في السنوات الأخيرة أن المؤسسات في علاقاتها مع مورديها بدأت نأخذ منحا آخر يختلف تمام عن المعاملات الكلاسيكية ، ففي العادة عندما تريد المؤسسة الحصول على سعر شراء منخفض تقوم باختيار و انتقاء الموردين على أساس المناقصات بعدها تتعاقد مع الذي يوفر أرخص الأثمان طبقا لمبدأ المنافسة، أما حاليا فهناك الكثير من المؤسسات التي أعادت النظر في علاقاتها مع مورديها بالدخول معهم في شركة ذات آجال طويلة حيث تتقاسم معها العوائد، و خير مثال على ذلك الجزائر التي أبرمت عدة اتفاقيات للشركة في مجال المحروقات و هي تعمل على توسيع هذا النوع من العلاقات إلى قطاعات اقتصادية أخرى لما توفره هذه الأخيرة من مزايا و إيجابيات تعود بالنفع على المؤسسات و على الاقتصاد الوطني ككل.الأصول والقيمة المضافة للتمكين من الفصل بين حجم المؤسسات، وهناك أيضا من يعتمد على الأموال الخاصة للمؤسسة.ويمكننا عرض مزايا التصنيف حسب معيار الحجم في الجدول الآتي:[2]

---

([1])جمال لعمارة : إقتصاد المشاركة بديل لإقتصاد السوق ، مجلة الدراسات الإقتصادية ، دار الخلدونية ، الجزائر ، العدد الأول ، السداسي الأول ،1999ص 36

([2])د رحمون هلال : مرجع سابق هـ ص :23.

**الجدول رقم :( 01 ) تصنيف المؤسسات حسب الحجم .**

| معيار التصنيف | المزايا | العيوب |
|---|---|---|
| حسب عدد العمال | – يسمح بالتفرقة بين المؤسسات نظرا لاختلاف الالتزامات حسب عدد العمال.<br>–سهل الاستعمال. | – يستند إلى الكم و لا يأخذ بعين الاعتبار التأهيلات.<br>–ليس هناك ارتباط بين عدد العمال و رأس المال.<br>– شديد التغير بين القطاعات الاقتصادية. |
| حسب رقم الأعمال | – دراسة رقم الأعمال تسمح بالتحليل الزمني و المكاني(إلا في حالة التضخم) .<br>–مهم لمقارنة المؤسسات التابعة لنفس القطاع. | –ليس هناك علاقة بين رقم الأعمال و النتيجة (إلا في حالة أخذ النتيجة كمعيار إضافي).<br>–لا يسمح بمقارنة المؤسسات التابعة لقطاعات مختلفة. |
| حسب القيمة المضافة | – يسمح بقياس الثروة المنشأة من طرف المؤسسة.<br>–يسمح بقياس الإنتاجية.<br>–يمكن استعماله لحساب الناتج الداخلي الإجمالي و الدخل الوطني الإجمالي. | –يختلف حسب درجة التكامل.<br>–يتأثر بطريقة تنظيم الإنتاج.<br>–يمكن أن يتأثر بإخراج بعض الوظائف و القيام بها من طرف الغير. |
| حسب مبلغ الأموال الخاصة | –المساحة المالية للمؤسسة.<br>–إمكانية الدخول للأسواق المالية.<br>–مقارنة جد صعبة بين قطاعات اقتصادية مختلفة. | – مقارنة جد صعبة بين قطاعات اقتصادية مختلفة. |

Source: J. M. AURIAC et les autres، Economie d'entreprise ، Costeilla ، Paris ، 1995 ،. P :49

ونظرا لصعوبة استعمال كل معيار بمفرده لتصنيف المؤسسات حسب الحجم، يستحسن استعمال معيارين في نفس الوقت (كمعياري العمال ورقم الأعمال).ورغم اختلاف الآراء حول المعايير المستعملة للتصنيف

حسب الحجم، إلا أن الأغلبية تتفق على استعمال" معيار العمال كأساس للتصنيف. وعليه فإن التصنيف الشائع على أساس معيار الحجم يقسم المؤسسات إلى نوعين هما:

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهي أهم ركيزة تعتمد عليها اقتصاديات البلدان الأوروبية والأمريكية وكذا اليابانية، باعتبارها مؤسسات يمكن أن تنشأ من طرف شخص واحد، ولا تقتصر نشاط اقتصادي معين ، هي مؤسسات تشغل عدد لا يتعدى 500 عامل ومقسمة كما يلي: [1]

- المؤسسات الصغيرة جدا: تشغل ما بين 1-9 عمال.
- المؤسسات الصغيرة : تشغل ما بين 10-49 عامل.
- المؤسسات المتوسطة: تشغل ما بين 50 و499 عامل.
- المؤسسات كبيرة الحجم :وهي المؤسسات التي تشغل أكثر من 500 عامل.

وبلغة الارقام فإن النوع الأول يفوق 99 % من مجموع المؤسسات في الدول المقدمة وذلك حسب ما يوضحه الجدول الآتي: [2]

(1) - .LASARY , comptabilité analytique , Imprimere Es- Salem , Alger , 2001 , PP 14-15

(2) ناصر دادي عدون: ، مرجع سابق ، ص :25

**الجدول رقم :( 02 ) توزيع المؤسسات الاقتصادية حسب الحجم(%) .**

| عدد العمال / المجموعات | 1- 9 | 10- 499 | 500 ≤ |
|---|---|---|---|
| الولايات المتحدة الأمريكية | 6،74 | 0،25 | 4،0 |
| اليابان | 3،71 | 0،28 | 7،0 |
| التجمع الأوربي | 85،81 | 95،17 | 2،0 |

**المصدر:** ناصر دادي عدون، إقتصاد المؤسسة ، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 1998 ، ص. 72 [1]

رغم انخفاض نسبة حجم المؤسسات الكبيرة حسب ما يوضحه الجدول أعلاه ، إلا أن عدد العمال الذي تشغله في الولايات المتحدة الأمريكية مثلا يقارب % 50 من مجموع اليد العاملة الإجمالية ، مقارنة مع عدد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الذي يقارب 20 مليون مؤسسة.

**2-3 تصنيف المؤسسات حسب القطاع الاقتصادي:**

من خلال هذا التصنيف يمكن التمييز بين ثلاثة قطاعات اقتصادية أساسية:

القطاع الأولي ، القطاع الثانوي ، القطاع الثالث .وكل من هذه القطاعات يتميز بنشاطات معينة هي:

- **القطاع الأولي** :ويشمل مؤسسات إنتاج المواد الأولية الممثلة في الفلاحة، الصناعة الغابية المناجم، استخراج البترول وأنشطة الصيد البحري.
- **القطاع الثانوي** :ويشمل المؤسسات التي تنشط في تحويل المواد الطبيعية إلى منتوجات قابلة للاستعمال أو الاستهلاك النهائي أو الوسيطي.
- **القطاع الثالث** :ويشمل آل المؤسسات التي يعتمد نشاطها أساسا على تقديم الخدمات مثل النقل، البنوك والمؤسسات المالية، التجارة، الصحة والاتصال. [2]

([1])ناصر دادي عدون: إقتصاد المؤسسة ، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 1998 ، ص. 72

([2])حسين عمر : إقتصاد السوق ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة، ط1 ، 1999

### 2-4 تصنيف المؤسسات حسب الشكل القانوني:

تصنف المؤسسات حسب المعيار القانوني إلى صنفين أساسيين هما:

- **المؤسسات الخاصة** : و بدورها يمكن أن تتخذ الأشكال الآتية:

-**المؤسسات الفردية** : وهي مؤسسات يمتلكها شخص واحد و يؤسسها برأسمال شخصي، و تشمل عادة، الوحدات الحرفية، المحلات التجارية، الفنادق...الخ.

-**مؤسسات الشركات** : وهي مؤسسات يمتلكها أآثر من شخص و تخضع لشروط قانونية خاصة كتوفر الرضا بين الشركاء، و مساهمة آل شريك بجزء من رأسمال إما في شكل نقدي أو عيني أو حصة عمل ، كشركات الأشخاص، شركات ذات مسؤولية محدودة، شركات المساهمة...الخ.

- **المؤسسات العمومية** : هي شركات تكون ملكيتها تابعة للدولة بصفة كاملة إما في شكل مؤسسات وطنية أو مؤسسات تابعة للجماعات المحلية، وقد تكون مؤسسات يشترك في رأسمالها القطاع العام والقطاع الخاص. [1]

## III. أجزاء المؤسسة و مستوياتها:

### 3-1 أجزاء المؤسسة:

إن مكونات نظام معين هي عناصر متفاعلة فيما بينها، و هي بدورها يمكن أن تعتبر كأنظمة فرعية متأثرة فيما بينها، و تقسيم النظام الكلي إلى أنظمة متفرعة عنه قد تصل إلى أجزاء ابتدائية بالنسبة له، أو وحدات أساسية له، حسب الأعمال الملحقة بكل جزء، و لهذا يمكن أن نعتبر أن الوسائل المستعملة و الأعمال و الوظائف و الأشخاص كأنظمة فرعية في المؤسسة، إلا أن التقسيم يجب أن يكون حسب طبيعة التحليل، و طبقاً للحاجة إلى ذلك، مع مراعاة أن الأنظمة الفرعية يجب أن تتعامل فيما بينها و يشترك كل منها على الأقل مع الآخر في تحقيق هدفه، و بالتالي أهداف النظام العام أو المؤسسة.

و الأنظمة الفرعية تضم ضمن حقل من العلاقات بواسطة الأهداف الأفقية و العمودية، التي تحدد حسب ضرورة الانسجام، و تتمثل الأهداف الأفقية في كل من الأهداف الإنتاجية، و المالية و أهداف البيع، و الأهداف الخاصة بالموارد البشرية و قد تسمى بأهداف التأطير.

---

([1])نفس المرجع ، ص :26

أما الأهداف العمودية فتتمثل في أهداف البرامج، أو عند توزيع أحد منها بتوزيع إلى أهداف خاصة بالأنظمة الفرعية لمستويات مختلفة ضمن علاقة هرمية.

و هذان النوعان من الأهداف (أفقية و عمودية)، هما الذان يحددان مجموعة من العلاقات بين الأنظمة الفرعية المكونة للنظام الكلي. [1]

### 3-2 مستويات المؤسسة:

يختلف عدد مستويات المؤسسة حسب الأنظمة التي تتفرع إليها و حسب أهداف التحليل ويمكن أن توزع إلى أربعة مستويات أساسية كالتالي:

**المستوى الأول:** مستوى الاستغلال: دوره ضمان استعمال مستمر لعوامل النظام المادي، لتحقيق المهام الموكلة إليه من المستوى الأعلى أو التسيير، و في إطار أهداف الاستغلال يجب أن يتكيف مع السياق، و يصحح الانحرافات المؤقتة، و يعمل نظام الاستغلال حسب الوقت الحقيقي، أي في نفس الوتيرة للظاهرة الإنتاجية و التجارية التي يقوم بمراقبتها.

**المستوى الثاني:** مستوى التسيير : دوره يتمثل في التسيير و تحديد الإجراءات المطلوب تنفيذها في مستوى الاستغلال، و التي تكون مناسبة لوسائله ثم مراقبتها في التنفيذ، و عند ظهور عوامل غير مأخوذة في الحسبان تؤثر على نشاط الاستغلال، و أن هذا الأخير لا يملك إمكانيات كافية لإعادة الحركة إلى أصلها، بتدخل نظام التسيير.

**المستوى الثالث:** مستوى الإدارة : في هذا المستوى يتم تحديد الأهداف طويلة الأجل، تغيير الهياكل، اتخاذ القرارات الاستثمار، و من جهة أخرى إعادة النظر في نظام الاستغلال في حالة الحاجة إلى ذلك.

**المستوى الرابع:** مستوى التحول: و هو أعلى مستوى، و يعمل عل الربط بين المؤسسة و محيطها، و يستقر فيه حتى وجود المؤسسة و تحولاتها الأساسية، اندماج، إحتواء، تطور، توسع، و اختفاء، و هذا يعني حماية المؤسسة ضد الاضطرابات الاقتصادية بتحويلها جذرياً عند الحاجة [2]

## IV. الوظائف الأساسية في المؤسسة الاقتصادية:

من خلال الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة يمكن تحديد الوظائف التي تتكون منها، و قد تختلف هذه الوظائف من حيث العدد من مؤسسة إلى أخرى لأسباب ترجع إما لحجم المؤسسة أو

---

([1])جمال لعمارة : إقتصاد المشاركة بديل لإقتصاد السوق ، مرجع سابق،1999، ص 42

([2])محاضرات الأستاذ "كساب علي" : مقياس "تسيير المخزون", 2001-2000

طبيعة نشاطها، ولكن المتفق عليه هو أن جل المؤسسات تتشابه في الوظائف الأساسية التي تعتمد عليها لبلوغ أهدافها و التي تتمثل فيما يلي:

**4-1 : وظيفة التسويق:**

و هي عبارة عن تطوير للوظيفة التجارية التي عرفت منذ القديم، و قد ظهرت هذه الفكرة لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية وبالأخص في شركة

و تهدف هذه الوظيفة إلى General Electric دراسة و توقع احتياجات المستهلكين إنشاء منتوج أو خدمة لسوق خاص عرض المنتوج أو الخدمة في المكان المناسب الإعلام بوجود منتوج أو خدمة بمختلف خصائصها ، بيع المنتوج أو الخدمة للمستهلك على أساس تقييم مالي مناسب ضمان متابعة تجارية للقيام بالتعديلات اللازمة إتجاه السوق .

- **الإنتاج:** مع أن هذه الوظيفة هي من اختصاص المؤسسات الصناعية (الإنتاجية)إلا أنه يمكن الحديث عن إنتاج الخدمات، و يبقى مضمون هذه الوظيفة هو الوصول إلى تحقيق أكبر مردود من خلال نوعية المنتوجات واحترام رغبات المستهلك .وقد تختلف خصائص الإنتاج حسب علاقة المؤسسة مع الزبائن، إذ يمكن تصنيفها إلى :إنتاج للتخزين إذا كان العرض يسبق الطلب، أو إنتاج حسب الطلبية إذا كان Production sur stock بين الخاصيتين Production mixte الطلب يسبق العرض، أو إلى إنتاج ممزوج الأوليتين و يهدف تسيير الإنتاج إلى إيجاد توازن مقبول بين عدة أوامر متناقضة وهي:
- **النوعية** : و يقصد بها قدرة المنتوج أو الخدمة على إشباع احتياجات المستعملين ملائمة المنتوجات المصنوعة مع حاجيات المستهلكين و مطابقة لمواصفات مكتب الدراسات ، احترام آجال الإنتاج التي تفرضها التزامات المؤسسة مع الزبائن يجب أن تسمح تكلفة الإنتاج بتحقيق هامش على سعر البيع، و بالتالي يجب تحديدها بصفة تقديرية.
- **المرونة:** بحيث يجب على المؤسسة أن تتكيف مع نمو السوق، سواء من الناحية الكمية أوالنوعية. ولا يمكن أن تتحقق هذه الأوامر إلا بمساهمة منسقة لجميع مصالح وهيأت المؤسسة بغرض الوصول إلى تنمية الثلاثية :تكلفة – آجال – نوعية.[1]

(1)مسعود صديقي: دور المراجعة في استراتيجية التأهيل الإداري للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 1، 2002

**2-4 : وظيفة التموين :**

في إطار دورة استغلال المؤسسة، يعتبر التموين المرحلة الأولى التي تسبق الإنتاج و التسويق .ويقصد بالتموين مجموع العمليات التي تضع تحت تصرف المؤسسة كل السلع و الخدمات الضرورية(مواد أولية...) المتلقاة من طرف الموردين ، في الشكل الأمثل الذي يحقق العلاقة :أمان –تكلفة –نوعية .هذه العمليات تتمثل في المشتريات وتسيير المخزونات.

المشتريات :يمكن اعتبار المشتريات وظيفة مستقلة داخل المؤسسة تنظم على شكل أو موزعة بين عدة وظائف أخرى،مديرية أو مصلحة، حسب حجم المؤسسة كان توزع بين وظيفة الإنتاج والوظيفة التجارية و المالية ، أو أن تقوم بها المديرية العامة مباشرة.

وتعتمد مصالح المشتريات في سياستها على عدة عوامل تسمح لها بتحقيق الأهداف المرجوة منها وهي:

- سياسة المنتوج : التوثيق، الاستكشاف والتطور التكنولوجي .
- سياسة المصدر : و يتعلق الأمر هنا بسياسة الموردين و كذا بدراسة شعب التموين.
- سياسة الأسعار :تمر سياسة الأسعار بالمعرفة الجيدة لأسعار السوق، الشروط المالية المطبقة من طرف كل مورد و حتى بتحليل القيمة. [1]
- سياسة الاتصال :يعمل المشتري على تحريض العرض عن طريق التظاهرات ، أو باستعمال وسائل ترقوية وتمر دراسة طلبات الشراء عبر عدة مراحل هي:

– الاستشارة : وهي طلبات أسعار موجهة للموردين ، اختيار المورد ويتم ذلك بإعداد جدول مقارنة بين مختلف عروض. الموردين و يقع الاختيار على من يوفر أحسن الشروط الأساسية الآتية: تكلفة الشراء ، النوعية التقنية وآجال التموين.

– التفاوض : ويتم على أساس مناقشة بين المورد والمشتري حول الشروط التقنية ، التجارية القانونية والضمانات.

– عقد الصفقة: وهي عبارة عن إمضاء الطرفين على الصفقة ويعني ذلك ، اتفاقهما على آل بنود العقد والشروع في تنفيذه

تسيير المخزونات: إذا كان الاهتمام بالمشتريات يمكن أن يؤدي إلى تقليص التكاليف عن المؤسسة ، عن طريق التفاوض الجيد في أسعار المواد و السلع واختيار أحسن نوعية لتفادي البقايا

[1] د رحمون هلال : مرجع سبق ذكره. ص26

والنفايا في الإنتاج ، فإن المخزونات لا تقل أهمية بما يمكن أن تقتصده المؤسسة من أموال سائلة يمكن توظيفها في مجالات أخرى تعود عليها بالفائدة أو الربح.

ولقد ظهرت في السنوات الأخيرة فكرة صفر مخزون في الشركات اليابانية بهدف تفادي الأموال المجمدة على شكل سلع أو مواد تتناقص قيمتها عبر الزمن إما لعدم صلاحيتها أو لندرة الطلب عليها...وللمخزونات مزايا و عيوب تتمثل أساسا في:

- تأمين الاستهلاك المنظم لمنتوجات المؤسسة.
- الاستفادة من تخفيضات عند شراء كميات كبيرة إذا كان بوسع المؤسسة تخزينها.
- تفادي انقطاع الإنتاج بسبب الوصول المتأخر للمواد وانعدامها لفترة معينة.
- إمكانية رفع الأسعار في حالة ندرة المنتوجات في السوق.
- تفادي مصاريف النقل عند شراء كميات هائلة و تخزينها على مستوى المؤسسة.

هذا بالنسبة لبعض المزايا، و لكن بالمقابل هناك عيوب تتعلق بالمخزونات تتمثل في:

- عدم إمكانية تخزين بعض المواد أو السلع لأكثر من الآجال المحددة لها للاستعمال.
- مخاطر عدم تمكن بيع بعض المنتوجات مما يؤثر سلبا على خزينة المؤسسة.
- كل انقطاع في المخزونات أو نقصها مقارنة بطلبيات الموردين يؤدي حتما إلى فرض عقوبات التأخير أو فقدان بعض الزبائن أو حتى فرصة ضائعة نتيجة عدم الاستجابة لبعض الطلبيات.

**3-4 وظيفة الموارد البشرية:**

لقد تطورت هذه الوظيفة منذ القرن العشرين، حيث أصبح مجالها يشمل :التشغيل، التأجير، التكوين، الإعلام، الأمن و العلاقات الاجتماعية.ويكمن الدور الأساسي لوظيفة الموارد البشرية في تكييف العمال و الوظائف كميا و نوعيا في المؤسسة ، و لا يتم إلا على أساس معرفة:

- الرجال والنساء الذين يشكلون المؤسسة : من ناحية هرم الأعمال، الأقدمية ، هيكل التأهيلات التوزيع حسب الجنس و الجنسية.
- تطور عدد العمال (التشغيل و التسريح)
- التعريف الدقيق للمناصب.

ولتفادي الدخول في الصراعات بين العمال والإدارة ، تعمل وظيفة الموارد البشرية في البحث على الأجر العادل ، الذي يأخذ بعين الاعتبار التأهيل للمنصب والنتائج المرجوة من الأجير، و تعتمد

المؤسسات في التوصل إلى هذا المطلب على طرق حديثة تمكن من تقييم المناصب و إعداد سلم للأجور مناسب لذلك. [1]

أما في ما يتعلق بالتطور البشري و الاجتماعي، فقد رأينا أن كل النظريات حول التنظيمات تدعو إلى احترام العامل لا كأداة إنتاج فقط و إنما كجزء لا يتجزأ من المؤسسة و هذا بإعطائه كامل الحقوق المنصوص عليها في التشريعات، بالإضافة إلى الأجر العادل ، التكوين الذي يتماشى مع التطوراتالتكنولوجية وسياسة اتصال تسمح بإشراك العمال والسماح لهم بالتوصل إلى المعلومات الخاصة بالمؤسسة وبإبداء آرائهم حولها.

ولا يكفي الأجر و التكوين إذا لم يرفقا بضمان العمل و تهيئة الظروف اللازمة لذلك و قد.يتوقف نجاح أي مؤسسة على توفر هاذين الشرطين الأخيرين. [2]

**4-4: وظيفة المحاسبة و المالية:**

لا تخلو مؤسسة من هذه الوظيفة لما لها من أهمية تزويد المسؤولين بمعلومات تتعلق بالوضعية المالية للمؤسسة، آما تسمح بتوحيد القرارات المستقبلية على أساس النتائج التي توصلت إليها هذه المهمة.ومن المؤسسات من يصنف المحاسبة ضمن المهام الإدارية و الكثير منها من يعتبرها من مسؤولية الرجل المالي لما له من مؤهلات علمية و مهنية تسمح له بقراءة المعلومات والمعطيات بطريقة تختلف عن تلك التي يستعملها المسؤول الإداري.

وإذا نظرنا إلى الواقع ، فإننا نجد ارتباط وثيق بين وظيفتي المحاسبة والمالية ولا يكون من الخطأ اعتبارهما متكاملتان من خلال الوظائف التي تقوم بها كل منهما و هي تكمن المهمة الأساسية الوظيفة المحاسبة في:

- الاستجابة لمطلب قانوني: حيث أن المحاسبة في كل الدول ومنها الجزائر تعتبر قانونية وإلزامية فيما يتعلق بإمساك الدفاتر المحاسبية و إعداد الميزانية.

- المهمة الاقتصادية : أداة تسيير داخلية ونظام معلومات خارجية .وقد تطور مفهوم هذه الوظيفة لينتقل من إعطاء الصورة الوفية لذمة المؤسسة إلى إنشاء أدوات تسمح بتسييرها، وفي هذا الإطار تقوم معظم المؤسسات بتجزئتها إلى مصلحتين:

---

([1])د رحمون هلال: مرجع سبق ذكره ، ص30

([2])سواكري مباركة :وضعية التسيير الاستراتيجي في المؤسسات العمومية حالة المؤسسات الجزائرية رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير معهد العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر 1995 1996 .

المحاسبة العامة التي تعالج العمليات حسب الطرق القانونية، والمحاسبة التحليلية(أو محاسبة التسيير ) ذات الاستعمال الداخلي ، والتي تعطي معلومات تسمح بتوجيه قرارات التسيير.

أما الوظيفة المالية فدورها يكمن في ضمان التوازن المالي للمؤسسة، وذلك باختيار أحسن مصادر التمويل وبأحسن الشروط، وهذا باحترام أهداف الملاءة والمردودية. [1]

## V. موارد المؤسسة الاقتصادية:

لا يمكن أن تنشأ المؤسسة مهما كان نوعها وتنوع نشاطها دون توفير عوامل الإنتاج التي تسمح لها بالقيام بوظائفها المتنوعة على أكمل وجه .

وقد قسم الاقتصاديون هذه العوامل إلى ثلاثة عناصر أساسية هي الأرض ، العمل ، ورأس المال، إلا أن هذا التقسيم الأولي اعتبر غير كاف نظرا لتطور الأدوات المستعملة في الإنتاج وتوسع نشاط المؤسسة مما أدى إلى إدماج عامل آخر يقل أهمية عن العوامل الأخرى ألا وهو التنظيم و الإدارة. وسنتطرق إلى هذه العوامل من خلال النقاط التالية :

- اولا : رأس المال .
- ثانيا : العمل .
- ثالثا : الموارد التكنولوجيا .
- رابعا : التنظيم و الإدارة.

### 5-1 رأس المال:

#### 5-1-1 مفهومـه:

يعتبر رأس المال " مجموعة الأدوات و الآلات و المباني التي تساهم في عملية الإنتاج أو عملية تقديم الخدمات"

كما أنه" هو مجموعة السلع الاستثمارية أو خدمات أخرى أي أنها تمثل تلك السلع و خدمات أخرى أي أنها تمثل تلك السلع التي تستخدم في عملية الإنتاج كالآلات و المعدات ووسائل النقل المباني السدود ومحطات الكهرباء"

---

([1])د رحمون هلال: مرجع سبق ذكره ، ص31

من خلال التعريفين السابقين يظهر أنه :

-ينبغي التمييز بين رأس المال النقدي والعيني فالأول يمثل الأسهم و السندات و النقود بينما يعكس الثاني الأصول الحقيقية كالمصانع و الآلات . . .إلخ .

