

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -

Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -

Faculté des sciences humaines et sociales



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أكلي محمد أولحاج

- البويرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

دور الاتصال الرقمي في تحسين كفاءة المؤسسة

الاقتصادية الخدمائية الجزائرية

دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر - الجزائر العاصمة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف:

من إعداد الطلبة:

د. كنزة اخلف

• لوصيف أسامة بوسعادي

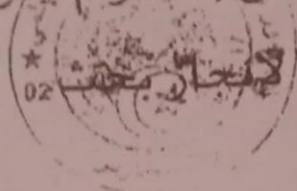
• غالية سيفوان

• راوية منصر

السنة الجامعية: 2022-2023



التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية



انا الممضي اسفله،

السيد(ة) بشيروان عابدينالصفة: طالب (ماستر / دكتوراه)

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية: 000120060341999؛ والصادرة بتاريخ: 03-23-2022

المسجل(ة) بكلية / معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص: استكمال وعلامة خاصة

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة، انخروج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: دور الاستكمال الرقمي فيما يخص كفاءة المؤسسة للتدريس والبحث العلمي
البيداغوجية دراسة حالة للمدرسين الخاصة بالتصالح الجزئي - بالعامية

أصرح بشرفي اني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة
في انجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2023.04.03

توقيع المعني(ة)

هيئة مراقبة السرقة العلمية:

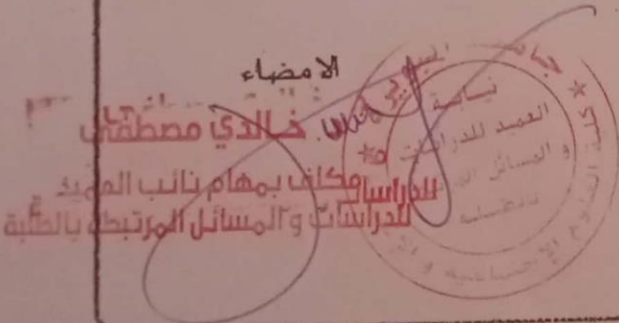
البويرة في: 19 جوان 2023

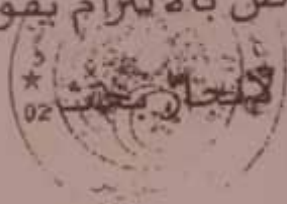
النسبة:

26 %

الامضاء

خالدي مصطفى





التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية

أنا الممضي أسفله،

السيد(ة) أولحاج محمد الصفة: طالب (مستر / دكتوراه)

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية: 1996033001420008 والصادرة بتاريخ 14/04/2014

المسجل(ة) بكلية / معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص: إعلام وصحافة عامة

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة، التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه).

عنوانها: الصحافة الإلكترونية في عصر ثورة المعلومات: دراسة ميدانية على الصحافة الإلكترونية الجزائرية

أصريح بشرفي أنني أتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الأخلاقية المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 15-06-2023

توقيع المعني(ة)

هيئة مراقبة السرقة العلمية:

البويرة في: 19 جوان 2023

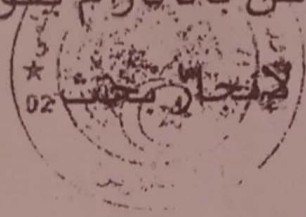
الامضاء

النسبة: 26 %

محمد خالدي مصطفى
مكلف بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي
للدراسات والوسائل المرتبطة بالبطاقة



التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية



انا الممضي اسفله،

السيد(ة) المعلمة الجوهرة أوسام الصفة طالب (ماستر / دكتوراه)

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية: 10999403090297 والصادرة بتاريخ 28-12-2020

المسجل(ة) بكلية / معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم البحوث

تخصص: التحليل و كلاسات عامة

والمكلف(ة) بإنجاز اعمال بحث (مذكرة. التخرج، مذكرة ماستر. مذكرة ماجستير. اطروحة دكتوراه).

عنوانها: دور الالات الحاسوبية في تحسين كفاءة المؤسسة البحثية

المشرف عليها: الدكتورة فاطمة زهراء المصطفى

أصرح بشرفي اني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة

في انجاز البحث المذكور اعلاه.

التاريخ: 15 جوان 2023

توقيع المعني(ة)

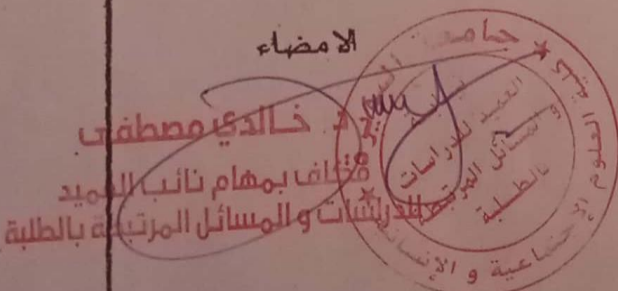
البويرة في: 19 جوان 2023

هيئة مراقبة السرقة العلمية:

النسبة:

26 %

الامضاء



شكرو عرفان

الحمد لله وأشكره على جزيـل نعمه وو افر عطاءه وله كل الشكر
على توفيقه وإحسانه وخيراتـه و أفضاله حمدا وشكرا يبلغا رضاه.
بكل صدق و اعتراف بالجميل أتقدم بالشكر الخالص إلى الأستاذة
الدكتورة "اخلف كنزة" لإشرافها على هذا العمل وبكل ما قدمته
من إرشادات وتوجيهات لإنجازه. كما نتقدم بالشكر والعرفان إلى كل
أساتذة شعبة الإعلام والاتصال دون تمييز أو إقصاء.