-تقاس كميته بمقياس معين بخلاف الاستثمار الذي يشكل تدفقات تقاس قيمته فترة زمنية محددة كالسنة مثلا.

-مصدر الاستثمار وهو الادخار و يقصد به الامتناع عن الاستهلاك الآني لإجمالي الدخل المحقق في فترة زمنية معينة .

-إن رأس المال يستهلك بطريقة غير مباشرة عند مساهمته في إنتاج السلع الاستهلاكية و الإنتاجية

-إن استخدام رأس المال مع العمل في الإنتاج يرفع من كفاءة العمل .[1]

**5 1 2 مصادر التمويل:**

توجد عدة اقتراحات أو إمكانيات أمام المؤسسة لتغطية احتياجاتها التمويلية سواء عند بداية نشاطها أو أثناء ممارستها الوظيفية وعموما يمكن تصنيفها حسب عدة مقاييس هي :

**5 1 2 1 مصادر التمويل حسب الملكية :**

طبق هذا التصنيف فالمؤسسة لديها إمكانية تمويل ذاتية وأخرى خارجية .

**5 1 2 2 مصادر التمويل حسب الزمن :**

و تكون قصيرة أو طويلة أو متوسطة الأجل .

و نظرا لتداخل المعيارين سيتم دراستهما معا .

**5-1-2-3 مصادر التمويل الذاتية:**

أثناء ممارستها لنشاطها تقوم المؤسسة الاقتصادية بطرح أعباءها من إيراداتها لتتحصل على نتيجة السنوية الصافية التي توزع طبقا لسياسة محددة وأهداف مرسومة ، و الباقي منها بعد عملية التوزيع يضاف له الاهتلاكات و المؤونات غير المحققة بعد تصفيتها لتشكيل معا ما يسمى بقدرة التمويل الذاتي للمؤسسة التي تسمح بضم جزء منها إلى الأموال الخاصة سواء الحصص المشتركين في حالة شركة الأشخاص أو إلى أسهم الشركاء في حالة شركة الأسهم أو بضمها إلى احتياجات في رأس مال

(1) إسماعيل عبدالرحمان : حربي عريقات ، مفاهيم ونظم اقتصادية ، دار وائل ، عمان الأردن ،ط1،2004، ص : 428

المؤسسة ، وهي في مختلف الحالات تعتبر تحويلا ذاتي يسمح لها بالاستثمار و التوسع كما يعد ضمانا لتسديد ديونها تجاه الغير ومحركا لنموها يعمل على رفع استقلاليتها المالية.

ويساهم التمويل المالي المرتفع بتخفيض من اللجوء إلى القروض الخارجية وبذلك يعمل على تخفيف الأعباء المالية وهو في نفس الوقت دون تكلفة لكونه إذا استعمل في مساهمات أو مؤسسات أخرى جديدة كان له مردود يزيد أو ينقص نظرا لعدة عوامل ، كما أن عدم الاهتمام بتوزيع تلك الأرباح على أصحاب الأسهم قد يجعلهم أقل إقبالا على المؤسسة خاصة في حالة تحقيق أرباح على أسهمهم في مؤسسات أخرى بنسب أخرى . [1]

5-1-2-4 مصادر التمويل الخارجي:

يمكن تقسيم التمويل الخارجي إلى قسمين هما :

**1 -التمويل طويل و المتوسط الأجل :**

هو الذي تتعلق بتكوين رأس المال و القروض قصيرة التي تسدد في مدة تتراوح من سنتين إلى خمس سنوات أو ديون طويلة وهي التي تدفع في مدة بين خمس سنوات فما فوق.

وللتمويل طويل الأجل أشكال عدة منها :

**-الأسهم :**

هو عبارة عن حصة متساوية من رأس المال في شركات المساهمة وتقدم الحصة من طرف الشريك لأي شخص مكتتب مقابل الحصول على وثيقة تسمى السهم ولها قيمة اسمية التي تعبر عن قيمتها الحقيقية .

**السندات :**

وهي جزء من قروض تطلبها المؤسسة من السوق المالية ولصاحبها الحق في الحصول على أرباح بنسبة ثابتة كل سنة واسترجاع قيمتها في الوقت المحدد لها ولصاحبها أولوية استرجاع قيمة سنده قبل المساهمين في حالة التصفية .

**-التمويل بالتأجير :**

أو التأجير التمويلي ويمثل اتفاق بالتأجير الأصول رأسمالية إنتاجية ، يستفيد منها المستأجر بانتفاع كامل مقابل تقديم أقساط إيجار سنوي طول مدة حياة العقد.

(2)محمد رياض الأبرش : نبيل مرزوق ، الخصخصة ، آفاقها وأبعادها ، دار الفكر ، بيروت ، دمشق ،ط1 ،2002، ص 103

**2 -التمويل قصير الأجل :**

وله أشكال عدة هي :

- **القروض التجارية بين المؤسسات :**

وهي قروض متعلقة بالمخزون و الاستعمالات طويلة الأجل وتلجأ له المؤسسة في حالة عدم وجود أموال كافية لها أو للاستفادة من هذا الامتياز وقد تكون على أساس التسجيل في دفاتر أو مقابل حصولها على أوراق تجارية قابلة للدفع في تاريخ محدد .

- **القروض المصرفية :**

وهي قروض تقدمها البنوك التجارية مقابلة فائدة بمعدلات متفقة عليها ويتم تسديدها خلال فترات لا تزيد عن سنة وهي أما ان تكون قروضا مضمونة أو غير مضمونة.

- **قروض من جهات أخرى :**

قد تأخذ المؤسسة قروضا في أشكال متعددة في إطار نشاطاتها في صورة تسبقيات من الزبائن أو خصم أوراق تجارية قبل تاريخ استحقاقها. [1]

**2-5 العمـل:**

يحتل العمل أهمية بالغة ضمن عوامل الإنتاج فالعملية الإنتاجية دون جهد بشري عضليا كان أم ذهنيا لن تستقيم لما يتميز به عن العوامل الأخرى بكونه لصيق بالعامل ، فلا يمكن فصله عنه أو تخزينه و تتوقف مساهمته في العملية الإنتاجية على عوامل متعددة ومتشعبة .

**5 2 1- مفهومه :**

يقصد بالعمل في معناه البسيط:" كل مجهود ذهني أو بدني أو كلامها يبذل في سبيل عملية إنتاجية مقابل أجر "

كما أنه :" كل المجهودات العقلية أو عضلية التي يبذلها لها المجتمع البشري بشكل واعي وهادف من أجل تكييف الأشياء المادية الموجودة في الطبيعة مع حاجات ورغبات البشر "

ويمكن تعريفه أنه : " مجموعة من الطاقات الجسمية و الفكرية المتواجدة في حجم الإنسان وفي شخصيته الحية و التي يجب أن يجعلها في حركة لكي ينتج أشياء نافعة "

(1)ناصر دادي عدون : مرجع سابق ، ص ص: 114-116.

ومن خلال هذه التعاريف نستخلص ما يلي : أنه نشاط واعي هادف ناتج عن بذل مجهود فكري أو جسدي من أجل تكوين منتجات لإشباع حاجات ورغبات أفراد المجتمع. [1]

**5 2 2 خصائص العمل البشري :**

يمتاز العمل البشري بمجموعة من الخصائص ناتجة عن جوهرة وعلاقة الإنسان بالمحيط يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

-يعبر العمل عن بذل جهد عقلي وفكري بعرض تحقيق هدف أو التحصل على مقابل .

-ينتج عن العمل تقديم منتجات ذات قيمة تختلف طبيعتها باختلاف طبيعة العمل المقدم و الموارد المستعملة فيه .

-يحض العمل إلى إحصاء وقياس وهي عنصر ملازم له .

-نظم لكونه ظاهرة اجتماعية فالعمل يرتبط بشكل مباشر بتنظيم المجتمع بواسطة ما يسمى بتقسيم العمل وتنظيمه.

-للعمل ميزة أخلاقية ويرتبط بالجانب الثقافي للمجتمعات .

-يتميز كل من العمل و العامل بالتعقيد باعتباره تجميع لعدد من الجوانب ( نفسية ، اجتماعية ، اقتصادية).

-تتغير درجة ارتباط الإنسان ككائن حي بالآلة لارتباطها بالتطور التكنولوجي وأساليب تنظيم المؤسسات و التطور الحضاري للإنسان.

-ينتج عن تدخل القوانين و التنظيمات المفروضة من طرق الأنظمة زيادة تعقيد وتشابك موضوع العمل بالإضافة إلى الدور المتزايد للنفايات [2]

**5-2-2 أنظمة العمل في المؤسسة :**

ويقصد بها مجموعة السياسات و القواعد و الأساليب و الإجراءات التي تحكم أنشطة المؤسسة لتحقيق أهداف محددة ، وتشمل أنظمة العمل من المكونات التالية :

- **السياسات :**

وهي المقررات و الأحكام الشمولية التي تعتمدها الإدارة العليا في المؤسسة .

---

([1])عمر صخري :مرجع سابق ، ص : 5.

([2])ناصر دادي عدون :مرجع سابق ، ص : 123

- **القواعد و الأساليب :**

هي أسس ومبادئ ثابتة تتعلق بنشاط محدد وتنبثق من السياسات وتنطبق على إجراءات .

- **الإجراءات :**

هي سرد الخطوات الإجرائية المطلوب إتباعها و التقيد بها كلها نشأت الحاجة إلى تحقيق عمل أو هدف من أهداف المؤسسة .

- **الخطوات :**

هي عمل مسؤولا في سلسلة العمليات التي يتكون منها الإجراء . [1]

**5 3 التكنولوجيا:**

تمثل التكنولوجيا إحدى حقائق العصر الإنساني الذي نعيش فيه لما هلا من آثار هامة على حياة الشعوب و الحكومات فقد تأثرت هياكل السلطة السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية بالتغيير الحاصل و التطور الناتج عن شكل التمدن الإنساني المتعددة، فثورة التكنولوجيا قادت إلى زيادة الإنتاجية بصورة واضحة . [2]

**5-3-1 مفهوم التكنولوجيا:**

نظرا للخلط الحاصل في مفهومي التقنية و التكنولوجيا مع بعضهما البعض فسيتم تقديم تعريف كل واحد منهما على حدا لنزع للبس الحاصل فيهما :

- **التقنية :**

تعرف التقنية عند Jean Fourastie بأنها : " فن استعمال الموارد الطبيعية من أجل تلبية الحاجات المادية للإنسان "

يظهر هذا التعريف أن التقنية هي عملية اتصال الإنسان بالموارد الطبيعية من أجل استعمالها حسب حاجاته.

وكما أنها لدى Jaques Ellul :" مصطلح التقنية بحد ذاته يشمل عدد كبير من الظواهر وعدة معاني . . . تعني حقائق مختلفة فمن جهة هي حقائق واقعية ومن جهة أخرى مواضيع دراسات علمية وأخيرا هي طبقات من التقنيات المختلفة مرتبطة حسب الزمن ".

---

([1])جعدي سارة، دالي سهيلة : مذكرة لنيل شهادة الماستر ،نظام العمل بالعقود المحددة المدة في المؤسسة العمومية ، جامعة البويرة ، 2013/2012

(2)محمد أكرم العدلوني : العمل المؤسسي ، دار بن جزم ، بيروت لبنان ، الطبعة الأولى ، 2002 ، ص ص: 77-82.

من خلال هذا التعريف يظهر أنها موضوع للدراسات العلمية للوصول إلى حقائق علمية من أجل خدمة البشرية

**●التكنولوجيا:**

ولقد قدمت لها عدة تعاريف بطرق مختلفة منها ما يرتبط بالعلم وتطبيقاته في الصناعة ، ومنها ما يرتبط بالطرق المستعملة في العمليات الاقتصادية،ويمكن تعريفها بأنها:"علم تطبيق واستخدام علوم الطبيعة وتحصيل المعرفة بكيفية الاستفادة من المواد الخام ومتابعة تصنيفها حتى تصبح في شكل منتج نهائي ضمن عملية الإنتاج الكاملة" [1]

**5 3 2 مكوناتها :**

ولقد صنفها Jean Perim إلى قسمين هما :

-ما يمكن أن يحتويه المصنع و الآلات و التي يمكن أن تسجل في وثائق مكتوبة .

-المعارف التي يتحصل عليها الأشخاص كمهندسين و تقنيين وعمال .

من خلال هذا التقسيم يمكن القول أنها ليست فقط مجسدة في الآلات وطرق استعمالها في الإنتاج وما تقدمه في السلع بل أيضا هي التي يتحصل عليها أشخاص أو أفراد في المؤسسة من أجل استعمال الآلات و التجهيزات . [2]

**5-3-3 أهمية التكنولوجيا في المؤسسة :**

تزداد أهمية التكنولوجيا باستمرار نظرا لكون كل من المنتوج والآلة و العامل هي العوامل المتحركة في المؤسسة بالإضافة إلى الطرق المعتمدة التي تساهم في تحقيق المنتوج بأشكال وكميات معينة تكون مطلوبة من قبل المستهلك وكل هذا مرتبط بنوعية التكنولوجيا المستعملة التي تعتمد عليها كل من الإنتاجية و النوعية اللذان سيحددان أرباح ومردودية المؤسسة ودرجة نجاحها في أداء دورها واستمرارها أو بالعكس الاختفاء و الانسحاب .

و المؤسسات الآن تنافس فيما بينها على الجودة و السعر معا وهما عنصران يعكسان مستوى التحكم في التكنولوجيا بمختلف أشكالها ليس فقط باستغلال آلات حديثة وإنما تتعدى ذلك لتمد إلى عملية الاختيار للمناسب منها عن طريق المقاييس المالية وإهمال الجوانب الاجتماعية.

---

([1])ناصر دادي عدون : مرجع سابق ، ص : 131.

([2])ناصر دادي عدون : مرجع سابق ، ص-ص :132 -133

و المدير اليوم مطلب بمعرفة مدى كفاية الأساليب التقنية المستخدمة وهو ما يتطلب أن يكون ذا تكوين مزدوج ومتخصص في التسيير لكون عملية اختيار التكنولوجيا أو تغييرها تمتاز بأهمية كبرى نظرا لظروف السوق الحالية التي بات فيها مجال تأثر وتأثير المؤسسة فيه أوسع مدى وازدياد نسبة الأخطار التي تنتج عن التنافس في حالة ما تم اختيار التكنولوجيا في الوقت و السوق غير المناسبة ، حيث يمكن للمؤسسة تغيير منتجاتها أو حتى التخلي عنها بعد إدخال طرق وآلات جديدة بحثا عن التحسين المستمر و تفاديا لأخطار المنافسة .

كما يساهم الإطلاع الدائم على مختلف التكنولوجيات التي يملكها المنافسون في تساوي الفرص معلم إلا أنه لا يجب الاكتفاء بهذا القدر بل العمل دوما على البحث عن مصادر التكنولوجيا الحديثة ومحاولة مسايرتها لخلق فرص جديدة تمنح المؤسسة امتيازات سوقية لم تكن تملكها من قبل . [1]

**5 4 التنظيم والإدارة:**

**5-4-1 مفهومه:**

ويقصد بالتنظيم: "استخدام الإنسان في مقدرته ومواهبه الفكرية من أجل جمع وتنسيق عناصر الإنتاج مع بعضها ، وكذا وضع طريقة عمل منهجية لمجمل عملية إعادة الإنتاج بمراحلها الكاملة (الإنتاج ، التوزيع ، التبادل ، الاستهلاك) من خلال التقسيم العقلاني للعمل من حيث الهدف المطلوب عن طريق تقسيم إنجازه إلى مراحل وأزمنة يتم فيها... ". [2]

أي أنه إدارة العملية الاقتصادية عن طريق تعميم عملية إعادة الإنتاج بأجزائها المختلفة والمتداخلة ، فلا يكفي توفير القوى العاملة مهما كانت متطورة ، إنما يبغي استعمالها بصورة فعالة ومناسبة.

كما يشمل مفهوم التنظيم ثلاث جوانب هي:

- **العملية الإدارية:** وهي عملية دراسة محيط عمل الإداري الذي يمثل العنصر الأساسي للتسيير وتدرس هنا العمليات الإدارية التي يمارسها الإداري وسلوكه وقراراته وحوافزه
- **المنشأة الاجتماعية:** وتمثل إطار عمل الإداري التي تدرس البنية التدرجية ، الأدوار ، السلطة ، الاتصالات ، تشكيل القرارات ، العلاقات مع المحيط ، الارتباط المتبادل بين مختلف وحدات المنظمة ، وهو ما يسمى بنظرية التنظيم.

---

([1])صوميل عبود : اقتصاد المؤسسة ،OPU ، الجزائر ، 1982 ، ص : 148

([2])صمويل عبود :نفس المرجع سابق ، ص 153.

•**الوضع الحقيقي:** أي التطبيق المتداخل بين الجانبين الأوليين وهذا يعني أن تشكيلة السلم الإداري تحقق بواسطة تنظيم كعملية ونتيجتها تمثل وتعرف التنظيم كمنشأة.

أي أن التنظيم هو حصيلة اندماج العملية الإدارية بكل محتوياتها والمنشأة الاجتماعية بكل عناصرها لترتيب الموارد حسب الأهداف المسطرة على أساس معياري الفعلية والعقلانية. [1]

**5-4-2 دور المنظم في العملية الإدارية:**

يعمل المنظم على التوفيق بين العوامل الإنتاجية مستخدما المعلومات الفنية والتكنولوجية الملائمة للإنتاج سلعة معينة أو تقديم خدمة محددة ، ولا تقتصر مهمته على هذا فحسب بل يبغي عليه أيضا أن يتنبأ بالعوامل التي تتحكم في دالة الطلب على المنتوج الذي ينتجه لكون العملية الإنتاجية تستغرق وقتا قد يطول أحيانا فتوقعاته ومتبعاته للسوق تجنب حصول خسائر هو في غننا عنها.

ويسعى المنظم من خلال اختياره لتوليفة عناصر الإنتاج إلى ان تكون تكاليفها في كل مستوى من المستويات العملية الإنتاجية أقل ما يمكن لتحقيق الربح المطلوب الذي يتحدد من خلال الفرق بين الإيرادات والتكاليف ، وميزة هذه الأخيرة أنها تختلف باختلاف الفترة الزمنية وعيه إذا أن يسعى إلى تحقيق تباين بين الربح المحقق في كل فترة أو على الاقل تحقيق أقصى ربح ممكن.

ولعل من الأفضل التمييز بين عملية الإدارة وعملية تحمل المخاطر الاقتصادية للمشروع خاصة مع كبر حجم المنشأة الاقتصادية وتنوع نشاطها وتعدد وظائفها ، فتحديد مهمة المنظم بعملية تحمل مخاطر المشروع التي تقتصر على المخاطر الناجمة عن الطبيعة الحركية للاقتصاد التي تضفي على التكاليف والإيرادات المستقبلية لمشروع صفة عدم التأكد وتشمل هذه العوامل الحركية أمورا عدة كتغير أذواق المستهلكين والتطورات التكنولوجية.

أما الإدارة فتتخذ على عاتقها مهمة تقدير التكاليف والإيرادات وحجم الطلب المتوقع وتعمل على تجميع وتنسيق عوامل الإنتاج وإعداده للعمل وبعبارة أخرى على الإدارة ان تتكفل بالتنظيم الداخلي والخارجي لك منشأة ، ومن هنا يمكن اعتبار الإدارة ضربا من ضروب العمل الذي يستوجب مهارة من نوع خاص يمكن تأجيرها من السوق.

---

([1])إسماعيل عبدالرحمان : حربي عريقات ، مفاهيم ونظم اقتصادية ، دار وائل ، عمان الأر دن،ط1 ،2004، ، ص ص : 432-433.

وهذا لا يعني أنه من المستحيل أن يكون المدير منظما في نفس الوقت. [1]

### 5-4-3 نماذج هيكلة المؤسسات الاقتصادية:

لكي تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها لابد من إسناد المسؤوليات للعاملين فيها ، إما يجب توضيح العلاقات بين مختلف وحدات عناصر هذه المؤسسة ، تجمع الموارد وتوزيع المهام ، أما يجب إنشاء تكامل بين مختلف وحدات التنظيم والتوفيق بينها وتنسيق كل النشاطات ، وفي هذا الصدد يمكن تصور كل أنواع الهياكل التنظيمية من وجهة نظر أفقية أو عمودية. [2]

- **الهيكل التنظيمي العمودي:**

يحدد هذا النوع من الهياكل العلاقات الموجودة بين كل رئيس (مسؤول) ومرؤوسيه وإذا العلاقات بين الوحدات الإدارية على جميع المستويات؛يوجد هذا النوع من التنظيمات خاصة في المؤسسات الجديدة حيث لا يتلقى الموظف تعليمات إلا من طرف مسؤول واحد وهذا حسب مبدأ وحدة الموظف وتحدد السلطة عموديا أي من المديرية إلى أبسط عامل مرورا بجميع المستويات ، وهذا ما يسمى أيضا بمبدأ تفويض السلطة.

- **الهيكل التنظيمي الأفقي:**

عندما يتسع تنظيم المؤسسة يصبح من الصعب على المسؤولين الإلمام بكل جوانب المهام المسندة إليهم ، وبالتالي يكونون بحاجة إلى مساعدات ونصائح تقنية وفي هذه الحالة يمكن توسيع الهيكل التنظيمي للمؤسسة من الناحية الأفقية بخلق وهذا ما يسمى ( Postes d'état-major)مناصب جديدة تسمى مناصب مجلس القيادة بالتنسيق أو الهيكل التنظيمي الأفقي. [3]

- **الهيكل التنظيمي المصفوفي:**

من بين هياكل التي ظهرت مؤخرا تلك التي تعتمد على تنظيم المؤسسة في شكل التي هي عبارة عن تجميع لعدة نشاطات مرتبطة ببعضها ومستعملة بشكل مسارات موجهة إلى زبون موجود إما داخل المؤسسة أو خارج يسمح بتحقيق مخرجات المؤسسة إما أن النشاطات في حد ذاتها هي عبارة عن مهام تابعة لمختلف الوظائف (تسويق ، إنتاج ، مالية ، موارد بشرية ، ... إلخ) ، والتي لها علاقة بالسلعة أو الخدمة المراد إنتاجها أو أداؤها كما أن هذا النوع من الهيكلة يهدف إلى تحقيق تنسيق أكبر ومرونة مقارنة

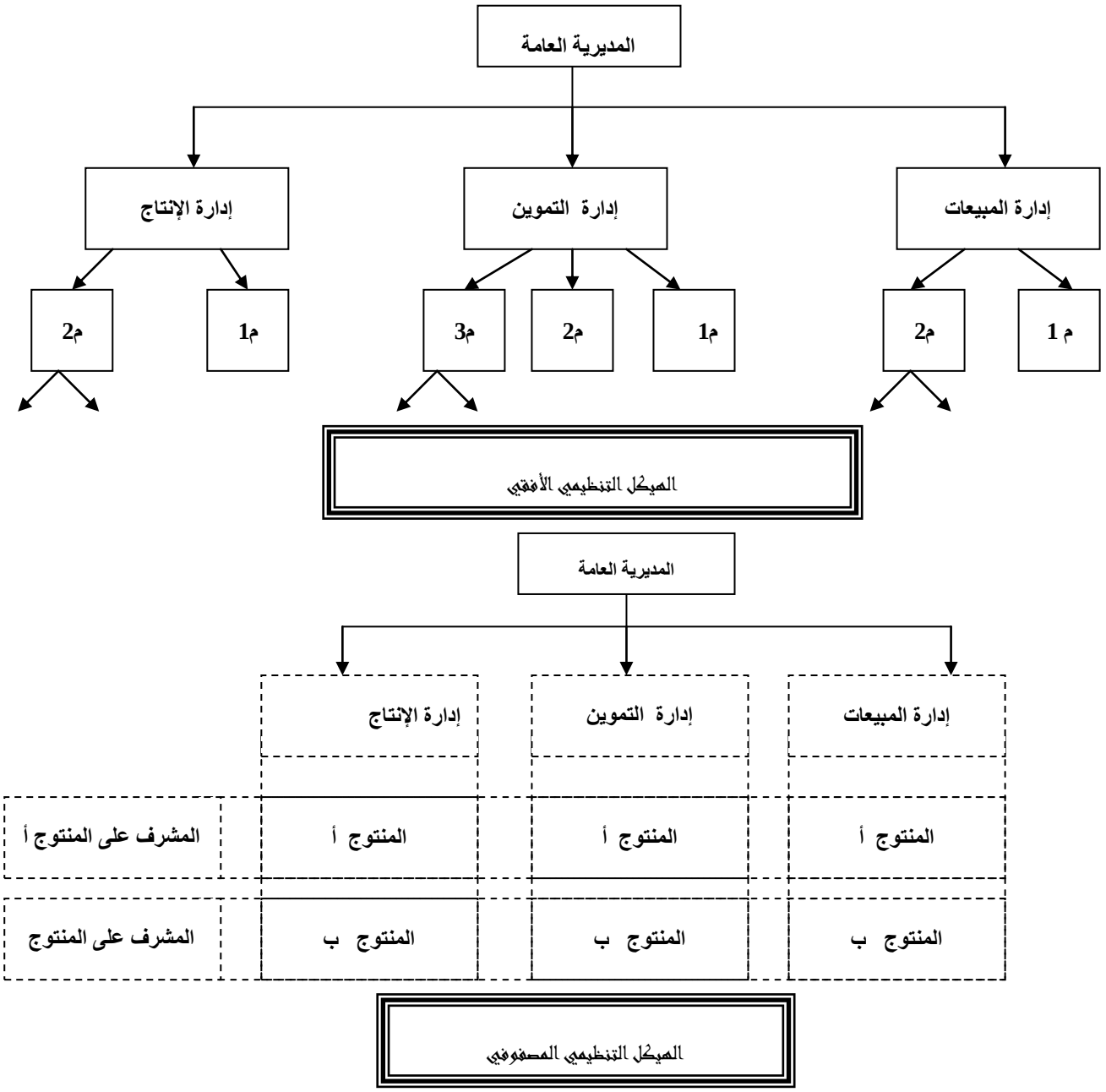
---

([1])عادل المهدي:عولمة النظام الاقتصادي العالمي ومنظمة التجارة العالمية، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة،ط1 ،2004، ص 36

([2])عادل المهدي: ، نفس المرجع، ص،43

([3]).C . BUSSENTAULT et M. PRETE , ECONOMIE et gestion de l'entreprise , Vuibert , 1955 , p57

بالهياكل التنظيمية السالفة الذكر ، وذلك بخلق إداريا علاقات وصيانة متعددة ولكن متكاملة. يمكن تمثيل هذا الهياكل التنظيمي السابقة في الشكل الموالي: [1]




**Source : LASARY، Economie de l entreprise،?، 2001 ،pp :60-64**

([1])إسماعيل عبد الرحمان ،حربي عريقات : مرجع سابق، ص ، 435

## VI. أهداف المؤسسة:

### 6-1 تعظيم الإنتاج و البيع:

#### 6-1-1 تعظيم الإنتاج:

الإنتاج هو إعداد و مواءمة للموارد المتاحة بتغيير شكلها أو طبيعتها الفيزيائية و الكيميائية، حتى تصبح قابلة للاستهلاك الوسيط أو النهائي (إيجاد منفعة)، و من الإنتاج التغيير الزمني و هو التخزين، و استمرارية الزمن، و هو إضافة منفعة أو تحسينها و كذلك التغيير المكاني (النقل).

و هناك مفهومان أساسيان للتخزين: التخزين كإنتاج، و هو الإنتاج، و التخزين كاحتفاظ و هو التخزين، و العلاقة بين الإنتاج و التخزين هي سواء علاقة منبع أو مصب.

و يتم الإنتاج بموارد عملية و موارد مالية و موارد بشرية، و موارد مادية، ضمن قيود هيكلية هي الطاقة الإنتاجية، الطاقة التخزينية، الطاقة المالية، و الطاقة التوزيعية.

يتم تعظيم الإنتاج وفق معيارين: الكفاءة الفنية و الكفاءة الاقتصادية؛ فالكفاءة الفنية هي الإنتقال من مستوى إنتاجي أحسن و ذلك باستنفاذ موقع الوفر (يقابل موقع الهدر)، و هي تفسر قياسا ماديا (عينياً) العلاقة بين المدخلات و المخرجات، بناءاً على استخدام الموارد.. [1]

#### 6-1-2 البيع:

بما أنّ المؤسسة تقوم بتعظيم إنتاجها وفق الكفاءة الفنية و الاقتصادية، تحتاج إلى تعريف هذه المنتجات، فإذا كان الإنتاج و التوزيع خطّيان، أي كل ما ينتج يباع فلا يوجد أي مشكل، أما إذا كان ما ينتج أقل مما يباع، فإن المشكل يكمن في قسم الإنتاج، و إذا كان ما ينتج أكثر مما يباع فتظهر مشكلتان، الأولى تسويقية و الثانية تخزينية، و في الثانية تحتاج إلى المحافظة على المواد ضمن شروط السلامة إلى حيث استعمالها.

### 6-2 تخفيض التكاليف بصفة عامة:

تبحث المؤسسة عن مواقع الوفر من أجل استنفاذها، و بالتالي استغلال الاحتياطات استغلال أمثل، أو الوصول إلى تكاليف بأقل مستوى ممكن و هذا يعني تحويل مواقع الوفر. [2]

---

([1])ناصر دادي عدون: مرجع سابق ، ص139

([2]).C . BUSSENTAULT et M. PRETE , ECONOMIE et gestion de l'entreprise , Vuibert , 1955 , p68

**3-6 تخفيض تكاليف النفاذ بصورة خاصة:**

إذا حدث انقطاع في التموين تتجه المؤسسات إلى المخزونات، و إذا لزم الأمر و استعملت مخزون الأمان ( وهو مخزون احتياطي ضد العشوائية لمواجهة فترة العجز ) لطارئ ما، قد يكون تأخير وصول المدخلات أو توسيع الاستخدام، أي زيادة معامل الاستخدام بالنسبة للزمن، ستجد المؤسسة نفسها في حالتين:

- **مخزون الأمان كافي لتغطية فترة الانقطاع:**

في هذه الحالة لا يوجد مشكل للمؤسسة، لكن يجب أن تعوضه فيما بعد.

- **مخزون الأمان غير كافي لتغطية الاستخدام:**

هنا تتوقف عملية الإنتاج، وبالتالي يحدث عجز داخلي في المؤسسة، و تظهر تكلفة العجز الداخلي و هي تكلفة متغيرة متزايدة تماما بدلالة الزمن الانقطاع، و على المؤسسة أن تتحمل هذه التكلفة أو تحملها للمستهلك. [1]

**4-6 تعظيم الربح:**

الربح = الإيرادات – التكاليف

الإيراد = الكمية × السعر

هناك مجموعة من القرارات لتعظيم الربح:

1 -زيادة السعر مع ثبات التكلفة.

2 -زيادة السعر مع زيادة التكلفة.

3 -تخفيض السعر مع ثبات التكلفة.

4 -تخفيض السعر مع تخفيض التكلفة.

بشرط نسبة التخفيض في التكاليف أكبر إلى حدّ معين من نسبة تخفيض السعر، في القرار الرابع، و في القرار الثاني نسبة الزيادة في التكاليف تكون أقل من نسبة الزيادة في السعر.

([1])عبد السلام أبو قحف : اقتصاديات الأعمال ، المكتب العربي الحديث ،ط1،1993، ص ص : 19 -20

### 6-5 إيجاد مركز تنافسي جيد في السوق:

لكي تصل المؤسسة إلى مركز تنافسي في السوق يجب أن تنافس غيرها من المؤسسات في أبعاد المنافسة و المتمثلة فيما يلي: السعر المناسب، النوعية المناسبة، الكمية المناسبة، الوقت المناسب، طريقة الدفع المناسبة، ووجود مواقع معلوماتية مناسبة. [1]

([1])عبد السلام أبو قحف : مرجع سابق ،ص 23

**خلاصة الفصل:**

مما سبق يتضح أن المؤسسة الاقتصادية شغلت حيزا هاما في كتابات وأعمال الاقتصاديين بمختلف اتجاهاتهم الإيديولوجية ، باعتبارها تمثل وبشكل عام منظمة اقتصادية اجتماعية ذات استقلالية نسبية ،وفيها تتخذ القرارات البشرية والمادية لإنشاء قيم مضافة، غير أن هذه المؤسسة تختلف من واحدة لأخرى أي لأي مؤسسة لها خصوصياتها و بالتالي كل مؤسسة تضع اهداف خاصة بها تسعى لتحقيقها.

# الفصل الرابع:

## استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

**تمهيد**

1. **أهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة.**
2. **الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية.**
3. **تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.**
4. **تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإنتاجية في مختلف المستويات.**
5. **تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية.**
6. **وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.**

**خلاصة الفصل.**

## مقدمة الفصل:

تحت تأثير عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الفكري أهم من رأس المال المادي، وأصبحت المعلومات قوة وثورة تضفى على العمل قيمة مضافة الآن الاقتصاد المعاش هو اقتصاد المعلومات، كما تميزت هذه الثورة بتنقلها السريع عكس منتجات اقتصاد الزراعة والصناعية.

ولعلل الآثار الاقتصادية الناتجة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتمثل في الحاسب الالكتروني كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان التطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في انخفاض اقتصاديات استخدام هذا التكنولوجيا وما ذلك لما تتميز بهذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها، وبسهولة في التشغيل والصيانة وضمان تدفق المعلومات بشكل يفصل بالإضافة للتوسع وتطابق أنظمة الحاسبات، بالإضافة إلى قدرتها على ترخيص الكم المعلوماتي الهائل بسرعة ودقة ونقص بتكاليف وضيق الوقت.

## I. أهمية التكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسة:

يمكن القول أن التكنولوجيا المعلومات والاتصال توفر ما يلي: [1]

- تساعد المنظمات على إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، كما تستفيد المؤسسات الربحية من زيادة المبيعات وتحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف.
- تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية.
- تخفيض التكاليف كأهم متطلب تسعى لتحقيق جراء استخدامها التكنولوجيا المعلومات والاتصال في عدة مهام منها تّأدية الأعمال والمهام الكتابية بطرق آلية.
- تساهم في تحسين جودة العمل من خلال التبادل الالكتروني للبيانات، يتم الاتصال بوحدات داخلية في المنظمة أو المنظمات أخرى إليكترونيا كأن يتم عقد الصفقات، أو متابعة إجراءات العمل الاليكتروني الأمر الذي يقلل من الجهة والإجراءات الطويلة.
- تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية.
- توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.
- دعم وتحسين عمليات اتخاذ القرار.
- تحسين وتنشيط حركة الاتصالات داخل المنشأة من طرف متصلين خارجيين.
- تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المنظمة.

(1) علي موسى، عبد الله فرغلي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي الإليكتروني، الشراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2008 م، ص ص 33-35.

## II.الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية:

من أهم الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات والاتصال ما يلي: [1]

- نشر الإعلانات وإشهارات المنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.
- سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإليكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
- السماح للزبائن بشراء والتسويق عبر الانترنات (التجارة الإليكترونية).
- تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- الحصول على معرفة خارجية من شراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض مشاكلها دون رفع تكاليف(الاستشارة في بعض الأحيان).
- الإطلاع الدائم دون رفع العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
- اختيار سوق لمنتجاتها ومدى رضى المستهلكين عنها مما قد يفيدها في وضع خطتها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية.
- إمكانية اختيار الموارد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين لآجال التسليم، ميزات المنتوج أو الموارد الأولية، السعر...إلخ.
- متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة مع المؤسسات أخرى في نفس القطاع، ذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من اجل الحصول على المعلومات كركائز مواقع المؤسسات المنافسة وما يميز وجه التسيير اليومي المؤسسات حاليا خاصة حول الاستخدام الواسع للأنترنث التي أصبحت اليوم وسيلة وهمة وفعالة في تصريف المنتجات المؤسسة في مختلف أسواق العالم ودخولها إلى ما يعرف بالاقتصاد الالكتروني ولا يتوقف استعمالها عن وصف نشاطات وهي كل مؤسسة بكل استعملها في تسمية النشاطات عامة من أجل خلق قيمة مضافة لها يرى michel ben أن الاقتصاد الرقمي له نتائج متعددة على تنظيم المؤسسات أو الأنترنات وسيلة جيدة للقرارات السريعة، فهو أشكال التسيير وبالتوازي تكنولوجيا المعلومات

(1) إبراهيم بختي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تساهم في تغيير الروابط بين المؤسسة وسوقها أو يؤكد أيضا Guyde pannafeu الأنثرنث عامل ضروري للمؤسسة من أجل التسيير وتسمح بتسهيل مطابقة طلبات والموارد.

ويظهر أيضا نشر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليل عدد الوسائط بين المؤسسة وزبائنها، وبالتالي وصول المنتجات إلى الزبائن بأسعار منافسة مما يخلق قيمة للمؤسسة من خلال كسب أكبر عدد من الزبائن، وبفضل التجارة الالكترونية قامت المؤسسة بإدخال منصات بهدف تحسين التجارة بين المؤسسات.(B to B)*

## III.تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية:

لا تخلو أي مؤسسة من الوسائل من وسائل وأجهزة تكنولوجية سواء كانت إدارية أو اقتصادية أو تعليمية وذلك تتضمنه من مزايا كل المؤسسة وهي:

### 1. تكنولوجيا الحاسوب:

إن المتقدمة تعد استخدام الحاسوب أجهزة الكمبيوتر و ما يتصل بها من تكنولوجيا الاتصال كوسائل إعلامية فخرا لها وسمة شامخة لحضارتها ورمزا تكنولوجيا متفوق في ميدان المعلومات لها كما أن الضرورة البشرية ومواكبة التطورات الحاصلة في الحياة دعت إلى اللحاق بركب الثورة المعلوماتي، واقتناء أدواتها وخاصة في ميدان البرمجيات "الحاسوب بالذات"[1]

### 1. 1 مفهوم جهاز الحاسوب (الكمبيوتر) ومكوناته:

هو جهاز لاستيعاب ما يزوده من أرقام ومعلومات واختزانها، ثم للإتيان بها حين تطلب منه ومن مزايا الجهاز ضخامة مقدار ما يخزنه من معلومات، ثم السرقة المذهلة التي تعطي بها النتائج ولكن لا ينبغي أن

* Bussines to Business

(1) مجد الهاشمي:تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2012 م، ص 225.

يتوقع من الحاسوب الالكتروني نتائج تحتاج إلى تخل أو فكر أو إبداع فهذه مواهب مقصودة على الذهن البشري.[1]

ويكون الحاسوب الالكتروني من وحدة تشغيل unité centrale ويحتوي على وحدة التخزين الداخلية unité intérieur déstockage ثم الوحدة الحسابية l'unité de calculo، ثم وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب ويطلق عليها l'unité put، وحدة التغذية بالمعلومات وهي إما تكون في شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة، والاسطوانات هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف هذه الحالة بـ القرص المغناطيسي Disk dur. [2]

- ويرجع تاريخ اختراع الحاسوب إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الأمريكية، مع أول حاسوب إلكتروني eniac نميز هذا الأخير بكبر حجمه و تعقد مكوناته وصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية أما أول تجاري فقد سمي uni vacعرض للبيع سنة 1951م ووجه أساسا للأعمال الإدارية فقد يشمل فيها بعد قطاعات أخرى. [3]

## 1. 2 أجيال الحاسب الإليكتروني:

لم يحدث تفوق الأجهزة قفزة واحدة إنما كل الفترات زمنية وبذلك أمكن تقسيم أجيال الحاسبات الإليكترونية كما يلي:

### الجيل الأول 1951 -1959:

بدأ الجيل الأول من الحاسب الاليكترونية بجهاز unt jac 1951م، وكان أول جهاز يستخدم في الاغراض العامة 1953م أعلنت شركة IBM عن أول إنتاج لها IBM 701 والذي كان يتكون من آلاف الضمانات الإليكترونية.

(1) محمد فريد عزت: القاموس الموسوعي للمصطلحات الإعلامية، العرب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2002، ص 141.
(2) هدى جامد قشقوش: جرائم الحاسب الإليكتروني في التشريع المقارن، دار النهضة العربية، القاهرة، ص ص 20-21.
(3) روبرت شترن وناسي سترن:الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات (ترجمة سرور وعاصم أحمد حمادي)، دار المريخ للنشر، الرياض، 1990، ص ص 164-166.

من خصائصه: استخدام الضمانات الإليكترونية المعرفة وكانت درجات الحرارة العالمية تؤدي إلى تغيير الصمامات بمعدل صمام كل يوم.

- كانت عملية البرمجة تتم بواسطة لغة الآلة machine languige.
- سرعة تنفيذ العمليات.
- نتيجة استخدام الصمامات الإليكترونية المفرقة فإن حجم الآلات الجيل الأول كبيرة وتحتاج إلى مكان واسع وتريد كبيرة التي تنتج عن الصمامات.[1]

**الجيل الثاني: 1959-1965:**

في هذا الجيل استخدم الترانزستور محل الصمام المفرغ، ومن الأمثلة على الأجهزة الجيل الثاني ibm1401 من خصائص:

- استخدام الترانزستور بسب صغر حجمه.
- سرعة تنفيذ العمليات.
- استخدام دائرة القلوب الممغنطة.
- استخدمت أنظمة التحكم في الإدخال والإخراج oupt put/imput .
- استخدمت في هذا الجيل لغات على مستوى عالمي high level lanuages مثل لغة الفورتران كوبول.

**الجيل الثالث: 1965-1972:**

ظهرت الدوائر المتكاملة في هذا الجيل ومن الأمثلة كل الأجهزة الجيل الثالث ibm360 ومن خصائصه:

- السرعة الفائقة والدقة المتناهية، إمكانية التخزين الكبيرة.
- استخدام نظام المشاركة.
- تطبيق نظم الشبكات للحسابات الآلية حيث أمكن ربط الشركات بفروعها الموجودة على مسافات بعيدة بواسطة نهاية طرقية.

(1) عبد الرزاق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010، ص104.

**الجيل الرابع 1972-1980:**

ظهر في عام 1972 الحاسب الآلي من طراز ibm370 وكذلك 7000brvoughs من خصائصه: [1]

- زيادة إمكانية وطاقة وحدوث الإدخال والإخراج.
- الدوائر المتكاملة ذات الشرائح العجيبة التي تمتاز بالعمل وقتا أطول وقدرة أعلى وسرعة فائقة.
- تشغيل أكثر البرامج في وقت واحد، حسب الترتيب الذي وضعت فيه البرامج المراد تنفيدها بوحدات الدخول.

**الجيل الخامس 1980:** وما يليها:

في عام 1980 ظهر جهاز الحاسب الآلي الصغير جدا والذي يمكن أن يقوم بأشغال كبيرة personnel compter وكذلك ظهر الحاسب الكبير جدا في الطاقة ومثل ذلك ibm 4331 univec 100 ومن خصائصه:

- تطبيق ما يسمى بإدارة نظم المعلومات الإليكترونية.
- أصيح الحجم ...صغيرا من الأجيال السابقة.
- انخفاض في التكلفة وزيادة الكفاءة.
- سرعة إجراء العمليات.[2]

## 1. 3 استخدامات الحاسوب:

إن استخدام تكنولوجيا الحواسيب لا يعني اتجاها واحدا في التعامل مع المعلومات ولكنه يعني تعاملا متشابكا وباتجاهات عدة أهمها:

1. بناء قواعد معلومات داخلية: كما تبني المؤسسات والمكتبات ومركز، الوثائق والمعلومات يبني وإنشاء قواعد معلومات في مؤسساتها بضوء حاجات المستفيدين الباحثين والإمكانيات المتوفرة لديها.

(1)عبد الرزاق السالمي، المرجع السابق، ص 106 .

(2) المرجع السابق، ص 107.

2. البحث عن الاتصال المباشر.
3. البحث باستخدام أقراص الليزر المكتنزة: وذلك بغرض قراءة المعلومات المخزونة بالدائرة في أقراص وذلك البحث في الأقراص والوسائط متعددة الأغراض(multi média) .
4. الطباعة والنشر: حيث أن إمكانات الحواسيب المطبوعة والتحرير والنشر كثيرة ومهمة.
5. بناء شبكات محلية أو وطنية أو إقليمية للمعلومات.
6. الارتباط بالحث في شبكة الأنترنات العالمية.
7. لاستخدامات أخرى: كالألعاب الاليكترونية والاستخدامات المختبرية العلمية وغيرها من الاستخدامات. [1]

## 2. الشبكات:

**1.2 شبكة الأنترنات:**" اشتق مصطلح الأنترنات من كلمتين إنجليزيتين هما: international وnet work أي شبكات الواسعة حتى الآن". [2]

وتعرف شبكة الأنترنات بأنها:"شبكة دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي تقسم بداخلها مجموعة شبكات الحاسبات آلية خاصة، وعامة منتشرة في جميع أنحاء العالم". [3]

والأنترنات ليس لها كيان يتمتع بالاستقلال الإداري وهي ليست ملكا لأحد أو مؤسسة وليس لها رئيس أو مجلس إدارة، وإنما تعود وتشغل وتصان من قبل الجميع من يستخدمها، وأن السلطة الوحيدة للأنترنات تشمل في جمعية الأنترنات ( inter net society) وهي اختيارية العضوية وتهدف إلى الارتقاء بالتبادل الدولي للمعلومات ومن خلال تقنية الأنترنات ويستطيع أي شخص أن يمتلك الحاسوب شخصيا يحتوي على محمول (modem) والبرمجيات اللازمة ويرغب في دفع أجور الخدمة وان يشترك في الأنترنات ويستفيد من خدماتها. [4]

(1) عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع ساب، ص 166.

(2) طباخ حياة، ديش كلثوم: التسويق الإليكتروني للخدمة المكتبية عبر شبكة الأنترنات، ص 3.

(3) طه طارق، نظم المعلومات والحاسبات الآلية والأنترنات، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، ط1، 2007، ص 462.

(4) زكي خمسين الوردي:، مجبل لازم المالك: مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، 2002، ص 319.

## 2.2 نشأة الأنترنات وتطورها:

يصطلح على الشبكة باللغة الفرنسية بكلمة resean وهي كلمة يعود أصلها إلى الكلمة اللتينية rentes والكلمة الفرنسية reté وهذا المنطق أطلق على الأنترنات اسم شبكة الأنترنات.

وتعود فكرة إنشاء شبكة الأنترنات العالمية إلى الستينيات من هذا القرن عند خشيت وزارة الدفاع الأمريكية من وجود شبكة تدار مركزيا يمكن أن يكون هدفا سهلا لهجوم نووي مباغت يقضي عليها، لذلك طلب شراء الكومبيوتو إيجاد طريقة للاتصال تستخدم عدد غير محدد من الحواسيب وتلبية، لهذا الطلب قامت وكالة الأبحاث الفضائية الأمريكية darpa في عام 1973 بوضع برنامج للتجول

يهدف إلى إيجاد تقنيات ووسائل حديثة بإمكانها التعامل مع حزم المعلومات التي ..لها الشبكات على اختلاف أنواعها.

ونتج عن هذا البرنامج شبكة عرفت باسم arpenet التي ربطت بين مؤسسات بحث للقوات المسلحة الأمريكية، ثم توسعت لتصبح شبكة تشمل أكثر من عشر جامعات.

"USNSF" شبكة سميت بـ NSF اتسعت لترابط الشبكات الصغرى في جميع أنحاء العلم، وقام الخبراء بعدها بصنع برنامج يساعد على تبادل البريد الإليكتروني والحصول على تبادل القواعد والبيانات عن بعد حتى أصبحت هذه الشبكة اليوم تشمل لآلاف من الشبكات في مختلف أنحاء العالم. [1]

وفي سنة 1993 تم لأول مرة الاستخدام التجاري للأنترنات وزاد انتشار الأنترنات من استخدام الفسيفساء وأصبح مقر لإلتقاءات بين الطبقات العادية، الصناعية، والمثقفة وتحول إلى طريق سريع لتبادل المعلومات على نطاق عالمي وهو ما أطلق عليه موجة الخلق الإبداع في سنة 1994 م. [2]

(1) حميد إيناس، بوقفعة فريدة:نشر البحوث العلمية على شبكة الأنترنات من طرف الأساتذة البحثين: جامعة منتوري، كلية العلوم، قسم الفزياء، ليسانس علم المكتبات قسنطينة، ط1، 2004، ص 7.

(2) علاء عبد الرزاق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط2، 2002، ص 443.

وفي الأخير يمكن القول أن التوزيع الذي شهدته شبكة الأنترنات عبر العالم بأسره كان سبب الاستخدام المتطور جدا لأدوات برمجة جديدة خاصة ما يعرف بالشبكة العنكبوتية العالمية WORLD WIDE WEB فلقد بلغت ذروتها في الانتشار في العالم سنة 1995 م، أين بلغ عدد الحواسيب المشتركة أكثر من 6 ملاين و50 ألف شبكة محلية بمعدل 2 مليون في سنة 1997م وفي سنة 1999 م عرفت 150 مليون مستخدم و 200 مليون في سنة 200م وأكثر من مليار مستخدم سنة 2002م. (1)

### 3.2 أهمية الأنترنات:

تعد الأنترنات وسيلة هامة جدا للربط بمعلومات بطريقة لا تسمح بها أي تكنولوجيا أخرى، بل تقدم إجابات عن الأسئلة بدونها تبدو مستحيلة وهي تقصي المسافة والزمن وتزيل الحوافز أما تدفق المعلومات ويمكن إيجاز أهمية الأنترنات في النقاط التالية:

- جمع الأخبار والحقائق وتخزينها في الحاسوب وبالتالي استخدامها في وقت لاحق.
- تتضمن الأنترنات مئات المجالات والنشرات الإخبارية الإليكترونية المتصلة بمختلف الموضوعات وهي تصدر في مواعيد منتظمة، وتركز على موضوعات مثيرة وبحوث أصلية مثل بديلاتها الورقية.
- تقدم الأنترنات خدمات الإطاحة الجارية للباحثين بقوام محتويات الدوريات عن طريق البريد الإليكتروني كما يتم إعلان المستفيدين عن التقنيات الجديدة للمكتبات المشاركة في الشبكة، وتقدم لهم معلومات بيوغرافية عن هذه الوثائق المقتناة.
- تكمن أهمية الأنترنات في كونها الوسيلة الحديثة الفعالة التي يعتمد عليها التعليم عن بعدها نتيجة من الإمكانيات هائلة للتخزين، إرسال واستقبال المعلومات، إذ سمحت لكل من الأساتذة والباحثين والطلبة التراسل والتخاطب خارج إطار الزمان أو المكان. (2)
- تبادل الأفكار والآراء بين مختلف الباحثين في العلم من خلال مجموعات النقاشNEUS GROUP .

(1) عين مجر زهير: السبارنيتك والنشر الإليكتروني الافتراضي(لمحة تاريخية)، ضبط لغوي للمفاهيم، ووجهة نظر مجلة المكتبات والمعلومات مج 2، ع 4، قسنطينة، 2005، ص 990

(2) صوفي عبد اللطيف: المعلومات الإليكترونية في المكتبات، مطبوعات جامعة منتوري قسنطينة، 2001، ص ص 55 – 66.

- تمكن الأنترنات من الإطلاع المستمر على الدراسات والنتائج للبحوث الحديثة بالإضافة إلى إمكانية التسويق الإليكتروني من خلال الولوج إلى مواقع الشركات أو المؤسسات التجارية.

### 4.2 خدمات الأنترنات:

تقدم شبكة الأنترنات خدمات مذهلة لمستخدميها في نفس المجالات ومن بين أكثر هذه الخدمات لاستخدامها وشيوعا ما يلي: [1]

✓ **البريد الإليكتروني:**

إن أبسط تعريف يمكن أن يقدم للبريد الإليكتروني هو :"استخدام شبكة الانترنات كمكتب للبريد، بحيث يستطيع المستخدم من خلالها إرسال رسالة واستقبالها سوى بضعة ثوان". [2]

يسمح البريد الإليكتروني الذي يقدمه الموقع مجانا بأن يقوم المشترك بإرسال وتبادل الخطابات ونقل الملفات بين الأفراد والشركات ويمكن المستخدم من قراءة ومتابعة بريده الإليكتروني في أي مكان في العالم.[3]

✓ **التخاطب أو الدردشة الجماعية:**

Relaychat وهي الخدمة السابقة، حيث نتج ذلك التحدث بطريقة مباشرة en live مع مجموعة من الأشخاص في نفس الوقت أي أنك تستطيع من خلال هذه الخدمة المشاركة في محادثة عامة تشمل مجموعة كبيرة من الأشخاص. [4]

(1) بن السبتي عبد المالك: الأنترنات ومستقبل المكتبة، وقائع، المتلقي الوطني حول استخدام الأنترنات (الأبعاد، الرهان، والتطلعات)، قسنطينة، 2004.

(2) أبو الحسن مجاهد أسامة: التعاقد عبر الأنترنات، دار الكتب القانونية، ط1، 2002، ص 8.

(3) يوسف حسن يوسف:الاقتصاد الإليكتروني، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، ط1، 2002، ص 28.

(4) غالب عوض الناتية: مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص 211.

✓ **بروتوكول نقل الملفات (ملفات البيانات):**

حيث تسمح شبكة الأعضاء ما بنقل وتحريك ملفات البيانات من حاسب إلى حاسب آخر.[1]

و تكمن هذه الخدمة المشرك من استعمال الملفات الموجودة على الشبكة الأنثرناث ونقلها من خلال مزود الخدمة، والملفات يمكن أن تكون وثائق أو برمجيات أو الملفات وسائط متعددة أو في شيء آخر والنظام المستخدم لنقل الملفات بروتوكول نقل (file tramfer protokol) اختصار FTP. [2]

✓ **شبكة الإخباريات:**

تعد شبكة الإخباريات أحد أكثر استخدامات الأنثرناث شعبية، وتستخدم هذه الشبكة بروتوكول نقل الإخباريات الشبكة NNTP network neus tronfer protocol الذي ينظم طريق توزيع المقالات الإخبارية واسترجاعها وإرسالها والاستعلام عنها.

وتقم الشبكة لوحة الإعلانات Bulletin Biard وغرف الحوار chatting rooms كما تتألف شبكة الإخباريات من نظام ضخم يشمل كل عدد كبير من ندوات الحوار المفتوح والمستمر والتي تسمي مجموعات الإخباريات وتستمر هذه المجموعات بالعمل على مدار الساعة وعلى مدى أيام السنة، وتسمح قوائم الاستعراض التجارية Brow Sers بالنفاد إلى مجموعات الإخباريات، حيث تستطيع المستخدم أن يتابع حوارا مفتوحا دون أن يشرك فيه وهذا ما يسمى الترصد lur king وما يشجع الوافدين كالمجموعات الإخبارية للدخول في الحوار وإرسال مقالة إلى المجموعات التي يختارها الوافد نعمل شبكة الإخباريات بسرعة كبيرة جدا، إذ يحدد مديرو المجموعات المدة الزمنية التي تبقى فيها الرسائل لأعضاء منشورة من قبل أن يقوم بإلغائها ولا تحتفظ المجموعات برسائلها منشورة عادة أكثر من أسبوع. [3]

(1) طه طارق، مرجع سابق، ص 462.

(2) محمد جماد جمل، دلال هلالات: مهارات الاتصال الإنساني(اللفظية وغير اللفظية في اللغة العربية)، دار الكتاب الجامعي، اليمن، الإمارات العربية المتحدة، ط1، 2008، ص 215 -312.

(3) فيصل بوعشيشة: الإعلام الإلكتروني، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 2010، ص ص 73 -74.

### 5.2 شبكة الويب العالمية the world wide web:

شبكة عالمية تقدم خدمات الانترنات وتجهيز الوثائق التي يعتمد بناؤها على لغة ترميز النص الفائق التي تسمح باسترجاع الوثائق باستخدام الروابط الفائقة. (1)

وطبقا لدليل مستخدم الأنترنات فغنه يمكن تعريف الويب على أنها نظام المعلومات موزع، ومعتمد على برامج by pertext وتم إعداده من قبل الباحثين في CERN بسويسرا ويعتبر Bermers-tim lee صاحب فضل مفهوم مجموعة المستندات الإليكترونية العالمية والتي تشمل على حلقات وصل.

- ✓ **تلفونات الأنترناث:**

حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف والتحدث إلى الناس عبر الأنترناث، من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكروفون في جهازك وأحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر إمكانية رؤية المتحدث. (2)

- ✓ **نظام الفهرسة:**

وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه مما يقلص وبشكل ملحوظ فواتير التليفونات والبريد. (3)

- ✓ **التلينات Telé net:**

وهي عبارة عن يشرح لك طريقة الدخول إلى الكومبيوتر ما موجود في مكان ما في الأنترناث أي توفير إمكانية الاتصال عن بعد كما يعطي هذا البرنامج إمكانية الدخول إلى مكتبات المعلومات Databa12.

(1) سيد ربيع إبراهيم: نظم استرجاع قواعد البيانات الويب الغير المرئية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ط1، 2010، ص 50.
(2) بهاء شاهين: الانترناث والعولمة، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 1999م، ص 315.
(3) هشام مرسي: الانترناث وثورة المعلومات، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72 فيفري 1998، ص 18.

✓ **خدمة التقصي أو البحث:**

تمثل الحاسبات الإليكترونية تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات، وهذه الخدمة تسمى خدمة البحث. [1]

### 6.2 وظيفة الأنترنث في المؤسسة:

وهكذا أصبحت الأنترنث تقدم لمستفيديها خدمات دولية لا حصر لها في جميع مناحي الحياة وبخاصة في مجال خدمة المعلومات ونقل الرسائل الاتصالية والجماعات الإخبارية ويقوم الأنترنث بهذه الخدمات بسرعة مذهلة وحرية تامة، حيث بإمكانية إرسال الصور والنصوص واللقطات الحية، والموسيقى والأغاني إلى مستخدميه في كافة أنحاء العالم من خلال الروابط الدولية، أقمار الاتصال كما أصبحت معظم مؤسسات الأعمال تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الأنترنث في أداء أعمالها المتنوعة، لتأثيرها الإيجابي في الأداء.

### 3. الهاتف الثابت:

الذي يقوم بوصل جميع الأطراف سواء داخل المؤسسة، أي بين المدير والمسؤولين في المؤسسة، أو سواء خارج المؤسسة، أي ربط المؤسسة مع المؤسسات الأخرى المنافسة أو المتعاملة معها والموردة لها ومع الحكومة أو حتى مع الزبائن ومع فروعها والمؤسسة الأم.

### 4. الهاتف النقال:

حيث وفرت المؤسسة اشتراك البعض الموظفين في الهاتف النقال، من خلال مع المؤسسة اتصالات الجزائر، ووفرت الخدم المدير والمدراء التنفيذيين وذلك بغية تسهيل العملية الاتصال بين مختلف أطراف المؤسسة.

(1) عاطف السيد: العولمة في ميزان الفكر دراسة تحليلية، مطبعة الانتصار، ط1، 2001، ص 99.

**5. الفاكس:**

تستعين المؤسسة بالفاكس لتوصيل أهم الوثائق والقرارات الخاصة بها، اختصار للوقت والتكاليف خصوصا لتنقل والمؤسسة بصدد الدخول في تجريب وإدخال تقنية متطورة أخرى من تقنيات المتطورة والمتمثلة في شبكة الأنثرناث التي تعمل على عكس شبكة الانثرناث وهي شبكة بين المؤسسة ومؤسسات أخرى في المحيط الخارجي التي تقوم بوصل جميع الشركات في شبكة واحدة.

## IV. تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإنتاجية في مختلف المستويات:

### 1. تأثيرها على إنتاجية المؤسسة:

أكدت العديد من الدراسات والتقارير مؤخرات أن التكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيرا أساسيا في نمو المؤسسات، خاصة عند رافق إدخال تكنولوجيا المعلومات لمؤسسة تغيرات تنظيمية وإدارية مرافقة.

فقد بينت عدة دراسات أن معدل الإنتاجية كان أعلى ما يمكن لدى المؤسسات التي استثمرت في التكنولوجيا المعلومات، وفي توزيع الغدارة والتنظيم، إلا أن هذه الدراسات بينت أن الاستثمار في المعلوماتية دون أن يرافقه إعادة توزيع وتحسين في الإدارة والتنظيم لم يؤدي إلى زيادة محسوبية في الإنتاج إن استفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات تحقق عندما يرافقها استثمار في استراتجيات جديدة، وهيكلات جديدة وأعمال جديدة. [1]

### 2. تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإنتاجية القطاعية:

كان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وما يوافقها من تغيرات تنظيمية يحسن إنتاجية المؤسسات في قطاع ما فأن الاستثمار في هذه التكنولوجيا على مستوى القطاع يظهر نمو أعلى في الإنتاجية لهذا القطاع بالنسبة للقطاعات الأخرى وتدل على الدراسات في الو.م.أ على أن القطاعات إنتاج السلع كثيفة الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات أظهر إنتاجية أعلى من قطاعات الأخرى.

(1) حاج عيسى أمال، هواري معراج: ملتقى وطني حول دور التكنولوجيا المعلومات على تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، جامعة الأغواط، االجزائر.

### 3. تأثير التكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الإنتاج:

أدت استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خطوط الإنتاج، والتغيرات السريعة في هذه التكنولوجيا، إلى توجه نحو استخدام وحدة إنتاج أصغر من السابق وأكثر مرونة، كما رافق التوجه توجهات أخرى نحو التزويد بعناصر إنتاج من خارج المؤسسة، كذلك التوجه إلى تصغير كل وحدات الإنتاج الكبرى.

لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات في تخفيض آليات في الإنتاج، ...والكلية لآلية الإنتاج وتنسيق كل مرحلة من مراحلها في الوقت المناسب ومن الدقة في صناعة مركبات السلعة المنتجة، وعدم تصنيع أي عناصر أو مركبات خاطئة في عملية إنتاج سلعة من السلع.

وقد أثرت الانترنات والمؤسسات الحاسوبية الكثير من العمليات في الكثير من العمليات المتعلقة بالإنتاج استعملت في: [1]

- تنسيق وتصميم المنتج.
- تخفيض تكلفة إدارة المشاريع.
- إدارة المخزون.
- تقييم التدريب للعمال والموظفين.
- زيادة أثمنة ومرونة خطوط الإنتاج.
- تسهيل وإصدار وثائق الإنتاج.

### 4. تأثير تكنولوجيا المعلومات في التسويق:

يمكن اليوم للمستهلكين في الكثير من دول العلم الدخول إلى الأنترنات والإطلاع على المواصفات وعروض أي من السلع التي يرغبون في شرائها فالأنترنات أصبحت مكان التسوق، يمكن للمستهلك المفاصلة بين العديد من العارضين، ثم إجراء عملية الشراء على الأنترنات، ثم في الكثير من الأحيان الدفع عبر هذه الشبكة، وعندما تكون سلعة رقمية، يمكن استلامها أيضا عبر هذه الأنترنات.

(1) نفس المرجع السابق.

ينطوي استخدام التليفون كأحد سبل التسويق على تكلفة قليلة بالإضافة إلى أن يتطلب مدة زمنية قصيرة لإدارة مقارنة بالسبل التسويقية الأخرى، لذلك وإذا تم استخدام الاتصالات التليفونية بالأسلوب المناسب تغطيّ في عملية التسويق، فمن الممكن أن تصبح هذه إحدى الوسائل المؤثرة في عملية التسويق.[1]

كما أن الأنترنات في العمليات التسويقية الأساسية: ويتمثل في ما يلي:

1. **المنتج:** يمكن عبر الأنترنات تسويق جميع أنواع المنتجات في الخدمات ولكن تصميم المنتج يختلف إلى أن تصبح يتم عبر التوصيف النصي والصوتي والمرئي.
2. **السعر:** تختلف عناصر التسعير كثيرا باستخدام الأنترنات ولكنها بالتأكيد تؤدي إلى في النفقات وتخفيض تكاليف العناصر مما يزيد من التنافسية في البيع عبر الأنترنات.
3. **المكان والتسوق:** الاختلاف هنا جوهريا لم يعد المنتج معصورا بحدود جغرافية معينة بل يمكن أن يصل إلى جميع أنحاء العالم.
4. **الترويج:** الأنترنات تعمل كطريقة ترويج للمنتجات عبر العالم مما تتضمنه من إعلانات ومبيعات وعلاقات عامة وتسويق بشكل عالم وهذا يتطلب الحديث أساليب الإعلان التقليدية عند تحويلها إلى الأنترنات. [2]

## V. تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية:

ما يمكن استنتاجه من واقع استخدام الدعائم التكنولوجية في المؤسسات الصغير والمتوسط وهو التركيز على العبدين الاقتصادي بين الكلي والجزئي، حيث أصبحت العمليات الإليكترونية متغيرا أساسيا للأنشطة والوظائف التي تتوفر عليها المؤسسة.

(1) محمد أحمد سليمان: التسويق وتكنولوجيا الاتصالات، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، ط1، 2013، ص 147.

(2) ربحي مصطفى عليان، إيمان السامرائي: تسويق المعلومات، دار البيضاء للنشر والتزيع، عمان، ط2، 2006، ص ص 263 – 264.

**1. أثر تكنولوجيا المعلومات على الإنتاج:**

تساهم تكنولوجيا المعلومات في جميع مراحل العملية الإنتاجية في مختلف المستويات الرئيسة والمتمثلة في المستويات التالية: [1]

1. 1 **مستوى معالجة المعلومات:** فإنتاج منتوج معين يتطلب معالجة العديد المعلومات التي يمكن أن تقوم بها تكنولوجيا المعلومات، كما أن تفيد عمليات الصنع والتركيب يجب أن تخضع لمتابعة دائمة للتعرف على الحوادث التي يمكن خلال تتم بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات خاصة في اختبار صفات المنتجات.

1. 2 **مستوى مراقبة العمليات:** يتضمن هذا المستوى نشاطات المراقبة التالية:

- **مراقبة الإنتاج:** من حيث كتم متابعة المؤشرات الضرورية كتكاليف الإنتاج، الأجيال والجودة، إنتاجية مختلف العناصر...إلخ
- **مراقبة المستويات:** يتم استخدام نفس المستوى المستعمل في تحليل التموين ومتابعة أداء
- **مراقبة التسليم:** وهي أمر ضروري للإلقاء على العلاقات الجيدة مع الزبائن ومتابعة أداء الشركات.

1. 3 **مستوى التخطيط التكتيكي:** هذا المستوى هام جدا لضمان السير الفعال لعمليات لإنتاج من خلاله يتم التأكد من توفر الموارد اللازمة لعملية الإنتاج، فتغطية الانطلاق تتمثل في إعداد مخطط يحدد العمليات التي يجب تنفيذها في الآجال التي يتم خلالها التنفيذ (شهر، سداسي، سنة...).

**1. 4 مستوى التخطيط الإستراتيجي:** يخص هذا المستوى التسيير الطويل المدى ويتضمن هذا المستوى المنتجات الواجب إنتاجها وتكييف القدرة الإنتاجية مع الأهداف المحددة في السياسة التجارية ويمد مختلف مستويات التسيير والتي يمكن إجراء طلب الاعتماد على نظم المعلومات.

لذا تبلورت استعمالها تكنولوجيا المعلومات في العملية الإنتاجية حاليا في عدة تصنيفات أهما: [2]

---

(1) ساسية متساهل: تأثير تكنولوجيا المعلومات على وظيفة المراجعة الداخلية للمؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة باتنة، 2004، ص 45.

(2) إبراهيم بختي: تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسكة، مطبوعة مقدمة لطلب الماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة ورقلة، 2005/2004.

- التصميم القائم على أساس الحاسوب conception assistée par ordinateur (CAO) حيث يمكن للمستخدم القائم بعملية الإنتاج من تصميم السلعة المراد إنتاجها وعرضها على الشاشة بأبعادها الثلاث (3D) وإجراء التعديلات التي يراها مناسبة والتحكم أكثر في تكلفة الإنتاج.
- التصنيع القائم على أساس الحاسوب fabrication assistée par ordinateur (FAD) فبعد التصميم لسلعة يبرمج إنتاجها، وبعد التحسين في وقت إنجاز التصميم فأن إنتاجها بمساعدة الحاسوب ويوفر وبشكل معتبر إنجاز ومدة الإنجاز.
- تسيير الإنتاج القائم على أساس الحاسوب gestion de production ordinateur (GPAO) assistée par وتكفي الإشارة إلى توصلت إليه المؤسسات اليابانية وعلى رأسها شركة Toyota حيث ثم القضاء علة المخزون، وكذلك إلى طريقة الأصفار الخمسة ( 0 مخزون، 0 انتظار، 0 خطأ، 0 تعطل، 0 ورق).
- التسيير الصناعة القائم على أساس الحاسوب (GMAO) حيث يقوم الحاسوب بتشخيص التعطل بصفة وقابلية حدوثه.

**2. أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية:** [1]

يمكننا التطرق إلى آثار تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية من جانب التسيير وما تقدمه للمسير وكذا الرفع من الأداء فيما يخص التوظيف، التكوين، وطرق تسيير هذه الموارد وجانب آثارها الإيجابية والسلبية خاصة على العامل، فمن الناحية الإيجابية فنجد تكنولوجيا المعلومات تستعمل على عدة مستويات أهمها سجلات الأفراد بحيث يمكن أن توضح هذه السجلات في قاعدة معطيات واحدة عوض عدة سجلات والتي يكون بها تكرار لبعض المعيقات، نجدها كذلك تستعمل خاصة على مستوى المرتبات والأجور بحيث تطبق المعالجة الآلة للمعطيات من خلال المدخلات المتمثلة في معدلات الأجور، عدد ساعات العمل، الخصومات، وغيرها من المتغيرات الخاصة بالأجر، إضافة إلى هذا فإنه يعتمد تكنولوجيا المعلومات في

(1)محمد بوتين: أثرتكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات–الأداء واقع المؤسسة الجزائرية، منشور الانترنات: http://www.sarmerbite.com 2016/04/10 ، ص13.

إعداد الميزانية الاجتماعية التي تخلص المعطيات الرقمية الرئيسية والتي تسمح بتقديم وضعية المؤسسة في المجال الاجتماعي، أما من الناحية السلبية فقد أثبتت الدراسة أن زيادة قدرة المعالجة بـ 10٪ فقط لدى الحاسوب تقضي على 1،8٪ من مناصب العمل في المكاتب و 12٪ من مناصب الإطارات، كما بقضي إدخال الرجل الآلي في صناعة السيارات على مناصب العمل بنسبة 27 إلى 30٪ أما من الناحية الإيجابية فقد تساعد العامل على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها في حينها باستخدامه لبرمجيات وشبكات معينة.[1]

### 3. أثر تكنولوجيا الاتصال على عملية التسويق:

تختلف درجة استعمال تكنولوجيا المعلومات في وظيفة التسويق باختلاف حجم المؤسسة، عدد المعالات، أنواع المنتجات التي يتم فيها نشاطات معالجة المعلومات بمساعدة تكنولوجيا المعلومات أو بالاعتماد الكلي عليه[2]، ونجد على مستوى معالجة المعاملات حيث تكون عدة عمليات تسيير الطلبيات، التحضير والتسليم، الفواتير ومتابعة الزبائن، أما على مستوى المراقبة يتم ذلك من خلال وضع الميزانيات التقديرية ومقارنة التوقعات مع النتائج المحققة تتم متابعة المراقبة داخل وظيفة التسويق، وكذلك على مستوى التخطيط الذي يسمى كذلك بمستوى الدراسات التسويقية ويكون فيه نظام المعلومات المساعدة على اتخاذ القرار، والذي يمكن أن تكون النماذج المستعملة فيه جد معقدة (نماذج التوقعات، المبيعات، نماذج المساعدة على اتخاذ الركائز الإشهارية...) وأخيرا على المستوى الإستراتيجي وهو يخص الاختيارات الكبرى المتعلقة بالمنتجات والأسواق (ما هي المنتجات المباعة، إلى أي سوق ستوجه المؤسسة منتجاتها...؟) كل هذه القرارات هي جد معقدة ولا يمكن للمستهلكين في كثير من دول العالم الدخول إلى الأنترنات والإطلاع على مواصفات السلع التي يرغبون في شرائها، فالأنترنات أصبحت مكان للتسوق يمكن المستهلك من المفاصلة بين العديد من العارضين ثم القيام بعملية الشراء عبر الأنترنات، وفي الكثير من الأحيان يتم البيع إليكترونيا وعند تكون السلعة رقمية يمكن استلامها أيضا عبر هذه الشبكة، فالمشتري يمكن له أن يتفحص سعر السلعة ومواصفاتها من كل بقاع العالم وبسرعة وتكلفة قليلة بالمقارنة مع الوسائل السابقة (السفر، الزيارات،

(1)محمد بوتين: أثرتكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات–الأداء واقع المؤسسة الجزائرية، منشور الانترناث: http://www.sarmerbite.com 2016/04/10 ، ص13.

(2) ساسية مساهل، مرجع سابق، ص ص 46 –47.

المعارض،...) وأكثر من ذلك فقد ظهرت بعض البرمجيات على الانترنات لتسهيل هذه العملية فتسهل هذه البوابات عمليات التسويق وعمليات الشراء، ويقوم الزبون بالإيجار عبر هذه البرمجيات في العديد من المواقع وبسرعة فائقة باحثة عن أفضل سعر وأفضل المواصفات لصالح المشتري الإليكتروني، وتدعى هذه البرمجيات بالمشتري الرقمي Bots وبالنسبة للبائع فان الأنترنات أصبحت وسيلة هامة للتسويق عالميا، فالمصنعين ومقدمي الخدمات لسلعهم إمكانية الصيانة والإطلاع بالاستعانة بالشبكة وكذلك التدريب عن بعد مع كل اللوازم التسويقية.[1]

## VI. وضعية تكنولوجيا الاتصال الحديث في المؤسسة الجزائرية:

لقد مكنت الدراسات الميدانية والبحوث المقارنة حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، من الخروج بانطباع مفاده أن المؤسسة الجزائرية تغيرت، وأنها استفادت من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان الاتصال المؤسساتي، التنظيم، أو في ميداني الإنتاج والترويج، غير أن هذا التغيير حدث بدرجات متفاوتة، لم يمس كامل النسيج الاقتصادي.

والملاحظ أن الكثير من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، تملك تجهيزات تكنولوجية للاتصالات التي من أبرز أمثلتها الحاسوب والشبكات ( les réseaux)، ولكن دون توفر ما يكملها خاصة من جانب الإطارات الكفأة التي تحسن استعمالها، أو من جانب نقص البرامج الحديثة ( les logiciels) المناسبة للظروف والتقنيات.

وكذلك دون توفر التنظيم الاجتماعي الضروري، أي أن هناك غياب الاهتمام والجدية في استعمالها والوعي الحقيقي لأهدافها، فرغم أن تاريخ الإعلام الآلي في الجزائر يعود إلى سنة 1969م، إلا أن هذا

(1) أمال حاج عيسى، هواري معراج،: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ورقة عمل مقدمة في ملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة البليدة 23/22 أفريل 2003، ص ص 13 -14.

المجال بمؤسساتها يبقى بعيدا عن الشيء المطلوب، إذا أن الأنظمة الاتصالية المتوفرة المتميزة بالكلاسيكية التي أدخلت مند سنوات سابقة، تعتبر ثقيلة ونتائجها غير جيدة.[1]

أما الأنظمة الحديثة فأغلب المؤسسات تملك أجهزة إعلام آلية حديثة، وكذلك أنظمة معلوماتية إعلامية (systèmes d'information informatisée) بشكل تام تخص الأجور، وهناك من المؤسسات ما يملك مصلحة أو جهاز خاص بالتنظيم والإعلام الآلي، والمحاسبة العامة خاصة، لكنه لا يخرج عن إعداد الأجور، الاستثمارات، الميزان الشهري، تقييم الجرد للموارد إلا أن الشيء الغريب في العديد من المؤسسات التي تملك أجهزة وأنظمة الإعلام الآلي أنها تقوم ببعض الأعمال يدويا، والتي من المفروض أن تستعمل فيها الإعلام الآلي، مثل تسيير المحزونات، كما أن متخذي القرارات من المستويين الإستراتيجي والعملي، لا يستعملون الحاسوب في أعمالهم اليومية إلا نادرا، بالرغم مما يعانونه من كثرة المعلومات وتراكمها في تقارير مفصلة وكمادة خام تصل يوميا.

وفي المؤسسات أخرى فإن توفر أجهزة الإعلام الآلي، لا تعني لدى مسيرها أدوات مساعدة للتسيير ولا تقنيات حديثة ومفيدة بشكل كبير يجب استعمالها، بل بالعكس قد نجد مؤسسات لديها هذه الأجهزة ولا تتوفر على أنظمة إعلامية وبرامج التسيير، نظرا لعدم الاهتمام بالموضوع أو لقدم الأنظمة المتوفرة دون العمل على تغييرها للاستفادة منها، وهذه الظاهرة في الواقع مكملة لظاهرة عدم توفر العديد من تقنيات التسيير، وخاصة الضرورية منها في العديد من المؤسسات، وهناك من المسؤولين يردون على التساؤلات حول القضية بعدم الحاجة إليها، والبعض قد تخلى عنها بعد أن حاول سابقا تطبيقها، ولا يمكن تفسير هذه الظاهرة في جزء كبير منها إلا بـ:

- سوء أهمية هذه الأجهزة ودورها في التسيير الحديث.
- ضعف التكوين والكفاءة لدى المسؤولين خاصة في المستويات المتوسطة والعليا من الإدارة، رغم وجود إمكانات إعادة الرسكلة والتكوين في بعض المؤسسات خاصة التي لديها معاهد تكوين تابعة لها.

(1) حورية بولعويدلت: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007 – 2008.

- ضعف الاهتمام بهذه الرسائل قد يعود في جزء منه إلى عدم فعالية هذه التجهيزات أمام أنماط التسيير المسبق، التي تعتبر بها بقدر ما تعتبر وتستعمل طرق وأساليب التسيير الحديثة، وقد تتخذ في كثير من الأحيان قرارات خارج المؤسسة تماما سواء في التوجيه أو في الأسعار وغيرها.[1]
- التظاهر بعدم الحاجة إلى هذه الوسائل والذي قد يكون مرده إلى رفض التغيير لدى المعنيين، وهو نوع من رفض التكنولوجيا في التسيير لأسباب يمكن أن تعود إلى بعض ما سبق.

(1) حورية بولعويدلت، المرجع السابق.

## خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن القول أن تأهيل العقليات أصبح من المسائل الرئيسية، لتوظيف فكرة إدخال وتبني التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، إضافة إلى الاستخدام الجيد والواعي لها متى تستطيع المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من مواكبة الأنساق الجديدة للمنافسة ومسايرة المؤسسات العالمية لأنها مازالت تعاني ودن المستوى العالمي الذي يؤهلها للدخول في المنافسة الدولية، وهذا لا يعني أنها لا تملك القدرات على كسب المعرفة والإبداع وإنما وجود محيط غر مشجع ومساعد على للإبداع.

ولها يجب أن تواكب وتتكيف مع التغيرات العالمية والاندماج في الجو الحديث وغنما تهميش ويجب أن تدرك على الابتكار يمدها بالتفوق التنافسي في مواجهة التحديات مع الاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية التي من شأنها الرفع من مستواها.

# الدراسة الميدانية

# الفصل الخامس:

# الإجراءات المنهجية للدراسة

**تمهيد**

1. **تحديد مجالات الدراسة(المنهج المكاني).**
2. **المجال الزمني.**
3. **المجال البشري.**
4. **فروض الدراسة.**
5. **طريقة الدراسة (المنهج).**
6. **أدوات جمع البيانات.**
7. **عينة الدراسة.**

**خلاصة الفصل.**

**تمهيد:**

تعتبر الدراسة الميدانية، الجزء الأكثر أهمية في البحث الاجتماعي وذلك لطرح تساؤلات الدراسة التي تم التطرق إليها في الفصل الأول من هذا البحث، و التي أثارت جملة من القضايا النظرية البحتة ومحاولة إثبات صحة أو خطأ فرضيات الدراسة ، و الوصول إلى نتائج ملموسة، تهدف هذه الدراسة معرفة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية في الشركة الإفريقية للزجاج بجيجل، وذلك بالاعتماد على أساليب منهجية للتمكن من تحويل المعطيات الفرضية إلى حقائق واقعية في ضوء البيانات والمعلومات المحصل عليها من الدراسة.

## 1 -مجالات الدراسة:

لقد اتفق الكثير من المنشغلين بمناهج البحث العلمي على أنه لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية هي: المجال الجغرافي، المجال البشري، المجال الزمني وعن المجالات التي تضمنتها دراستنا جاءت كما يلي:

### 1-1 المجال المكاني:

ظهرت الشركة الإفريقية على الساحة الوطنية كنتيجة لأبحاث قامت بها لجنة مختصة في الدراسات سونارامSAONAREM حول تنمية المناطق الريفية، و من بينها ولاية جيجل التي اكتشفت بها الرمل بمنطقة العوانة.

- تقع في شرق مدينة جيجل، تبعد عنها مسافة 17 كلم،و غرب دائرة الطاهير بمسافة 2.5 كلم و بمسافة 2 كلم عن مطار فرحات عباس الدولي و 6 كلم عن ميناء جن جن العالمي ومحطة السكك الحديدية تقدر مساحة الشركة ب 17 هكتار، و يقع مقرها الاجتماعي في المنطقة الصناعية أولاد صالح بالطاهير ولاية جيجل.

تعد الشركة الإفريقية للزجاج امتداد لوحدة الزجاج المسطح ثم مركب الزجاج قبل أن يتم إعطائها التسمية الحالية و ذلك في إطار إعادة هيكلة المؤسسات الوطنية عام 1966 لتصبح منذ ذلك التاريخ فرع من فروع مجمع المؤسسة الوطنية للزجاج والمواد الكاشطة GROUPE –ENAVA.

و يمكن تلخيص أهم مراحل تطور الشركة زمنيا في ثلاث مراحل هي:

### 1 2 مراحل تطور الشركة الإفريقية للزجاج:

**1-2-1 مرحلة النشأة 82-87:** في إطار دراسة قام بها مكتب إنجليزي مختص PELKINGTONفي عقد السبعينات وبناء على استنتاجه،تم إبرام عقد إنجاز بين الشركة الوطنية للصناعات الكيميائية SNIC و الشركة الفرنسية TECHNIP سنة 1982 و ذلك لإنجاز وحدة الزجاج الأمني بطاقة 20.000 ط/س من زجاج البناء الشفاف و 44000 وحدة من زجاج السيارات الأمامي ثم إنجاز مشروع الزجاج المسطح بين سنتي 82 و 86 و قد عرف بعض التأخر لأسباب تقنية و مالية و انطلق عمليا في الإنتاج في 01 أوت 1987،خلال مدة الإنجاز تواكبت ثلاث مؤسسات وطنية على متابعة أشغال الإنجاز و هي:

- شركة SNIC : 82-84 إنجاز.
- شركة EDIC: 84-86 متابعة الأشغال.
- شركة ENAVA: استلمت المشروع في ماي 86 الاستغلال.

ثانيا: مرحلة التوسع 87-96: بعد انطلاق وحدة الزجاج المسطح في النشاط و وفقا لسياسة تنمية وتطوير معتمدة آنذاك تم تسطير برنامج توسيع الوحدة إلى وحدات جديدة تشمل انجاز مشاريع أخرى لصناعة أنواع متعددة من الزجاج بمختلف استعمالاته و أنواع،تمثلت هذه المشاريع في إنجاز:

1-2-3 **وحدة جديدة للزجاج الأمني:** زجاج سيارات أمامي،جانبي ،خلفي،زجاج مصففFEUILLETE، زجاج مقاومTREMPE ، زجاج مصقع BLINDE، انطلقت في الانتاج سنة 1992 و انجزت من طرف شركة فلندية تدعى TAMGLASS.

**الطاقة النظرية للإنتاج:**

زجاج السيارات (زجاج أمامي، خلفي، جانبي) 200.000 وحدة سنويا.

زجاج مصفف 80.000 م /س.

**1-2-4 الزجاج الأمني** : منتوج الزجاج الأمني و بسبب خاصته الأمنية واسع الاستعمال في مجالات الصناعة،البناء،و الأمن مثل:

- الزجاج الأمني الخاص بالسيارات، الشاحنات، و آلات الأشغال العمومية.
- الزجاج الأمني المصففFEUILLETE الخاص بحماية الأفراد و الممتلكات في البنوك، الوكالات التأمينية، المتاحف،السجون...الخ.
- الزجاج الأمني المقاوم للحرارة والصدمات TREMPE و تستعمل في قطاع البناء، الصناعات الكهرومنزلية....الخ.

**1-2-5 أهم زبائن الشركة:**

شركة صناعة السيارات والشاحنات برويبة SNVI.

شركة صناعة عتاد الأشغال العمومية بقسنطينة ENMTP .

الوكلاء المعتمدون وتجار الجملة الخواص.

الزجاجالمصففFEUILLETE والزجاج المقاوم TREMPE

شركات البناء مثل: ECM سيدي موسى،ACUORالجزائر ،EPLA الجزائر ،ENIE تيزي وزو.

**1-2-6 وحدة جديدة للزجاج السائل:**

و تضم هذه الوحدة ثلاث خطوط لإنتاج الزجاج المطبوع، الأجور الزجاجي و الأكواب أنجزت هذه الوحدة من طرف شركة BASSE SAMBREالبلجيكية،و انطلق خط إنتاج الزجاج المطبوع سنة 1994 في حين انطلق مشروع الأجر الزجاجي في نهاية نفس السنة ليتوقف هذا الخط عن الإنتاج 1996 لأسباب تجارية بحتة مرتبطة بعدم استيعاب السوق للكمية المعروضة و تكلفة الإنتاج الكبيرة،أما الخط الثالث فلم ينطلق لنفس الأسباب رغم توفر التجهيزات و اكتمال المشروع و لمواجهة إشكالية استغلال هذان الخطان لجأت الشركة إلى تحويل الأفران لإنتاج مادة سيليكات الصودا التي تستعمل عادة كمادة أولية لصناعة المنظفات Détergents.

**1-2-7 أهم زبائن الشركة:**

- شركة ENAD صناعة المنظفات.
- شركة هنكلHENKEL.
- شركة خاصة مثل النسر GSPIH وVOR.

**1-2-8 الطاقة النظرية للإنتاج:**

-الزجاج المطبوع 15000 طن/سنويا.

-سيليكات الصودا 12000 طن/سنويا.

**1 3 وحدة إنتاج و معالجة المواد الأولية:**

إضافة إلى الورشة تم إنجاز وحدة جديدة لمعالجة المواد الأولية مثل: رمل السيليساندولومي...الخ و نشاط الوحدة المذكورة يمثل أهم ورشة مدعمة للمواد الأولية لوحدة الزجاج السائل،أنجزت هذه الوحدة المذكورة أيضا من طرف شركة BASSAMBA وانطلقت سنة 1994.

**1-3-1طاقة الإنتاج النظري:**

-رمل سيليس 30.000 طن/س.

-معالجة الدلوميDOLOMIE.

-معالجة الفلدسباطFELDSPATH.

-معالجة الكالكير CALCAIRE.

إضافة إلى هذه المشاريع التي أنجزت و انطلقت في الإنتاج كما هو مبين هنالك مشاريع أخرى تغيرت و توقفت لأسباب مالية مرتبطة بالظروف الاقتصادية العامة باعتبار تمويل انجازها مصدره خزينة الدولة فإن عملية التمويل توقفت مع مطلع سنة 1994 كما توقفت هذه المشاريع بدورها وهي:

**1 3 2 مشروع تجديد فرن الزجاج المسطح:**

كون أفران الزجاج تشتغل بدورات حياة محددة عادة بين خمسة و تسع سنوات فإن فرن الزجاج المسطح توقف عن الإنتاج في فيفري 1994، بعد سبع سنوات تقريبا من النشاط ونظرا لعدم توفر غلاف مالي لتجدديه حينها و نظرا للتطور التكنولوجي الحاصل في مجال صناعة الزجاج تم التخلي نهائيا عن عملية تجديده أملا في الحصول على شراكة تمكن من إنجاز مشروع زجاج الفلوت FLOAT الأكثر ملائمة تكنولوجيا.

**1 3 3 مشروع الزجاج المقعر H28:**

رغم اكتمال انجاز خط هذا المشروع التابع لوحدة الزجاج السائل،و رغم وجود كل التجهيزات فإن عملية انطلاقه تغيرت لأسباب مرتبطة أساسا بالنجاعة باعتبار طاقة إنتاجه تفوق طاقة استيعاب السوق المحلي إضافة إلى وجود منافسة شديدة في هذا المجال تجعل عملية تسويق منتوجاتها في غاية الصعود بسبب النوعية والسعر والتكلفة.

**1 3 4 مشروع الزجاج الحراري BOROSILICATE:**

نسبة إنجاز هذا المشروع وصلت إلى حدود 80% و رغم وجود التجهيزات و الآلات بالمصنع لم ينطلق لأسباب مالية و تجارية أيضا، هذا المشروع كان موجه لإنتاج الأواني المنزلية، مصابيح السيارات و الزجاج المضغوط.

**1 3 5 مرحلة الاستقلال منذ 1997:**

أخذت الشركة الإفريقية للزجاج استقلاليتها عن الشركة الأم في جانفي 1997،حيث أصبح لدينا ذمة مالية مستقلة و شخصية معنوية.

و من أهم ما تهدف إليه هذه الشركة نجد:

-تلبية حاجيات و طلبات الاقتصاد الوطني من مواد الزجاج في قطاع البناء،قطاع تركيب و صناعة السيارات،قطاع الصناعة الكهرومنزلية.

-السهر على إعطاء الوجه الحضاري للشركة من خلال استعمال تقنيات حديثة تتلاءم مع متغيرات العصر.

-العمل على تصدير المنتجات و إدخالها في منافسة السوق الدولية.

-تحسين وتطوير منتوجات الشركة وتوسيع شبكة التوزيع.

**2 -المجال البشري:**

يقصد بالمجال البشري عدد الأفراد المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة حيث تشغل الشركة الإفريقية للزجاج سنة 2009م 263 عامل منهم:

-40 الإطارات.

-33 العمال المؤهلين.

-عمال التنفيذ 190.

المصدر مديرية الموارد البشرية.

**3 -المجال الزماني:**

يقصد بالمجال الزماني الوقت الذي يستغرقه إعداد البحث ومنه فلقد كانت المدة التي قضيناها في المنظمة لم تتعدى شهر،حيث كانت الزيارات على فترات متقطعة،أغلبها في الفترات الصباحية و أجريت دراستنا الميدانية على ثلاثة فترات زمنية وهي كالتالي:

**الفترة الأولى** :بدأت المرحلة الأولى بتاريخ 03أفريل إلى 05أفريل حيث تم إجراء جولة استطلاعية للمنظمة وتم التعرف على المسئولين و العاملين و إطلاعهم على موضوع الدراسة التي ستتم في المنظمة.

**الفترة الثانية:** بدأت هذه المرحلة من 18 إلى 19أفريل حتى تم الحصول على الهيكل التنظيمي و كافة المعلومات المتعلقة بالشركة ووثائق تبين المجال الجغرافي و البشري الذي تقوم عليه المنظمة،كما قمنا بتوزيع الاستمارة التجريبية على مجموعة من العاملين قدر عددهم بستة (6) عمال و كان الهدف منها هو التعرف على مدى استيعاب المبحوثين لنوع الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة التجريبية.

**الفترة الثالثة:**كانت هذه المرحلة بتاريخ 24أفريل 2016 من الساعة الثامنة صباحا حتى منتصف النهار حيث تم توزيع الاستمارة على العاملين و قمنا بمقابلة بعض العمال حتى يتسنى لنا التعرف أكثر على أفراد البحث، و في النهاية قمنا باسترجاع الاستمارات بعد الحصول على البيانات التي تخدم البحث.

## 4 -فروض الدراسة:

إن فرضية الدراسة باعتبارها من الآراء و المفاهيم تتعلق بموضوع الدراسة أو كإجابات أولية على التساؤلات المطروحة التي يريد من خلالها الباحث تحري صحة أو خطأ الفرضيات بحيث أن هذه الفرضيات تساعد الباحث على جمع البيانات و المعلومات من ميدان الدراسة بغرض تحليلها بدقة و تفسيرها بعناية و ذلك للتحقق من هذه الفروض و انطلاقا من هذا قمنا بوضع فرضية رئيسية وثلاث فرضيات جزئية.

**الفرضية العامة:**الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الاقتصادية

و انطلاقا من الفرضية الرئيسية، قمنا بصياغة ثلاثة فرضيات فرعية و هي:

- استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في المؤسسة.
- تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الداخلي للمؤسسة.
- يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة.

## 5 - طريقة الدراسة (المنهج):

إن نتائج البحوث العلمية تتحقق بمدى مطابقتها بالواقع الملموس و ذلك وفق المنهج المستخدم من طرف الباحث حيث يسهل عليه بلوغ أهدافه بطريقة سليمة و منظمة وهنا تجدر الإشارة إلى مفهوم المنهج حيث يعرفه كابلان: على أنه : "الوسيلة التي عن طريق استخدامها تزداد فعاليتها و زيادة معرفتنا للحقائق" [1] .

و الباحث يختار منهج الدراسة حسب طبيعة الموضوع الذي بصدد دراسته و قد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي: على أنه مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل بوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق و البيانات و تصنيفها ومعالجتها و تحليلها تحليلا كافيا و دقيقا لاستخلاص دلالتها و الوصول إلى نتائج أو تعميمات على الظاهرة. [2]

## 6 -أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على جملة من الوسائل و الأدوات و ذلك من أجل الحصول على البيانات والمعلومات الضرورية حول موضوع الدراسة وفقا لما أملته مشكلة و أهداف الدراسة و شروط المنهج المتبع و التي تتمثل في :

---

([1])أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث العلمي،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2006، ص35.

([2])أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث العلمي،المرجع السابق،ص62.

**6 ǂ الملاحظة:**

تعتبر الملاحظة من أهم وسائل جمع البيانات و قد استعملها الإنسان البدائي في ملاحظة الطبيعة وما يطرأ عليها من تغييرات و مازال يستعملها الإنسان المعاصر لما لها من أهمية وفائدة.[1]

لقد استخدمنا في دراستنا هذه الملاحظة البسيطة بغير مشاركة خلال الفترات المتكررة للشركة الإفريقية للزجاج وقد دونا الملاحظات التالية:

-استكشاف ميدان الدراسة

-التعرف على طبيعة وظروف العمل.

-إن عدد الرجال اكبر من عدد النساء.

-الالتزام بالحضور في الوقت المحدد.

-ملاحظة العمال في أماكن العمل.

-وجود ضوضاء داخل الشركة.

**6-2 المقابلة:** و هي من الأدوات لجمع البيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية حيث تعرف على أنها تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر للحصول على البيانات الموضوعية [2] و قد قمنا بالمقابلة مع عدة عمال ، بحيث أجرينا الحديث حول الوسائل التكنولوجيا الحديثة المتوفرة لديهم ، و هل هذه الأجهزة متاحة لجميع العمال أم لفئة معينة فقط كما تكلمنا حول مدى اهتمام المؤسسة بهذه الوسائل و هل توفير لهم مختلف التربصات و الملتقيات حول كيفية العمل بهذه الأجهزة المتطورة ، أم هي محتكرة لطرف أشخاص معينين.

**6-3 الاستمارة:**

تعتبر الاستمارة أداة مهمة في جمع البيانات و اختبار الفروض للدراسة و هي عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد للحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف و يتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو ترسل عبر البريد.[3]

---

([1])سلاطنية بلقاسم:أسس البحث العلمي،ديوان المطبوعات الجامعية،ط2،الجزائر، 2009،ص66.

([2])طلعت إبراهيم لطفي:أساليب و أدوات البحث الإجتماعي،دار غريب للنشر والتوزيع،القاهرة،1995،ص 85،88

([3])محمد علي محمد:علمالإجتماع و المنهج العلمي،دار المعرفة الجامعية،ط1،القاهرة ،1980،ص339.

و قمنا بصياغة أسئلة الاستمارة ثم عرضناها على الأستاذ المشرف و أساتذة من قسم علم الاجتماع تخصص العلاقات العامة قدموا لنا ملاحظات حول الأسئلة و عدلوا فيها و قد اعتمدنا في صياغة الأسئلة (أسئلة مغلقة،أسئلة مفتوحة) و ذلك من أجل الكشف عن مدى صحة و خطأ الفرضيات المطروحة.

و قد تضمنت أسئلة الاستمارة أربع و محاور رئيسية تمثلت في:

**المحور الأول:** بيانات شخصية من السؤال رقم 01 إلى السؤال رقم07.

**المحور الثاني:** استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة ، من السؤال 08 حتى السؤال رقم17.

**المحور الثالث:** تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الداخلي للمؤسسة ،من السؤال رقم 18 حتى السؤال رقم24.

**المحور الرابع:** يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة ،من السؤال رقم 25 حتى السؤال رقم 34.

## 7 -العينة:

هي مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية و هي تعتبر جزء من الكل بمعنى أن تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة .[1]

منه فقد اعتمدنا في دراستنا على العينة العشوائية الطبقية نظرا لطبيعة الدراسة المتمثلة في استخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ،وقد اخترنا العمال بطريقة عشوائية حيث يبلغ عدد العمال بالشركة 263 عاملا، و قد اخترنا نسبة 15% المقدرة ب 39 فرد مع العلم أننا لم نسترد09 استمارات موزعة.

$$\text{عينة الدراسة} = \frac{\text{العدد الإجمالي} \times \text{النسبة}}{100}$$

$$\text{عينة الدراسة} = \frac{263 \times 15}{100} = 39{،}45.$$

(1)منذر الضامن:أساليب البحث العلمي،دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان، ط2، 2002، ص 181.

## خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل قمنا بتحديد الإجراءات المنهجية و ذلك بتحديد مجالات الدراسة الثلاث، وكذا منهج الدراسة المعتمد و هو المنهج الوصفي الملائم لطبيعة موضوعينا و هو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، و اعتمدنا كذلك على أدوات جمع البيانات و المعلومات ، المتمثلة في كل من الملاحظة و المقابلة و الاستمارة ، كما قمنا بتحديد عينة الدراسة وهي عينة عشوائية طبقية منتظمة، بين أفراد الشركة الإفريقية لزجاج و قد أتبعنا أسلوب الكيفي لتحليل و تفسير النتائج .

# الفصل السادس:

## مناقشة وتحليل نتائج البيانات

**تمهيد.**

1. **عرض وتحليل نتائج البيانات الخاصة بالاستمارة.**
2. **مناقشة نتائج الدراسة في ظل الفرضيات.**
3. **مناقشة نتائج الدراسة في ظل الدراسات السابقة.**
4. **مناقشة نتائج الدراسة في ظل النظريات.**
5. **النتائج العامة للدراسة.**

**خلاصة الفصل.**

**تمهيد:**

تطرق الفصل السابق إلى عرض الإجراءات المنهجية للدراسة، بدء بتحديد مجالاتها الجغرافية والبشرية والزمنية، ومجتمع الدراسة والمنهج المتبع مع التفصيل في أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المطبقة في المعالجة وعينة البحث.

لنخلص في الأخير إلى مجموعة من النتائج ثم تبويبها في جداول إحصائية تسهل استخدامها بطريقة علمية واستكمالا لذلك سيتناول هذا الفصل محاولة لاستقراء المعطيات والأرقام المتوصل إليها ومن ثم تفسيرها وتحليلها على ضوء الإطار النظري المعتمد والفرضيات التي سيرى مجرى البحث.

**1 عرض وتحليل نتائج البيانات الخاصة بالاستمارة:**

**المحور الأول: البيانات الشخصية:**

**الجدول رقم (01):** توزيع المبحوثين حسب الجنس:

| الجنس / العينة | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| ذكر | 26 | %86.66 |
| أنثى | 04 | %13.33 |
| المجموع | 30 | %100 |

نلاحظ من الجدول رقم ( 01) نسبة الذكور 86.66% في حين نجد نسبة الإناث تتمثل 13.33% حيث أنه أمر طبيعي أن تكون نسبة الرجال أكبر من نسبة النساء، وهذا راجع إلى طبيعة النشاط في الشركة الذي يتلاءم مع العنصر الرجالي والذي يتطلب يد عاملة ماهرة تتوفر على القوة والصبر في العمل وخاصة في وحدة الإنتاج.

**الجدول رقم (02):** توزيع المبحوثين حسب السن:

| العينة / السن | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أقل من 20 سنة | 0 | |
| من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة | 07 | %23.33 |
| من 31 سنة إلى أقل من 40 سنة | 11 | %36.66 |
| من 31 سنة إلى أقل من 40 سنة | 05 | %16.66 |
| أكبر من 50 سنة | 07 | %23.33 |
| المجموع | 30 | %100 |

من الجدول رقم (02) نلاحظ بأن الشركة تشغل 11 عاملا ما نسبته 36.33% من الفئة العمرية (31 سنة – 40 سنة)، مما يسمح لنا بالقول بأن الشركة تعتمد على العمال ذوي الخبرة، ثم يليها 7 عمال من الفئة العمرية ( 20 سنة – 30 سنة) بنسبة 23.33% مما يسمح لنا بالقول بأن المؤسسة توظف عاملين صغار السن حتى تستطيع أن تدمجهم داخل المؤسسة وبالتالي يكسبون خبرة في المستقبل تتخذ منهم المؤسسة، كما نجد 7 عمال من الفئة العمرية (أكبر من 50 سنة)، في حين نجد بأنها توظف 5 عمال من الفئة العمرية ( 41 سنة– 50 سنة) مما يمثل 16.66% في حين نجدها منعدمة في الفئة العمرية التي تقل عن 20 سنة.

**الجدول رقم (03):** توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

| العينة / المستوى التعليمي | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| ابتدائي | 2 | %6.66 |
| متوسط | 10 | %33.33 |
| ثانوي | 13 | %43.33 |
| جامعي | 05 | %16.66 |
| المجموع | 30 | %100 |

نجد في البيانات الواردة في الجدول رقم ( 03) والمتعلقة بالمستوى التعليمي لدى العاملين بأنها تتكون من 13 فردا ما يقدر بنسبة 43.33% هم من ذوي المستوى الثانوي ولكن نجدهم حاصلين على شهادة تقني أو تقني سامي أي أكملوا دراستهم في التكوين المهني، و 10 عمال أي مانسبته 33.33% هم ذوي المستوى المتوسط و 05 عمال من عينة البحث أي بما يقدر 16.66% هم ذوي المستوى الجامعي وفردين من عينة البحث أي ما يقدر بنسبة 6.66% هم ذوي المستوى الابتدائي وبالتالي نلاحظ أن النسبة المرتفعة في نسبة العمال ذوي المستوى الثانوي، ثم تليها نسبة ذوي المستوى المتوسط وهذا راجع إلى أن المؤسسة توظف ذوي المستويات المتوسطة لأن طبيعة الشغل لا تتطلب أفراد ذوي مستوي تعليمي عالي.

**الجدول رقم (04):** توزيع المبحوثين حسب الوظيفة

| الاحتمالات / الوظيفة | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| إطار | 12 | %40 |
| عامل منفذ | 18 | %60 |
| المجموع | 30 | %100 |

نلاحظ من الجدول رقم (07) المتعلق بوظيفة العمال داخل المؤسسة أن 18 فردا من أفراد الدراسة أي ما نسبته 60% هم عمال منفذين أما 12 فردا من أفراد العينة الدراسة أي ما نسبته 40% هم إطارات ومنه نلاحظ أن النسبة المرتفعة عم العمال المنفذون ونظرا لطبيعة العمل الذي تقوم به المؤسسة يستلزم أكبر عدد ممكن من عمال التنفيذ.

**الجدول رقم (05):** توزيع المبحوثين حسب الأقدمية.

| العينة / الأقدمية | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أقل من 5 سنوات | 5 | %16.66 |
| من 6 إلى أقل من 10 سنوات | 8 | %26.66 |
| من 11 سنة إلى أقل من 15 سنة | 8 | %.26 |
| أكبر من 16 سنة | 9 | %30 |
| المجموع | 30 | %100 |

من خلال الجدول رقم ( 05) والمتعلقة بأقدمية العمال في المؤسسة نجد 9 أفراد من العينة أي ما يقدر بنسبة 30% أنهم العمال الذين تتعدى أقدميتهم 16 سنة فأكثر، في حين نجد 8 أفراد من عينة البحث أي ما يقدر بنسبة 26.66% عم العمال الذين تتراوح أقدميتهم من ( 11 سنة إلى أقل من 15 سنة)، ثم في نفس عدد الأفراد أي في نفس عدد الأفراد أي 8 أفراد والذين تتراوح أقدميتهم ما بين 6 سنوات إلى أقل من 10 سنوات نجدهم يشغلون ما نسبته 26.66% من عينة البحث، في حين 5 أفراد من عينة البحث أي ما يقدر نسبته بـ 16.66% لا تتعدى أقدميتهم 5 سنوات.

**الجدول رقم (06):** توزيع المبحوثين حسب الأجر

| العينة / الأجر | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أقل من 20.000 دج | 00 | 00 |
| من 21.000 دج إلى أقل من 30.000 دج | 18 | %60 |
| من 31.000 دج إلى أقل من 40.000 دج | 8 | %26.66 |
| من 41.000 دج إلى أقل من 50.000 دج | 4 | %13.33 |
| من 51.000 دج إلى أقل من 60.000 دج | 00 | 00 |
| أكبر من 61.000 دج | 00 | 00 |
| المجموع | 30 | %100 |

من خلال بيانات الجدول رقم 06 والمتعلقة بتوزيع المبحوثين حسب الأجر نجد بأن 18 فردا من عين البحث أي ما يقدر بـ 60% هم الذين يتقاضون أجر من ( 21.000 دج إلى أقل من 30.000 دج)، و 8 أفراد من عينة البحث ما يقدر نسبته 26.66% هم العمال الذين يتقاضون أجر من (31.000 دج إلى أقل من 40.000 دج)، أما 4 عمال أي ما يقدر بـ 13.33% هم الذين يتقاضون أجر من 41.000 دج إلى 50.000 دج، أما الفئة التي أقل من 20.000 دج والفئة (من 51.000 دج إلى 60.000 دج) أو الفئة أكبر من 61.000 دج بأنها فئات معدومة.

ومنه نلاحظ بأن النسبة المرتفعة هم الذين يتقاضون أجر من 21.000 دج إلى أقل من 30.000 دج، وهذا يرجع إلى نوع العمالة التي تشتغل في مستوى المؤسسة بحيث نجدها ذات مستوى تعليمي متوسط وبالتالي تأخذ أجر متوسط.

**الجدول رقم (07):** توزيع المبحوثين حسب الحالة المدنية.

| العينة / الحالة المدنية | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أعزب (ة) | 08 | %26.66 |
| متزوج (ة) | 22 | %73.33 |
| مطلق (ة) | | |
| أرمل (ة) | | |
| المجموع | 30 | %100 |

من خلال الجدول رقم 07 والمتعلق بالحالة المدنية نجد 22 عاملا من أفراد العينة أي ما يقدر بنسبة 73.33% متزوجون، و 8 فراد من أفراد العينة أي بنسبة 26.66% هم عزاب بالمقابل نجد انعدام لدى العمال ذوي الحالة العائلية: مطلق (ة) والأرمل (ة)، وهذا يدل على أن العمل في المؤسسة يشجع الأفراد على بناء الأسر لما يوفره من استقرار إما من حيث المادة أو إما من حيث الحالة المعنوية لأن الاستقرار في العمل يولد الشعور بالطمأنينة.

**المحور الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.**

**الجدول رقم (08):** يوضح الوظيفة التي تشغلها في المؤسسة طلب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

| الاحتمالات | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 18 | %60 |
| لا | 12 | %40 |
| المجموع | 30 | %100 |

من خلال بيانات الجدول رقم ( 08) يتضح أن 60% من العمال الذين يشتغلون في المؤسسة وظيفتهم تتطلب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتعتبر هذه النسبة كبيرة نوعا ما بخصوص وسائل الاتصال الحديثة اكتسحت حياتنا الاجتماعية، وأصبحت ضرورة خاصة لانخفاض أسعارها مقارنة لما تقدمه من مزايا، وتعد الوسائل الاتصالية أداة فعالة في تقييم الاتجاهات وزيادة قدرتها على التأثير، في حين 40% من العمال لا تتطلب وظيفتهم هذه التكنولوجيا الحديثة وخذا راجع إلى طبيعة العمل.

**الجدول رقم (09):** يوضح مدى استخدام وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة.

| الاحتمالات | التكرارات | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 22 | %73.33 |
| لا | 08 | %26.67 |
| المجموع | 30 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) والذي يبين مفهوم استخدام وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة لدى العمال، ما نسبته 73.33% من العمال لهم دراية بمفهوم استخدام وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة وهذا قد يعود إلى أن أغلب العمال مهما كانت طبيعة نشاطهم فهم أناس دو مستوى تعليمي لا بأس به بحيث نجد جلهم يمارسون أعمالهم اليومية هذه الوسائل الحديثة، أما ما نسبته 26.67% من العمال ليس لهم دراية بهذه الوسائل وهذا راجع إلى تدني مستواهم التعليمي وعدم تمكنهم من التحكم في هذه التكنولوجيا الحديثة أو لا يتطلب نشاطهم استخدام هذه التكنولوجيا.

**الجدول رقم (10):** يوضح مدى استخدام وسائل الاتصال في عملك.

| الاحتمالات | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الاتصال المباشر | 22 | %23.65 |
| لوحة الإعلانات | 10 | %10.75 |
| التقارير | 08 | %8.60 |
| الاجتماعات | 06 | %6.45 |
| الحاسوب | 07 | %7.52 |
| الهاتف | 18 | %19.35 |
| الفاكس | 07 | %7.52 |
| شبكة الأنترنت | 15 | %16.12 |
| المجموع | 93 | %100 |

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم ( 10) والذي يبين وسائل الاتصال التي يستخدمها العمال في عملهم، ما نسبته 23.65% من عينة أفراد الدراسة قد يعتقدون أن الاتصال المباشر هو الوسيلة الأكثر استخداما في عملهم، يليها الهاتف ما نسبته 19.35%، في حين ما نسبته 16.12% يعتقدون أن شبكة الانترنت هي الوسيلة المستخدمة في عملهم، وما نسبته 10.75% لوحة الإعلانات، تليها التقارير بنسبة 8.60%، والحاسوب والفاكس ما نسبته 7.52% فيما أن الوسيلة الأقل استخداما في العمل هي الاجتماعات ما نسبته 6.45%، وقد يعود هذا إلى أن وسائل الاتصال الحديثة لم تقض على الوسائل التقليدية كالاتصال المباشر، والهاتف ولوحة الإعلانات ولا توجد أي نسبة معدومة بمعنى أن كل الوسائل المقترحة مستخدمة في المؤسسة.

**الجدول رقم (11):** يوضح مدى أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في عملك.

| الاحتمالات | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| مهمة جدا | 10 | %33.33 |
| مهمة | 10 | %33.33 |
| متوسطة الأهمية | 07 | %23.34 |
| غير مهمة | 03 | %10 |
| المجموع | 30 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 والذي يبين أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في عملك أن ما نسبته 33.33% من أفراد عينة الدراسة يؤمنون بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل وبشكل كبير جدا بينما نجد كذلك ما نسبته 33.33% من أفراد عينة الدراسة يعتقدون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة مهمة في عملهم، في حين 23.33% من أفراد عينة الدراسة يعتبرون هذه التكنولوجيا متوسطة الأهمية، فيما 10% من أفراد الدراسة يعتقدون أن غير مهمة ولا جدوى منها، لذلك يتبين أن أغلبية أفراد الدراسة يؤمنون بأهمية تكنولوجيا الاتصال والإعلام في عملهم لما توفره لهم من اقتصاد في الجهد والوقت وبالتالي تحقق الرضا الوظيفي لمختلف أفراد المؤسسة الذي يشتغلون فيها.

**الجدول رقم (12):** يوضح استخدامك لهذه الوسائل ومدى استعانتك بالأسلوب اليدوي.

| الاحتمالات | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| دائما | 08 | %26.67 |
| غالبا | 11 | %36.67 |
| أحيانا | 10 | %33.33 |
| نادرا | 01 | %3.33 |
| المجموع | 30 | %100 |

يوضح الجدول رقم 12 والذي يبين الاستعانة بالأسلوب اليدوي بالإضافة إلى استخدامك لوسائل الاتصال الحديثة ما نسبته 36.67% غالبا ما يستعملون الأسلوب اليدوي وما نسبته 33.33% أحيانا ما يستعملون الأسلوب اليدوي، في حين 26.67% دائما يستعملون الأسلوب اليدوي، أما 3.33% فناذرا ما يستعملون الأسلوب اليدوي وهذا قد يعود إلى أن السبب الرئيسي في الاستعانة بالأسلوب اليدوي هو طبيعة العمل تتطلب ذلك فهناك مهام يصعب إنجازها آليا كتابة المراسلات والإعلانات المستعجلة، وكذلك استعانتهم بالأسلوب اليدوي يعود إلى حدوث خلل أو عطب في الحاسوب أو في شبكات الاتصال أو انقطاع التيار الكهربائي.

**الجدول رقم (13):** يوضح مدى استخدام الانترنت في عملك.

| الاحتمالات | المجموع | التكرارات | | النسبة المئوية | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | الاحتمالات / راجع إلى | التكرارات | | |
| نعم | 10 | الحصول على المعلومات | 8 | %80 | %33.33 |
| | | نقل الملفات | 2 | %20 | |
| | | تبادل المعلومات مع الآخرين | 0 | %0 | |
| | | الترفيه | 0 | %0 | |
| لا | 20 | لأنها تظن أنها غير مفيدة | 12 | %60 | %66.67 |
| | | استخدامها مضيعة للوقت | 04 | %20 | |
| | | لأنك لا تحسن استخدامها | 04 | %20 | |
| | | أخرى... | | | |

يوضح الجدول رقم 13 والذي يبين استخدام شبكة الأنترنت في العمل، أن ما نسبته 66.67% لا يستخدمون شبكة الأنترنت في عملهم وهذا قد يعود إلى طبيعة العمل، كما أن 60% من غير المستخدمين لشبكة الأنترنت يعتقدون أنها غير مفيدة، و 20% يعتقدون أن استخدامها مضيعة للوقت، فيما 20% الآخرين غير المستخدمين لشبكة الأنترنت يعود عدم استخدامهم لها لا يحسنون استخدامها والتحكم فيها.

أما ما نسبته 33.33% من المستخدمين لشبكة الأنترنت فيرون أنها تعتبر أكبر مزود للمعلومات بحيث تمكن مستخدمها من الحصول على المعلومات بنسبة 80% ونقل الملفات بما نسبته 20%.

**الجدول رقم ( 14):** يوضح الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدة مساعدتها في حل المشاكل المرتبطة بعملك.

| الاحتمالات | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| دائما | 6 | %20 |
| أحيانا | 17 | %56.67 |
| ناذرا | 7 | %23.33 |
| المجموع | 30 | %100 |

من خلال الجدول رقم 14 والذي يبين أن الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساعد في حل المشاكل المرتبطة في العمل فما نسبته 56.67% يعتقدون أن الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحيانا ما يساعد في حل المشاكل المرتبطة في عملهم و هذا راجع إلى عجز الوسائل التقليدية على ذلك، بالإضافة إلى أن التكنولوجيا الحديثة تعد من حاجيات العمال، أما ما نسبته 23.33% فناذرا ما يعتمدون على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حل المشاكل المرتبطة بعملهم، هذا راجع إلى طبعة العمل من جهة ومن جهة أخرى عدم الدراية الكافي لاستعمال هذه الوسائل، أما ما نسبته 20% يعتقدون عكس ذلك، إذ أنهم يعتمون دائما على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حل المشاكل المرتبطة بعملهم وقد يعود هذا لطبيعة العمل الذي يشتغلون فيه وكذلك مدى قدرتهم وكفاءتهم على استخدام هذه التكنولوجيا.

**الجدول رقم (15):** يوضح التسهيلات التي أضافتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك.

| الاحتمالات | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| اختصار الوقت | 12 | %40 |
| اقتصاد الجهد | 12 | %40 |
| الثقة | 1 | %3.33 |
| الكفاءة | 5 | %16.67 |
| أخرى | 0 | %0 |
| المجموع | 30 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 والذي يبين التسهيلات التي أضافتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل، أن ما نسبته 40% من العمال يعتقدون بأن تكنولوجيا الاتصال قدمت تسهيلات من حيث اختصار الوقت وتقريب المسافات، كما أن ما نسبته 40% من العمال الآخرين يعتقدون بأنها قدمت تسهيلات في اقتصاد الجهد المبذول وقلصت من عناء التعب، أما ما نسبته 3.33 يعتقدون أنها زادت في الثقة.

ومن هذه المعطيات نجد بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في اختصار الوقت وتقليص المسافات سواء بين العمال أو بين المتوسط والمؤسسات الأخرى واقتصاد في الجهد والرفع من كفاءة العمال داخل المؤسسة.

**الجدول رقم (16):** يوضح الصعوبات التي تواجه أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

| الاحتمالات | المجموع | التكرارات | | النسبة المئوية | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | الاحتمالات / راجع إلى | التكرارات | | |
| نعم | 08 | لغوية | 02 | %25 | %26.67 |
| | | تقنية | 06 | %75 | |
| | | أخرى | | 0 | |
| لا | 22 | | | %73.33 | |
| المجموع | | 30 | | | |

يوضح الجدول رقم 16 والذي يبين الصعوبات التي تواجه العمال أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، ما نسبته 73.33% من أفراد عينة الدراسة لا تواجه صعوبات في استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وقد يعود هذا إلى حسن استغلالهم وتحكمهم في التكنولوجيا وقدرتهم على تسييرها، في حين ما نسبته 26.67% من أفراد عينة الدراسة تواجه صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة فنسبة 75% الذي يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لديهم صعوبات تقنية وما نسبته 25% يواجهون صعوبات لغوية وقد يعود هذا نظرا لكون المعلومات المدونة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة أغلبها للغة الفرنسية التي يجيدها جدا موظفو مؤسستنا وتبقى الصعوبات التقنية والخاصة بطرق الاستعمال العائق الكبير في استخدام هذه التكنولوجيا الاتصال الحديثة.

**الجدول رقم (17):** يوضح مدى ضمان المؤسسة حصص تدريبية للتحكم في تكنولوجيا الاتصال.

| العينة / الاحتمالات | المجموع | التكرارات | | النسبة المئوية | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | العينة / راجع إلى | التكرارات | | |
| نعم | 07 | اجتماعات | 0 | 0 | %23.33 |
| | | | 7 | %100 | |
| | | مللتقيات | 0 | 0 | |
| | | أخرى | 0 | 0 | |
| لا | 23 | | | %76.67 | |
| المجموع | 30 | | | %100 | |

نلاحظ في الجدول رقم 17 والذي يمثل ضمان المؤسسة حصص تدريبية لتحكم في تكنولوجيا الاتصال أن ما نسبته 76.67% لم يتلقوا تدريبهم على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وما نسبته 23.33% تلقوا تدريبهم أثناء العمل من خلال تربصات التي تضمنها المؤسسة لهم وبالتالي يمكن القول أن المؤسسة لا تعطي أهمية كبيرة في تدريب عمال المؤسسة على استخدام تكنولوجيا الاتصال وإما تعمل على تكوين نسبة قليلة من الإطارات داخل المؤسسة.

**المحور الثالث: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الداخلي للمؤسسة:**

**الجدول رقم (18):** يوضح الوسيلة الأكثر استخداما للاتصال في المؤسسة

| العينة / الوسيلة الأكثر استخداما | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الهاتف | 19 | %63.33 |
| الفاكس | 3 | %10 |
| الأنترنت | 8 | %26.67 |
| المجموع | 30 | %100 |

يوضح الجدول رقم 18 والذي يبين الوسيلة الأكثر استخداما للاتصال في المؤسسة أن غالبية المبحوثين أي ما نسبته 63.33% يفضلون استعمال الهاتف في حين 26.67% من المبحوثين يفضلون استعمال الانترنت، نسبة قليلة فقط أي ما يعادل 10% من عينة الدراسة يستعملون الفاكس، وقد يرجع الاستخدام المفرط للهاتف لطبيعة العمل وظروف العمل وسهولة التواصل بواسطة هذا الجهاز مقارنة للوسائل الأخرى، فيما ينحصر الفاكس استعماله في السكريتاريا.

**الجدول رقم ( 19):** يوضح مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة يسهل التفاعل بين أقسام المؤسسة.

| العينة / الاحتمال | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 28 | %93.33 |
| لا | 2 | %6.67 |
| المجموع | 30 | %100 |

من خلال الجدول رقم 19 والذي يدور حول اعتقاد بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهل في التفاعل بين أقسام المؤسسة بحيث أن أغلبية عينة الدارسة والتي تقدر بـ 93.33% ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة تسهل في التفاعل بين أقسام المؤسسة، في حين أن ما نسبته 6.67% من أفراد العينة ترى عكس ذلك، وهذا يدل على وعي عمال المؤسسة بضرورة استخدام هذه التكنولوجيا للاتصال الحديثة بين أقسام المؤسسة لم ا توفره من الشعور بالراحة النفسية بين العمال ومن تم تحقيق الرضا الوظيفي.

**الجدول رقم ( 20):** يوضح مساعدة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة على زيادة دقة المعلومات.

| العينة / الاحتمال | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 29 | %96.67 |
| لا | 1 | %3.33 |
| المجموع | 30 | %100 |

يوضح الجدول رقم 20 والذي يدور حول مساعدة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة على زيادة دقة المعلومات، بحيث أن ما نسبته 96.67% من أفراج عينة الدراسة أي جلهم تقريبا ترى بأن الاستخدام لهذا التكنولوجيا الاتصال الحديثة تزيد في دقة المعلومة، في حين أن ما نسبته 3.33% ترى عكس ذلك.

ومن خلال هذه الإحصائيات نرى بان جل أفراد عينة الدراسة ملمون بما توفره هذه التكنولوجيا من الدقة في إعداد مختلف العمليات الإحصائية وإعداد كشوف الرواتب.

**الجدول رقم ( 21):** يوضح مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة يؤدي إلى سرعة وصول المعلومات داخل المؤسسة.

| العينة / الاحتمالات | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 29 | %96.67 |
| لا | 1 | %3.33 |
| المجموع | 30 | %100 |

يوضح الجدول رقم 21 والذي يبين استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة يؤدي إلى سرعة وصول المعلومات في المؤسسة، أن ما نسبته 96.67% من المبحوثين يؤكدون على استخدام وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسة يؤدي إلى سرعة وصول المعلومات داخل المؤسسة لأنها تقتصر الوقت والجهد وتسمح بتبادل المعلومات في الوقت المناسب، في حين أن ما نسبته 3.33% من المبحوثين يرون أن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة لا يؤدي إلى سرعة وصول المعلومات داخل المؤسسة، وهذا راجع الصعوبات والعراقيل التي يوجهونها في إيصال المعلومات وتبادلها بين الأفراد والتي تتطلب جهد ووقت كبيرين.

**الجدول رقم (22):** يوضح مدى اعتقادك بأفضل وسيلة للاتصال داخل المؤسسة.

| العينة / أفضل وسيلة للاتصال | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الهاتف | 13 | %43.33 |
| الأنترنت | 11 | %36.67 |
| لوحة الإعلانات | 4 | %13.33 |
| الفاكس | 2 | %6.67 |
| المجموع | 30 | %100 |

نلاحظ من الجدول رقم 22 بأن الوسيلة أكثر استعمالا في المؤسسة هي الهاتف بنسبة 43.33% بينما احتل الأنترنت في المرتبة الثانية بالنسبة 36.67% بينما احتلت لوحة الإعلانات في المرتبة الثالثة بنسبة 13.33%، بينما وجدنا فردان من عينة البحث تفضل استعمال الفاكس أي بنسبة 6.67%.

استعمال الهاتف بشكل كبير يوحي لنا بأن أفراد المؤسسة ذوي تكوين متوسط وبالتالي يفضلون استعمال الهاتف فيما بينهم لأنه لا يتطلب معرفة كبيرة، وكذلك راجع لطبيعة العمل في المؤسسة بحيث يستحيل استعمال الحواسيب مثلا في مكان الفرن العالي أو في مكان قولبة الزجاج.

**الجدول رقم ( 23):** يوضح مدى عمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة.

| العينة / الاحتمالات | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| دائما | 15 | %50 |
| أحيانا | 12 | %40 |
| أبدا | 3 | %10 |
| المجموع | 30 | %100 |

يوضح الجدول رقم 23 والذي يتحدث عن عمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية بحيث أن ما نسبته 50% من أفراد عينة الدراسة يرون بأنها تزيد من التنسيق بين الأقسام بشكل دائم أما 40% يرون بأنها تزيد من تنسيق الأقسام أحيانا أما 10% فهم يرون بأنها لا تزيد أساسا من التنسيق بين الأقسام، وقد يرجع إلى وعي الموظفين لأهمية تطوير وسائل الاتصال في المؤسسة وزيادة قطعية للتنسيق بالمؤسسة لكن الفئة التي ترى أنه لا تعمل على التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة أي زيادة محدودة.

**الجدول رقم ( 24):** يوضح مدى اعتقادك أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

| | التكرارات | | | النسبة المئوية | |
|---|---|---|---|---|---|
| | المجموع | العينة / راجع إلى | التكرارات | | |
| كثيرا | 19 | سهولة الاتصال بين الموظفين | 19 | %100 | %63.33 |
| | | جودة وسائل الاتصال المستخدمة | 0 | 0 | |
| قليلا | 3 | لأنك لا تستخدمها كثيرا | 2 | %66.67 | %10 |
| | | لأنك ترى الوسائل الأخرى أنجح منها | 1 | %33.33 | |
| لم يحسن | 8 | | | %26.67 | |

يوضح الجدول رقم 24 والذي يبين مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة، أن ما نسبته 63.33% وقد يعتقدون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة و 100% قد يعتقدون سهولة الاتصال بين الموظفين لان استخدام هذه الوسائل يعمل على تحسين وتسهيل عملية الاتصال، فيما ما نسبته 26.67% قد يعتقدون أن قليلا ما تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة وهذا راجع لنقص الأجهزة وعدم ربط خدمة الأنترنت بجميع المصالح وعدم وجود الشبكات محلية داخلية كالأنترانت والاكسترانت، أما ما نسبته 10%قد يعتقدون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة وذلك لأن نقص الأجهزة وانعدام الشبكات الداخلية يعرقل مهام ونشاطات المؤسسة ويصعب العمل والتسيير وينخفض أداء المؤسسة.

**المحور الرابع: تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة:**

**الجدول رقم (25):** يوضح مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في سرعة إنجاز العمل.

| العينة / الاختبار | التكرارات | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 23 | %76.67 |
| لا | 7 | %23.33 |
| المجموع | 30 | %100 |

نلاحظ من بيانات الجدول رقم ( 25) والدي يبين مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في سرعة انجاز العمل بان ما نسبته 76.67% من العمال يرون بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت تسرع في إنجاز الأعمال الموكلة إليها لأنها أصبحت تختصر الجهد والوقت وبالتالي أصبح العمل ينتج في ظرف قياسي أماما نسبة 23.33% فإنهم يرون عكس ذلك بحيث يرون بأنها لا تسهل سرعة الإنتاج، فهذا حسب اعتقادي عدم مواكبتهم لهذه التكنولوجيا الحديثة أو معارضتهم إطلاقا لها.

**الجدول رقم 26:** يوضح نمط التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

| العينة / نمط التغيير | التكرارات | النسبة |
|---|---|---|
| التجهيزات | 13 | %43.33 |
| معارف الأفراد | 7 | %23.33 |
| أساليب العمل | 10 | %33.33 |
| أخرى | 0 | 0 |
| المجموع | 30 | %100 |

يوضح الجدول رقم 26 والدي يبين نمط التغيير الدي احدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد ادخالها الى المؤسسة أن ما نسبة 43.33% من المبحثين يرون أن التكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تفسيرا على مستوى نمط التجهيزات والتي تتمثل بالحصول في:

الحاسبات و الآلات الإلكترونية لأنها خدم الآلات تتناسب مع تركيب الشبكات الاتصالية فتوجد آلات تؤمن صناعة الزجاج الأمامي والخلفي للسيارة وتعطي منتج ذات جودة عالية يوجه شركة رونو 33.33% أحدثت تجديدا على مستوى أساليب العمل من خلال سهولة الحصول على المعلومات وتبادلها والذي يضمن تسيير العمل بصفة فعالة تخزين اكبر عدد من المعلومات وتسهيل استرجاعها.

وما نسبة 23.33% من المبحوثين يرون أن التكنولوجيا الاتصال زادت من معارف الأفراد من خلال زيادتهم مهارتهم وقدراتهم في تطوير أنماط المؤسسة واكتساب معارف خبرات جديدة.

**الجدول رقم( 27):** يوضح مدى اعتقادك بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين إنتاجية العمل.

| العينة / الاحتيال | التكرارات | | النسبة | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | المجموع | راجع العينة | | | |
| كثيرا | 20 | زيادة الدقة في الأداء | 7 | %35 | %66.67 |
| | | السرعة في الأداء | 3 | %15 | |
| | | الرفع في كفاءة العمل | 0 | | |
| | | سهولة الوصول إلى الزبون | 10 | %50 | |
| | 80- | | | | %26.67 |
| قليلة | 20- | | | | %6.66 |
| لم تحس | 30 | | | | %100 |

يوضح الجدول رقم 27 أن ما نسبة 66.67 كثيرا ما تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين إنتاجية العمل حيث ما نسبته 50% استطاعت تحسين الإنتاجية من خلال سهولة الوصول إلى الزبون و 35% استطاعت زيادة الدقة في الأداء و 15% استطاعت تحسين الإنتاجية والسرعة في الأداء، حيث أن نسبة 26.67% قليلا ما تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين إنتاجية العمل وهذا راجع طبيعة عمله التي لا تعتمد بصفة دائمة على هذه التكنولوجيا، في حين أن ما نسبة 6.66 تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن في إنتاجية العمل وهذا راجع لعدم استخدامهم لها أو عدم التحكم لها.

**الجدول رقم28:** يوضح مدى اعتقادك بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل.

| العينة الاحتمال | التكرارات | | | النسبة المؤوية | |
|---|---|---|---|---|---|
| | المجموع | راجع العينة | التكرارات | | |
| كثيرا | %20 | رفع الروح المعنوية | 0 | 0 | %66.67 |
| | | توفير بيئة أفضل للعمل | 5 | %25 | |
| | | المحافظة على وحدة العاملين | 15 | %75 | |
| | | أخرى | 0 | 0 | |
| قليلا | 7 | | | %23.33 | |
| لم تحس | 3 | | | %10 | |
| المجموع | 30 | | | %100 | |

يوضح الجدول رقم 28: أن ما نسبته 66.67% كثيرا ما تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل حيث ما نسبته 75% استطاعت تحسين محيط العمل من خلال المحافظة على صحة العاملين وما نسبته 25% استطاعت تحسين محيط العمل من خلال المحافظة على صحة العاملين وما نسبته 23.33% قليلا ما تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت أن تحسن من محيط العمل وهذا راجع لكثرة ساعات العمل وبدل جهد كبير في إنجاز الأعمال، أما ما نسبته 10% تعتقد أن لم تحسن من محيط العمل وهذا راجع من صعوبة ظروف العمل من خلال التعب والعناء الذين يواجهون في إنجاز أعمالهم إضافة صعوبة تنقلهم في المصنع.

**الجدول (29):** يوضح مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة على زيادة كفاءة الموظف.

| العينة / الاحتمال | التكرارات | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 26 | %86.67 |
| لا | 4 | %13.33 |
| المجموع | 30 | %100 |

يوضح الجدول رقم ( 29): أن نسبة 86.67% تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم على زيادة كفاءة الموظف في المؤسسة من خلال الرفع في قدراتهم ومعارفهم وزيادة خبراتهم واحتكاكهم بمؤسسات أخرى سواء عربية أو أجنبية. في حين أن ما نسبته 13.33% ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تساهم في كفاءتهم لأن مستواهم لم يتطور ولأنهم لا يجيدون استخدامها وطبيعة عملهم لا تتطلب هذه التكنولوجيا.

**الجدول رقم ( 30):** يوضح مساعدة استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

| العينة / الاحتمال | التكرارات | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 27 | %90 |
| لا | 3 | %10 |
| المجموع | 30 | %100 |

يوضح الجدول رقم( 30) والذي يبين مساعدة التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب أن نسبة 90% من أفراد عينة الدراسة يرون بان استخدام هذه التكنولوجية الاتصال الحديثة تساعد على اتخاذ القرار في الوقت المناسب وهذا راجع إلى سهولة حصولهم على المعلومة في وقتها، وتحقيقها للأهداف المسطرة من قبل المسؤولين على هذه المؤسسة، في تحسين تجيد أن ما نسبته 10% يرون عكس ذلك، ويمكن أن نفسر هذا الاستثناء بمكان تواجد هؤلاء الموظفين بعيدا عن مصدر المعلومات.

**الجدول رقم ( 31):** يوضح مدى مساعدة تمنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة على تسهيل عملية تسويق منتجات المؤسسة.

| العينة / الاحتمال | التكرارات | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 26 | %86.67 |
| لا | 4 | %13.33 |
| المجموع | 30 | %100 |

من بيانات الجدول رقم (31) الدي يوضح مدى مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة على تسهيل عملية تسويق منتجات المؤسسة، حيث ما نسبته 86.67% أكدوا على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد سهلت من عملية تسويق منتجات المؤسسة، وهذا راجع إلى ما توفره من خدمات كالترويج والإشهار وسرعة الوصول إلى الزبون. بين ما نسبته 13.33% من أفراد عينة الدراسة قد ترى بأن هذه التكنولوجيا لا تساعد في سير عملية التسويق، وهذا راجع إلى عدم درايتهم بالخدمات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة أو حسب طبيعة النشاط الذي يزاولونه في المؤسسة.

**الجدول رقم (32):** استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة يساعد على تخفيض النفقات المالية:

| العينة / الاحتمال | التكرارات | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 27 | %80 |
| لا | 6 | %20 |
| المجموع | 30 | %100 |

يوضح الجدول رقم( 32) والذي يدور حول مساعدة استخدام تكنولوجية الاستعمال الحديثة في التخفيض من النفقات بحيث تجد أغلب عينة الدراسة والتي تقدر بـ 80% تؤكد هذا الطرح وتعتبر بأن استخدام تكنولوجيا الاستعمال الحديثة تخفيض في النفقات المالية وهذا راجع إلى ما توفره هذه الخدمة من توفير للوقت والجهد وبالتالي توفير في النفقات، بينما تجيد 20% من عينة الدراسة ترى بان هذه التكنولوجية لا توفر النفقات المالية بل تزيد من النفقات، بحيث عندما تكلمت مع عامل على هذا السؤال قال لي بأن المؤسسة تنفق على شبكة الأنترنث بشكل كبير دون استعماله في خدمة المؤسسة بل استخدامه في الجانب الشخصي فقط.

**الجدول رقم(33):** يوضح مدى إرادتك بإدخال تكنولوجيا اتصال حديثة أخرى.

| العينة / الاحتمال | التكرارات | النسبة |
|---|---|---|
| جيد | 6 | %20 |
| متوسط | 15 | %50 |
| ضعيف | 9 | %30 |
| المجموع | 30 | %100 |

يوضح الجدول رقم(33): أن ما نسبته 93.33% تزيد إدخال تكنولوجيات اتصال حديثة إلى المؤسسة وهذا راجع لنقص التدفق الانترنث وكذا طبيعة العمل تتطلب تكنولوجيا حديثة وكذا تقبل الموظفين لفكرة إدخال تكنولوجيات اتصال حديثة لما لها من أثر إيجابي في تحسين العمليات الإدارية والعمليات الأخرى، فيما نسبة ضئيلة جدا ترى أنه لا جدوى من إدخال تكنولوجيات اتصال حديثة أخرى إلى المؤسسة وهذا راجع لعدم استفادتهم بها وبالأحرى طبيعة عملهم لا تتطلب هذه التكنولوجيا وكذا عدم امتلاكهم الخبرة والمهارات اللازمة لاستغلال وتشكيل الأجهزة وكيفية التعامل معها.

**الجدول رقم(34):** يوضح تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستكم.

| العينة / الاحتمال | التكرارات | النسبة |
|---|---|---|
| جيد | 6 | %20 |
| متوسط | 15 | %50 |
| ضعيف | 9 | %30 |
| المجموع | 30 | %100 |

يبين الجدول رقم (34) والمتعلق بماذا التقييم واستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسستكم أن ما نسبته 50% من أفراد عينة الدراسة ترى بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة متوسطة، وحين ما نسبته 30% ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ضعيف، أما النسبة المقدرة 20% وهي أغلبها من الإطارات والإداريين ترى أنها جيدة، ومن خلال هذا الدراسة يتبين أن المؤسسة ليس لها إمكانيات كبيرة وحقيقية لتوفير الأجهزة والحواسب كل المصالح والمكاتب التي لها حاجة بهذه الأجهزة، كما أنها ليست لها شبكات محلية داخلية لها نسبة ربط عالية، وكذا فقدان الموظفين الموظفين والعمال للمهارة اللازمة لاستغلال وتشغيل الأجهزة والتفاعل مع الشبكات.

**تمهيد:**

بناءا على النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية حول موضوع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، سنحاول مناقشة الفرضيات التي دعمت البحث والتحقق من مدى إجابتها عن التساؤلات المطروحة، وتقديم ملخص للنتائج العامة الممكن استخلاصها في نهاية هذا العمل.

**2. مناقشة نتائج الدراسة في ظل الفرضيات.**

**2-1 مناقشة نتائج الفرضية الأولى:** بالنظر إلى الجداول المتعلقة بالفرضية الأولى والتي مفادها استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة. تبين مدى أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة، حيث يعتبر هذا الأخير معيار نجاحها. من خلال وضوح مفهوم استخدام وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة لدى العمال لما تقدمه لهم من خدمات كما بين الجدول رقم ( 9) وأن الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساعد ذلك في حل المشاكل المرتبطة بالعمل كما بين الجدول رقم 14 إضافة إلى التسهيلات التي أضافتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل كما بين الجدول رقم 15، وتتبعها لما تضمنه الفرضية الأولى يمكن التأكيد على أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ذو أهمية كبيرة في المؤسسة وعليه فإن الفرضية الجزئية الأولى تحققت إلى حد كبير.

2 2 **مناقشة نتائج الفرضية الثانية:** نستعرض ما توصلت إليه جداول الفرضية الثانية التي مفادها تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الداخلي في المؤسسة وهي فرضية صحيحة لأنه الوسائل لها تأثير كبير على السرعة والدقة في التعامل ثم عمليات الاتصال داخل المؤسسة وهذا ما تبين في الجدولين 20و 21. حيث تقوم المؤسسة بتحقيق الأهداف الاتصالية عن طريق الاستعانة بمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة التي لها دور كبير وتنظيم الاتصالات الداخلية بالمؤسسة. وهذا ما تبين في الجدولين 22 وخلق جو العمل داخلها ونشر صورة جيدة للمؤسسة لدى عمالها أو المتعاملين معا وكل ذلك لن يكون ما لم يتوفر الاتصال الفعال داخل المؤسسة وهذا ما تبين في الجدولين 23 و24.

وعليه فإن لكل هذه المؤشرات تؤكد إلى حد كبير على تأثير تكنولوجيا الاتصال للحديثة على الاتصال الداخلي في المؤسسة وعليه فأن الفرضية الجزئية الثالثة تحققت إلى حد كبير.

**مناقشة الفرضية الثالثة:**

بالنظر إلى الجداول المتعلقة بالفرضية الثالثة والتي مفادها استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يؤثر على أداء المؤسسة تبين الدور الكبير الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة وزيادة قوة الأداء من أجل تحقيق أهداف المؤسسة حيث يعتبر هذا الأخير معيار نجاحها، من خلال السرعة في إنجاز العمل كما بين الجدول رقم 25 وان العوامل الشخصية والنفسية والاجتماعية ولكل أنواع التحفيز لها أثر كبير على النفسية العامل الأمر الذي يجعله يقدم ويباشر مهامه بكل جدية وإتقان من اجل تحسين إنتاجية العمل وزيادة الدقة في الأداء وهذا ما يبينه الجدول رقم (27).

كما أن طبيعة العمل التي تتطلب اتخاذ قرار الوقت المناسب يساعد استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة من تحسينها وهذا ما يبينه الجدول رقم 30، وتساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة على تسهيل عملية تسويق منتجات المؤسسة وتخفيض النفقات المالية وهذا ما يبين في الجدولين رقم (31)، (32).

وتبعا لما تتضمنه الفرضية الثالثة يمكن التأكد على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يزيد من قوة الأداء ويؤثر عليه في المؤسسة وعليه فإن الفرضية الجزئية الثالثة تحققت إلى حد كبير.

**مناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة.**

لاستعراض ما جاء في مناقشة الفرضيات الجزئية الثلاثة يمكن استقراء ذلك ومناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة وفق سياق حرفي ومنهجي مترابط مع الإشكالية محل الدراسة لتلك النتائج نقدمها كما يلي:

- أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام في المؤسسة لما تقدمه من تسهيلات كاقتصاد للجهد واختصار للوقت.
- تساعد تكنولوجيا الاتصال والإعلام في حل بعض المشاكل المرتبط بالعمل.
- من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى توفير حصص تدريبية للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة .

- يساعد الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة ويسهل التفاعل بين هذه الأقسام.
- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحسين سير العمل في المؤسسة والمساعدة والمشاركة واتخاذ القرارات بشكل غير مباشر وتحسين محيط العمل.
- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كل زيادة كفاءة الموظف وقدراته مما أدى لزيادة المرد ودية.
- ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تسهيل عملية تسويق المنتجات المؤسسة وتخفيض النفقات المالية من خلال الترويج والإشهار وسهولة الوصول إلى الزبون.

**التوصيات والاقتراحات:**

- إعطاء أولوية أهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها والإستراتيجية الكلية المؤسسة حتى تلبي حاجات المؤسسة الداخلية.
- تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات خاصة الداخلية كالأنثرانت و الاكسترانت .
- وضع برامج تكوينية وحصص تدريبية لتطوير معارف وخبرات العمال بشكل دوري مع الوسائل الاتصال المتطورة لتحقيق أهداف المؤسسة.
- على المؤسسة تبني سياسة اتصالية تستند لخطة إستراتيجية مدروسة وموثوقة ومحددة الخطوات، تأخذ بين الاعتبار طبيعة الخدمات المقدمة بالمؤسسة وطبيعة زبائنها وتستجيب إلى المفاهيم الحديثة للاتصال بما يحقق أهداف المؤسسة، مع ضرورة متابعتها وتطويرها باستمرار وفق المستجدات بالمحيط.
- العمل على اعتماد إستراتجية الاتصالات ذات كفاءة عالية مع إعطاء الأولوية للنوع والكم والحرص على استخدام التطبيقات.
- العمل على التنسيق والتشاور مع الدول الأجنبية السابقة في مجال إنشاء وإقامة أنظمة المعلومات الوطنية بغية الاستفادة من هذه التجارب وكسب الخبرات التي تسمح بإنشاء هذا النظام في الجزائر على مجموعة من الأسس الصحيحة وال.....
- وضع خطة قومية للحد من اتساع الفجوة الرقمية والتكنولوجية بين الجزائر وغيرها من الدول الاقتصادية المماثلة.

– يجب إقامة منتديات وندوات تستعرض أدوات ووسائل تقنية المعلومات والاتصالات في بناء المعرفة وتحقيق ميزة تنافسية.

**3. مناقشة نتائج الدراسة في ظل الدراسات السابقة.**

– دراسة الطالب شادلي شوقي لأسر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة توصلت إلى أن جل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية تستخدم وسائل الاتصال من الهاتف الثابت ، الفاكس، الهاتف النقال ، البريد الإلكتروني لمستويات مرتفعة بينما لم تسجل هذه المستويات بالنسبة لاستخدام المؤسسات للانترنث ومواقع الويب ناهيك عن استغلالها الضعيف للأغراض التجارية كالترويج وهذا ما توصلت دراستنا من خلال الفرضية الأولى كون أن التكنولوجيا الاتصال الحديثة تستخدم في عدة مجالات وذات أهمية كبيرة في المؤسسة.

– دراسة الطالبتان بوعلي فريدة و فوضيل حكيمة أثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة توصلت إلى أن تكنولوجيا الحديثة لها بتأثير كبير في تحسين الاتصال الداخلي من خلال تسهيل التفاعل بين أقسام المؤسسة وزيادة دقة المعلومات وسرعة وصول المعلومات وهذا ما توصلت غليه دراستنا من خلال الفرضية الثانية المتضمنة تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الداخلي الداخلي في المؤسسة.

– في دراسة مذكرة أجنبية للطالبة لبنى عبد الله العلاوين "تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بالمؤسسات الإعلامية "، توصلت إلى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات يؤدي إلى زيادة المقدرة التنافسية وضع خطط مالية والسيطرة على تنفيذ الخطط وفق زمن محدد وما يتوافق مع دراستنا من خلال الفرضية الثالثة المتضمنة لتأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة من خلال مساهمتها في سرعة إنجاز العمل وتحسين إنتاجية العمل وإيجاد القرارات في الوقت المناسب وتسهيل عملية تسويق منتجات المؤسسة.

### 4. مناقشة نتائج الدراسة في ظل المداخل النظرية:

من خلال محاولتنا في الفضل النظري توظيف بعض المداخل والاتجاهات النظرية التي اهتمت بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلى اختلاف التيارات الفكرية في نظريتها للموضوع. تسعى في هذا العنصر لمناقشة نتائج البحث الحالي في ضوء هذه المداخل.

فبالنسبة للنظرية الوظيفية ووفقا لآراء بارسونز لقوله بالتباين والتكامل والتعميم والكون فإنه يعطي العوامل التكنولوجية أهمية بالغة في التفاعل الجاري بين هذه المركبات كلها،دون أن يتوقف تاثيره على نسق معين كما أن التغيير التكنولوجي في المنظمة الصناعية يكسب الأفراد فيتم العمل والوقت والمسؤولية، وهو ما يتوافق مع نتائج الدراسة الراهنة وما تم تبنيه في الفرضية الأول، حيث يعطي العاملون في مؤسسة الشركة الإفريقية للزجاج أهمية لتكنولوجية الاتصال الحديثة لما تقدمه من تسهيلات في انتصار الوقت واقتصاد الجهد.

أما نظرية التحديث والتي تهدف أساسا إلى تحقيق النمو الاقتصادي ووفقا لأراء ليرنر الذي يسعى لوضع نظرية وسائل الاتصال للتحديث وحرصه على استخدام الكثير من المفاهيم الإجتماعية والتكنولوجية والسوسيولوجي والدور الوظيفي لوسائل الاتصال الجماهيري ومدى استطاعت هذه الوسائل من توسيع أفاق والماركات الشخصية والمادية والقيادية للأفراد. وهو ما يتوافق مع نتائج الدراسة الراهنة وما تم تبنيه في الفرضية الثانية حيث أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تؤثر على الاتصال الداخلي للمؤسسة من خلال تسهيل التفاعل والتنسيق بين أقسامها وسرعة وصولها للمعلومات وتحسين الاتصال داخل المؤسسة.

أما نظرية الانتشار ووفقا لآراء روجرز والذي يقيم على التبني إلى 5 مراحل الوعي، الاهتمام ، والتقسيم والتجريب والتبني ومدى تنامي أهمية التكنولوجيا والأفكار والممارسات الجديدة والمتعلقة بالأنترنث وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير وتنمية الأفراد والمجتمعات والمؤسسات الجديدة والمتعلقة بالانترنث وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير وتنمية الأفراد والمجتمعات والمؤسسات وهو ما يتوافق مع نتائج الدراسة الراهنة وما تم تبنيه في الفرضية الثالثة حيث أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يؤثر على أداء المؤسسة من خلال مساهمتها في سرعة إنجاز الإعمال وتحسين إنتاجية العمل وزيادة كفاءة ومهارات العاملين مما تسهل عملية تسويق منتجاتها.

وفي خاتمة هذا العرض يمكن القول أن الاختلاف أو التوافق التي أتت به نتائج الدراسة الراهنة مع النظريات المهتمة بالموضوع، أما هو ناتج عن اختلاف الرؤى ونواحي الطرح والمعالجة التي يتبناها كل باحث مع تناوله للموضوع.

**5. النتائج العامة للدراسة:**

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على مجتمع البحث وتحليل النتائج الإحصائية، في ضوء الدراسة النظرية خلصنا إلى جملة من النتائج تتمثل فيما يلي:

- تستخدم الشركة الإفريقية للزجاج بعض الأنشطة الاتصالية كالمعارض والصالونات والإشهار...الخ.
- التحديد الدقيق للجمهور المستهدف بناءا على المعلومات المتوفرة والاعتماد على وسائل اتصالية فعالة.
- توفر شبكة الأنترنث بالمؤسسة سهل عليها عملية نقل وتبادل البرامج والاستفادة من خدماتها المختلفة.
- استخدام الشركة الإفريقية للزجاج للبريد الإلكتروني وبروتوكولات نقل الملفات تقلل من استعمال الورق وإلغاء الوسطاء وبالتالي تقليل التكاليف.
- الشركة الإفريقية للزجاج لم تبدأ التعامل مع الأرشيف الإلكتروني حتى الآن، رغم امتلاكها لأدوات تكنولوجيا المعلومات واستعمالها لجهاز الحاسوب في استخراج مختلف الوثائق الإدارية من مدة.
- المزيج التسويقي المتبع من طرف الشركة الإفريقية للزجاج هو البيع الشخصي ويتحدد هذا الأخير طبقا لنشاط المؤسسة وإمكانياتها.

## خلاصة الفصل:

بعد عرض البيانات المشتقة من ميدان البحث ومعالجتها وفقا للإجراءات المنهجية التي حاولنا تطبيقها في حدود المجال المعرفي الضئيل الذي نملكه كوننا طلبة مبتدئين في مجال البحث، سعيا لاستقراء ماقرته الشواهد الكيفية لفرضيات البحث، في إطار التوجه النظري الذي تبنته هذه الدراسة رغم ضخامة التراث النظري الذي تناول موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة الارتباط الموضوع بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية التي تحاول دوما الرقي والتطور والوصول بالمؤسسات الأجنبية والعربية وعليه فالنتيجة العامة التي خرجنا بها في خلاصة الفصل تبين وجود تأثير مرتفع لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية لدى العاملين بالشركة الإفريقية للزجاج، غير أن بدرجة كبيرة من جهة أخرى لعوامل مختلفة كطبيعة العمل وتدني المستوى التعليمي وعدم استغلال والتحكم في التكنولوجيا وقلة الأجهزة والحواسب.

# خاتمة

## خاتمة :

من خلال دراستنا هذا و التي تضمنت جانبين، الجانب الأول نظري و الثاني تطبيقي، حيث حاولنا التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية قد حققت بها العديد من المزايا و النتائج الايجابية، في جميع النواحي من خلال استخدام المنظمة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و التحكم الجيد فيها، أدى إلى تخفيض التكاليف و اقتصاد الجهد أي تقريب المسافات.

و من خلال هذه الدراسة التي أجريت تم الوصول إلى وعي العمال بمدى أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة كما تم الوصول إلى أنه مازالت التقنيات الحديثة في المؤسسة في تطور مستمر، بالرغم من وجود ملامح تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة من حيث المكونات و الوسائل، إلا أن هناك تطور في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال النتائج المتوصل إليها:

- هناك جهود تبدل من طرف المسؤولين قصد توفير تكنولوجيا حديثة، و كيفية استغلالها، لكن تبقى دون المستوى المطلوب لأنها تفتقد إلى البرامج التكوينية و الحصص التدريبية التي يجب أن تلازم أي عملية إحداث أو تجديد وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة قصد تأهيل العنصر البشري.
- المؤسسة تحتوي على عدد محدود من إطارات العنصر البشري التي تمتلك القدرات والمؤهلات على تصميم نظام للوسائل التكنولوجيا و التقنيات الحديثة فعالة تتمشى ومتطلبات التخطيط الاستراتيجي، و يقتصر دور الجانب البشري في تشغيل هذا النظام بصورة روتينية لتلبية متطلبات العمليات و النشاطات العادية.
- رغم توفر شبكة الأنترنيت بالمؤسسة إلى أنها تفتقر للشبكات الداخلية الأنترانت والاكسترانت و هذا ما يجعلها بعيدة عن الاستخدام المباشر في مجال التنمية.
- لا تزال المؤسسة بعيدة عن التجارة الإلكترونية، بحيث لا تمتلك موقع على الشبكة العنكبوتية و ذلك راجع إلى عدة أسباب منها قلة الكفاءات و التكاليف الناتجة عن إنشاء و صياغة الموقع.
- كما لم ترقى المؤسسة الاقتصادية بعد إلى مستوى التسيير الإلكتروني للوثائق بحيث لا يوجد بالمؤسسة الوسائل اللازمة لإدخال هذه التكنولوجيا.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### كتب باللغة العربية:


1. ابراهيم أبو عرقب: الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار محمد لاوي، الأردن، ط1 ،1993م.
2. أبو الحسن مجاهد أسامة: التعاقد عبر الأنترناث، دار الكتب القانونية، ط1، 2002م.
3. أحمد ماهر ، كيف ترفع مهارتك الادارية في الاتصال ، الدار الجامعية ، الاسكندرية مصر، ط1، 2001م.
4. إسماعيل عبد الرحمان : حربي عريقات ، مفاهيم ونظم اقتصادية ، دار وائل ، عمان الأر دن، ط1، 2004م.
5. إسماعيل عبد الرحمان : حربي عريقات ، مفاهيم ونظم اقتصادية ، دار وائل ، عمان الأر دن، ط1 ،2004م.
6. بسام عبد الرحمان المشاقبة: نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط 1، 2011م.
7. بسام عبد الرحمان المشاقبة: نظريات الإعلام ، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، د ط، 2011م.
8. بشير العلاق: نظريات للاتصال مدخل متكامل، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط1، 2010م.
9. بهاء شاهين: الانثرناث والعولة، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 1999م.
10. جمال محمد أبو شنب: نظريات الاتصال والإعلام (مفاهيم، المداخل النظرية، القضايا)، دار المعرفة الجامعية، ط1، 2009م.
11. جهان أحمد رثني: الأسس العملية لنظريات الاعلام ، دار الفكر العربي ، القاهرة ،ط1، 2001م.
12. حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدر العربية للنشر والتوزيع، مصر القاهرة، ط1، 2000م.
13. حسين عمر : إقتصاد السوق ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ،ط1 ،1999

14. حميد إيناس، بوقفعة فريدة:نشر البحوث العلمية على شبكة الأنثرناث من طرف الأساتذة البحثين: جامعة منتوري، كلية العلوم، قسم الفزياء، ليسانس علم المكتبات قسنطينة، ط1، 2004م.
15. ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطرباسي: الاتصال و العلاقات العامة ، دار الصفاء ، وسيلة حمداوي ، إدارة الموارد البشرية ، ديوان المطبوعات الجامعية عمان، ط1 ، 2005م..
16. ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي، تكنولوجيا التسويق ، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان ، ط1، 2004م .
17. روبرت شترن وناسي سترن:الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات (ترجمة سرور وعاصم أحمد حمادي)، دار المريخ للنشر، الرياض، 1990م.
18. زكي خمسين الوردي:، مجبل لازم المالك: مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، 2002م.
19. زهير إحدادن: مدخل العلوم الاعلام و الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط 1 ، 1993م.
20. سعيد يس عادل، علي محمد عب الوهاب: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز وايد عميرة قيس، د.ب.ن، ط2، 1998م.
21. سيد ربيع إبراهيم: نظم استرجاع قواعد البيانات الويب الغير المرئية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ط1، 2010م.
22. السيد محمد الحسين وآخرون: دراسات في التنمية الاجتماعية، دار المعارف، القاهرة، ط2، 1974م.
23. شدوان علي شيبة: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ط 1، 2012م.
24. شريف درويش اللبان: تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 2000م.
25. صوفي عبد اللطيف: المعلومات الإليكترونية في المكتبات، مطبوعات جامعة منتوري قسنطينة، 2001م.
26. صوميل عبود : اقتصاد المؤسسة ،OPU ، الجزائر،ط1 ، 1982 م.
27. طباخ حياة، ديش كلثوم: التسويق الإليكتروني للخدمة المكتبية عبر شبكة الأنثرناث،ط1،2012م.

28. طه طارق، نظم المعلومات والحاسبات الآلية والأنثرناث، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، ط 1، 2007م.
29. عادل المهدي:عولمة النظام الاقتصادي العالمي ومنظمة التجارة العالمية، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة، 2004م.
30. عاطف السيد: العولمة في ميزان الفكر دراسة تحليلية، مطبعة الانتصار، ط1، 2001،م.
31. عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، د.م.ن،ط1، 2005م.
32. عبد الرزاق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010م.
33. عبد السلام أبو قحف : اقتصاديات الأعمال ، المكتب العربي الحديث ،ط1993،1م.
34. عبد الفتاح عبد النبي: تكنولوجيا الاتصال والثقافة (بين النظرية والتطبيق)، العربي للنشر والتوزيع، د.ب.ن، ط1، 1990م.
35. عبد الله عبد الرحمان: الإعلام (المبادئ والأسس النظرية والمنهجية)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية وبيروت، ط1، 2004م.
36. عبد الله محمد عبد الرحمان: سوسيولوجيا الاتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية، بيروت، ط 1، 2002م.
37. علاء عبد الرزاق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط2، 2002م.
38. علي موسى، عبد الله فرغلي: تكنولوجيا المعلومات ودورها في التكوين التقليدي الالكتروني، الشراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2008م.
39. علي موسى، عبد الله فرغلي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي الإليكتروني، الشراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2008م.
40. عمر صخري: اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ، الطبعة الثانية، 1993 م.
41. غالب عوض الناتية: مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010م.
42. فاروق خالد الحسنات: الإعلام والتنمية المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط 1، 2011م.

43. فيصل أبو عيشة: الإعلام الإليكتروني، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، ط1، 2010م.
44. فيصل بوعشيشة: الإعلام الإلكتروني، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 2010م.
كامل خورشيد مراد: الاتصال الجماهيري والإعلام، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط 1، 2011 م.
45. مجد الهاشمي:تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط 1، 2012 عماد عبد الوهاب الصباغ: الحاسوب في إدارة الأعمال، دار الثقافة، عمان، ط1، 1996م.
46. مجد الهاشمي:تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط 1، 2012 م.
47. محمد أحمد سليمان: التسويق وتكنولوجيا الاتصالات، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، ط 1، 2013م.
48. محمد أكرم العدلوني : العمل المؤسسي ، دار بن جزم ، بيروت لبنان ، الطبعة الأولى ، 2002 م.
49. محمد أكرم العدلوني : العمل المؤسسي ، دار بن حزم ، لبنان ، الطبعة الأولى ، 1423 هـ / 2002 م.
50. محمد الفاتح حمدي و أخرون، تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحديثة (الاستخدام و التأثير)، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ، الجزائر،ط1، 2011 م.
51. محمد الفاتح محمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قزناني: تكنولوجيا الاتصال الإعلام الحديثة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، د.م.ن، ط1، 2011م.
52. محمد جماد جمل، دلال هلالات: مهارات الاتصال الإنساني(اللفظية وغير اللفظية في اللغة العربية)، دار الكتاب الجامعي، اليمن، الإمارات العربية المتحدة، ط1، 2008م.
53. محمد رياض الأبرش : نبيل مرزوق ، الخصخصة ، آفاقها وأبعادها ، دار الفكر ، بيروت ، دمشق ط1، ، 2002م.
54. محمد شطاح: قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا و الايدولوجيا، دار الهدى، الجزائر، ط1، 2000م.
55. محمد فريد عزت: القاموس الموسوعي للمصطلحات الإعلامية، العرب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 2002م.

56. محمد محمود ذهبية: الإعلام المعاصر، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2010م.
57. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر و التوزيع، القاهرة ، ط1 ، 1990م .
58. منال طلعت محمود : مدخل إلى علم الاتصال ، مدرس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، جامعة الاسكندرية ، ط1، 2001–2002م .
59. موسى اللوزي : التنظيم و إجراءات العمل ، ، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، ط2، 2007م.
60. مي عبد الله: نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت –لبنان، ط1، 2006م.
61. ناصر دادي عدون :إقتصاد مؤسسة ،دار المحمدية العامة ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 1998 م.
62. هدى جامد قشقوش: جرائم الحاسب الإليكتروني في التشريع المقارن، دار النهضة العربية، القاهرة،ط1،2012م.
63. هشام مرسي: الانثرناث وثورة المعلومات، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72 فيفري 1998م.
64. وسيلة حمداوي ، إدارة الموارد البشرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط1 ،2004م .
65. يوسف حجم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العابدي: التسويق الالكتروني، مؤسسة لوراق للنشر والتوزيع، الأردن عمان،ط1، 2008م.
66. يوسف حسن يوسف:الاقتصاد الإليكتروني، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، ط1، 2002م.
67. ربحي مصطفى عليان ، ايمان السامر.تسويق المعلومات،دار البيضاءللنشر والتوزيع،عمان، ط2، 2006م.

**كتب باللغة الأجنبية:**


1. BUSSENTAULT et M. PRETE , ECONOMIE et gestion de l'entreprise , Vuibert , 1955.
2. Bussines to Busines*
3. LASARY , comptabilité analytique , Imprimere Es- Salem , Alger , 2001


**المداخلات:**


محاضرات الأستاذ "كساب علي" : مقياس "تسيير المخزون", 2001-2000


**الرسائل والأطروحات الجامعية:**


1. إبراهيم بختي: تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسكة، مطبوعة مقدمة لطلب الماجستير، تخص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة ورقلة، 2005/2004م.
2. أمال حاج عيسى، هواري معراج،: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ورقة عمل مقدمة في ملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة البليدة 23/22 أفريل 2003م.
3. جعدي سارة، دالي سهيلة : مذكرة لنيل شهادة الماستر ،نظام العمل بالعقود المحددة المدة في المؤسسة العمومية ، جامعة البويرة ، 2013/2012
4. حورية بولعويدلت: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007 – 2008.
5. د رحمون هلال : المحاسبة التحليلية نظام معلومات لتسيير و مساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نقود و مالية كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ،2005م.
6. ساسية متساهل: تأثير تكنولوجيا المعلومات على وظيفة المراجعة الداخلية للمؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة باتنة، 2004م.

7. سواكري مباركة :وضعية التسيير الاستراتيجي في المؤسسات العمومية حالة المؤسسات الجزائرية رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير معهد العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر 1995 1996 .

**المجلات:**

1. جمال لعمارة : إقتصاد المشاركة بديل لإقتصاد السوق ، مجلة الدراسات الإقتصادية ، دار الخلدونية ، الجزائر ، العدد الاول،السداسي الاول،1999
2. عين مجر زهير: السبارنيتك والنشر الإليكتروني الافتراضي(لمحة تاريخية)، ضبط لغوي للمفاهيم، ووجهة نظر، مجلة(المكتبات والمعلومات مج 2، ع 4، قسنطينة، 2005م.
3. مسعود صديقي: دور المراجعة في استراتيجية التأهيل الإداري للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 1 ،2002.
4. هشام مرسي: الانترناث وثورة المعلومات، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72 فيفري 1998م

**المواقع الالكترونية:**

1. محمد بوتين: أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات–الأداء واقع المؤسسة الجزائرية، منشور الانترناث: 10/04/2016 http://www.sarmerbite.com
2. ممدوح عبد الهادي عثمان ، التكنولوجيا ومدرسة المستقبل، الواقع و المأهول www.edc.gov.sa، 23/02/2008
3. الموسوعة العلمية الشاملة : www.m3loma.com،23/02/2008

**الموسوعات و القواميس:**

1. محمد فريد عزت: القاموس الموسوعي للمصطلحات الإعلامية، العرب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 2002م.
2. محمد منير حجاب : المعجم الاعلامي ، دار الفجر ، القاهرة ، ط1، 2004م.
3. محمد منير حجاب، الموسوعة الاعلامية ، دار الفجر للنشر و الوزيع ، القاهرة ، ج2 ،2003م.

**الملتقيات:**

1. بن السبتي عبد المالك: الأنثرناث ومستقبل المكتبة، وقائع، المتلقي الوطني حول استخدام الأنثرناث (الأبعاد، الرهان، والتطلعات)، قسنطينة، 2004م.
2. حاج عيسى أمال، هواري معراج: ملتقى وطني حول دور التكنولوجيا المعلومات على تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، جامعة الأغواط، االجزائر.

# الملاحق

**وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

**جامعة محمد الصديق بن يحيى – جيجل –**

**كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية**

**قسم علم الاجتماع**

**استمارة بحث بعنوان:**

# استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

## دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج – جيجل –

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع علاقات عامة.

**إعداد الطالبين:**

- ✓ لغوشي بلقاسم .
- ✓ ياسي منير.

**المشرفة: الأستاذة**

شحاط سعاد

**ملاحظة:**

نأمل إن تمنحونا تعاونكم بالإجابة على أسئلة هذه الاستمارة، حيث أن مساهمتكم ستكون موضوع اهتمامنا، علما أن البيانات المتحصل عليها سنتعامل معها بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الرجاء وضع علامة (x) أمام العبارة التي تراها مناسبة.

**السنة الجامعية: 2016/2015**

المحور الأول: **البيانات الشخصية**

1- الجنس ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن: أقل من 20 سنة ☐

من20 إلى أقل من 31 سنة ☐

من31 إلى أقل من 40 سنة ☐

من41 إلى أقل من 50 سنة ☐

أكبر من 50 سنة ☐

3- المستوى التعليمي :

ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4- الحالة العائلية

أعزب(ة) ☐ متزوج(ة) ☐ أرمل(ة) ☐ مطلق(ة) ☐

5- ما هي الوظيفة التي تشغلها في المؤسسة؟

.....

6- الأقدمية :

أقل من 05 سنوات ☐

من6 إلى أقل من 10 سنوات ☐

من11 إلى أقل من 15 سنة ☐

أكبر من 16 سنة ☐

7- الأجر : أقل من 20.000دج ☐

من 21.000 دج إلى أقل 30.000دج ☐

من 31.000دج إلى أقل 40.000دج ☐

من41.000دج إلى أقل 50.000دج ☐

من 51.0000دج إلى أقل 60.000دج ☐

أكبر من61.000دج ☐

المحور الثاني: استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في المؤسسة:

8- هل الوظيفة التي تشغلها في المؤسسة تتطلب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐

9- مفهوم استخدام وسائل تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في المؤسسة واضح لديك:

نعم ☐ لا ☐

10- ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك؟

- الاتصال المباشر ☐ - الحاسوب ☐
- لوحة الاعلانات ☐ - الهاتف ☐
- التقارير ☐ -الفاكس ☐
- الاجتماعات ☐ - شبكة الأنترنيت ☐

11- ما مدى أهمية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة في عملك؟

مهمة جدا ☐ مهمة ☐ متوسطة الأهمية ☐ غير مهمة ☐

12- بالإضافة إلى استخدامك لهذه الوسائل هل تستعين بالأسلوب اليدوي؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

- في حالة الاستعانة "بالأسلوب اليدوي" هل يرجع ذلك إلى:
  - طبيعة العمل تتطلب منك ذلك ☐
  - توقف وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة عن العمل ☐
  - عدم اقتناعك بهذه الأجهزة ☐

13- هل تستخدم شبكة الأنترنيت في عملك ؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة استخدامها فيما تستعملها؟
  - الحصول على المعلومات ☐
  - نقل الملفات ☐
  - تبادل المعلومات مع الأخرين ☐
  - الترفيه ☐
  - أخرى:.....

- إذا لم يسبق لك استخدامها لماذا؟

- لآنك تظن أنها غير مفيدة ☐
- استخدامها مضيعة للوقت ☐
- لأنك لا تحسن استخدامها ☐
- أخرى:.....

14- من خلال الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة هل ساعدك ذلك في حل المشاكل المرتبطة بعملك ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

15- ماهي التسهيلات التي أضافتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك ؟

اختصار الوقت ☐ اقتصاد الجهد ☐ الثقة ☐ الكفاءة ☐

أخرى:.....

16- هل تواجه صعوبات أثناءاستخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الاجابة بـ نعم ما نوع هذه الصعوبات؟

لغوية ☐ تقنية ☐

أخرى :.....

17- هل تضمن لك المؤسسة حصص تدريبية للتحكم في تكنولوجيا الاتصال؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الاجابة بـ "نعم" كيف يتم ذلك

- إجتماعات ☐
- تربصات ☐
- ملتقيات ☐
- أخرى:.....

المحور الثالث: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الداخلي للمؤسسة :

18- ما هي الوسيلة الأكثر استخدام للاتصال في المؤسسة؟

الهاتف ☐ الفاكس ☐ الأنترنيت ☐

19- هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة يسهل التفاعل بين أقسام المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

20- هل يساعد استخدامتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة على زيادة دقة المعلومات؟

نعم ☐ لا ☐

21- يؤدي استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة إلى سرعة وصول المعلومات داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

22- في اعتقادك ما هي أفضل وسيلة للاتصال داخل المؤسسة ؟

- الهاتف ☐ - لوحة الاعلانات ☐
- الأنترنيت ☐ - الفاكس ☐

23- هل تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

24- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة ؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم يحسن ☐

إذا كنت تعتقد أنه قد حسن الاتصال داخل المؤسسة هل يرجع ذلك إلى :

- سهولة الاتصال بين الموظفين ☐
- جودة وسائل الاتصال المستخدمة ☐

إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن الاتصال داخل المؤسسة لماذا؟

- لأنك لا تستخدمها كثيرا ☐
- لأنك ترى الوسائل الأخرى أنجع منها ☐

المحور الرابع : تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة :

25- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في سرعة إنجاز العمل؟

نعم ☐ لا ☐

26- ما هو نمط التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

- التجهيزات ☐
- معارف الأفراد ☐
- أساليب العمل ☐
- أخرى:.....

27- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة إستطاعت تحسين إنتاجية العمل ؟

كثير ☐ قليلا ☐ لم تحسن ☐

إذا كنت تظن انها استطاعت تحسين الانتاجية فهل كان ذلك من خلال :

- زيادة الدقة في الأداء ☐ - الرفع من كفاءة العمل ☐
- السرعة في الأداء ☐ - سهولة الوصول إلى الزبون ☐

28- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسن من محيط العمل ؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحسن ☐

إذا كنت ترى أنها حسنت من محيط العمل هل كان ذلك من خلال :

- رفع الروح المعنوية ☐
- توفير بيئة أفضلللعمل ☐
- المحافظة على صحة العاملين ☐
- أخر:.....

29- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة على زيادة كفاءة الموظف ؟

نعم ☐ لا ☐

30- تساعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة على إتخاد القرارات في الوقت المناسب ؟

نعم ☐ لا ☐

31- هل تساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة على تسهيل عملية تسويق منتجات المؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐

32- هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة يساعد على تحفيض النفقات المالية ؟

نعم ☐ لا ☐

33- هل تريد إدخال تكنولوجيات اتصال حديثة أخرى إلى مؤسستكم

نعم ☐ لا ☐

إذا كان جوابك نعم لماذا :

.....

34- ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسستكم؟

جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

# ملخص الدراسة

**ملخص الدراسة :**

**عنوان الدراسة:**

استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية

**إعدادالطالبان:**

- لغوشي بلقاسم
- ياسي منير

**اشراف الأستاذة:**

- شحاط سعاد

**مشكلة الدراسة:**

كيف يتم الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الاقتصادية؟

**أهمية الدراسة:**

السعي إلى لفت انتباه العاملين و الادارة بـ وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،و محاولة معرفة أهم المتغيرات بلستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، و ما هو التأثير الذي يمكن أن تحدثه في نفسية العاملين ، وهل لهذه التكنولوجيا لها دور في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة ، وكذلك لها دور في زيادة الأداء داخل المؤسسة .

**أهداف الدراسة :**

- محاولة التعرف على مجالات استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في المؤسسة، و ماهي أهم الوسائل التكنولوجية و الاتصالية المستعملة داخل المؤسسة
- محاولة معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الداخلي للمؤسسة
- و كذلك محاولة معرفة أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة

**فروض الدراسة:**

- تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة.
- تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الداخلي للمؤسسة.
- يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة.

منهج الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي الذي يساعد على تحليل الظاهرة و تفسيرها و الوصول إلى استنتاجات يمكن استغلالها في تطوير الواقع

نتائج الدراسة :

- أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال و الاعلام في المؤسسة لما تقدمه من تسهيلات كاقتصاد للجهد و اختصار للوقت
- تساعد تكنولوجيا الاتصال و الاعلام في حل بعض المشاكل المرتبطة بالعمل مثل متطلبات فعالية الاتصال الداخلي ،و توفير حصص تدريبية للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة
- يساعد الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق بين الاقسام الداخلية للمؤسسة ويسهل التفاعل بين هده الاقسام.
- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين سير العمل في المؤسسة والمساعدة والمشاركة في اتخاد القرارات بشكل غير مباشر وتحسين محيط العمل.
- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة الموظف وقدراته مما ادى الىزيادة المردودية.
- تساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تسهيل عملية تسويق منتوجات المؤسسة وتخفيض النفقات المالية من خلال الترويج والاشهار وسهولة الوصول الى الزبون.

# The Use Of Communication Technology In Economic Companies

**Submitted by :**

**LEGHOUCHI Belkacem**

**YACI Mounir**

**Supervised by :**

**CHEHHAT Souad**

## Research question :

How is modern communication technology is effectively implemented in economic companies ?

## The importance of the study :

The importance of this study lies in attracting emplyees and administration attention to communication technology tools, as well as trying to figure out the most important variables in applying modern communication technology in economic institutions . In addition, this extended essay endeavours to investigate what influence can be made on the employee ; and whether this technology has a hand in improving communication and bettering performance inside the company.

## Aims of the study :

- The current study aims at finding out the fields in which communication and media technology is implemented. It also tries to highlight the most important technological and communicative ways used in companies.
- This humble research attempts to spot the internal relations inside the company as well as the impact of using modern communication technology on the companies performance.

**The researchhypotheses :**

- Media and communication technology can be used in companies.
- Communication technology is of a considerable impact on communication inside companies.
- Using communication technology influences companies performance.

**Research tools :**

To test the stated hypotheses, the descriptive method is used which helps to effectively analyse and interpret the point in question so as to reach conclusions ; that companies take advantage of to ameliorate their state of affairs.

**Results of the study :**

- After carrying out this research, it is concluded that using media and communicaton technology plays a significant role in companies, particularly in making less efforts with gaining much time.
- Modern communication technology helps to a great extent in solving some business problems such as the requirements of the effecient internal communication ; and offering employees training sessions to deal with such developed tools. Therefore, the successful internal communication encourages coordination among the internal bodies of the company and eases interaction between these bodies.
- Modern communication technology has such importance in improving business procedures inside the company. It indirectly helps and takes part in decisions making, and provides a suitablework atmosphere as well.

- Modern communication technology develops the employee’s competence and capacities which in itself leads to an increase in product ion.
- Last but not least,  modern communication technology facilitates marketing the coompany’s products with affordable expenditures through promotion, advertising and the easy influence on consumers.