وكل من مد لنا يد العون إلى كل من تحمل معنا العناء حتى أكملنا
بعون الله تعالى هذه الدراسة والتي نتمنى من كل أعماق قلوبنا أن
تنال رضا الجميع

الإهداء

إلى التي مدت لي يدها بلمسة حب من قلبها لأدي فريضة شكر لجزيل

فضلها

" أمي الغالية "

إلى الذي جعل من حبات عرقه جسراً أوصلي إلى النجاح بكل حب

إلى رمز كبريائي و افتخاري

" أبي الغالي "

إلى سندي في الحياة إخوتي " يوسف، محمد أمين "

وإلى أختي العزيزة وحيدتنا الغالية وأمي الثانية " أمال الجواهر "

وإلى كافة الأصدقاء .

أسامة

إهداء

اهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى الذين قال فيهما الله عزوجل: "وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيراً"

أمي الغالية، ليس هناك كلمات تعبر عن حزني وشوقي العميق لك في هذه المناسبة السعيدة لتخرجي من الدراسة، لقد كنت روحا مضيئة في حياتي، ولا يمكنني إلا إن افتقدك واشتاق إلى حنانك ودعمك في هذا اليوم المهم أتمنى لو أنك تستطعين أن تشاهدين نجاحي، أدعولكي بالرحمة والمغفرة ونيل جنات النعيم.

أبي العزيز، ضلعي الثابت الذي لا يميل، سندي وقوتي في الحياة لا طالما كان لي نعم السند والعون ولم يبخل علي بشيء في هذه الحياة، ولم أتمكن من تحقيق هذا الانجاز بدون وجودك القوي وتشجيعك الدائم، أعدك أنني سأستخدم هذه الشهادة بكل حكمة وتقدير، أرغب أن تشعر بالاطمئنان والفخر عندما تنظر إلي، لأنني سأكون دائما ممتنا لك و اقدرتضحياتك العظيمة، رزقه الله العافية، وبارك الله فيه.

إلى إخوتي الأعزاء "ياسمينه، شهرزاد، بلال" أود أن أهديكم أعمق واصدق التهاني بمناسبة تخرجي من الدراسة، لقد كنتم ركنا قويا في حياتي وسببا للفخر والسعادة، بدعمكم المتواصل وتشجيعكم دائما قربين في الأوقات الجميلة والصعبة على حد سواء، أنا فخورة بكم وسعيدة بوجودكم في حياتي شكرا لكم.

إلى زوجة أبي "جميلة" التي ربنا ووقفت معنا بعد أمي وأخواتي، اقدم لها كل احترامي وجزيل الشكر.

إلى الذين شاركوني مشوار دراستي وكانوا لي سند عند سقوطي، الذين تحملوا تقلبات مزاجي و ساعدوني بكل ما يملكون وفي أصعبه كثيرة: دانيا، نزيه، رسيم، حمزة، حديق، مايسة، والى كل من قدم لي يد العون والمساعدة.

غالية

إهداء

الحمد لله الذي أنار لي طريقي وكان لي خير عون، إلى أغلى ما أملك في
هذه الدنيا إلى من قال فيهما عزوجل " واخفض لهما جناح الذل من
الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"

❖ إلى من وضعت الجنة تحت أقدامها، إلى التي أرجوا أن

أكون نقد نلت رضاها أُمي الغالية أطال الله في عمرها.

❖ إلى من أدين له بحياتي إلى من ساندني وكان شمعة تحترق

لتضيء طريقي ، إلى مناكن له مشاعر التقدير والاحترام أبي

العزيز أطال الله في عمره .

❖ إلى كل أفراد عائلتي : خاصة أخي حبيبي، إلى مرشدتي

الدكتورة " اخلف كنزة" .

❖ وإلى كل صديقاتي بدون استثناء .

❖ إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع وأسأل الله عز

وجل أن يوفقنا لما هو خير لنا .

راوية

ملخص الدراسة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة الموسومة تحت عنوان "دور الاتصال الرقمي في تحسين كفاءة المؤسسة الاقتصادية الخدمائية الجزائرية"، على محاولة الكشف عن كيفية تأثير الاتصال على المؤسسة، حيث تسعى هذه الدراسة إلى اكتساب المعلومات والأفكار حول التقنية الرقمية في المؤسسة.

سعت هذه الدراسة إلى معرفة دور الاتصال الرقمي في تحسين كفاءة المؤسسة الاقتصادية وتطبيقه من خلال تقديم خدمات اتصالية للمستخدمين والموظفين لتحسين ثقافة الشركة وتبادل الأفكار بين الموظفين، وقد حاولنا تسليط الضوء عن أهمية الاتصال الرقمي داخل المؤسسة الاقتصادية ومدى تحقيقه ليجابيات وتحسين سمعتها من خلال الاستراتيجيات الفعالة والبرامج الهادفة في ظل مناخ تسوده المنافسة والتسابق للصدارة، وتتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الاستطلاعية التي تسعى إلى استكشاف الظواهر والتعرف عليها بصورة جيدة، وهذا بالاعتماد على دراسة حالة كمنهج للدراسة، بالاستعانة على الملاحظة والمقابلة كأداتين ثانويتين في جمع المعلومات. واتخذنا المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالجزائر العاصمة ميدانا للبحث في موضوع دراستنا، حيث تمثلت عينة الدراسة في رئيس قسم الاتصال لاتصالات الجزائر على مستوى المؤسسة، وتم الاعتماد على العينة القصدية في تحديد مجتمع الدراسة، ولكي لا تنطلق الدراسة على فراغ قمنا بالاستعانة بدراسات سابقة، كما حاولنا الإجابة على التساؤلات المتفرعة من الإشكالية المتمثلة في:

ما هو دور الاتصال الرقمي في تحسين كفاءة المؤسسات الاقتصادية الخدمائية الجزائرية؟ المديرية العامة لاتصالات الجزائر أنموذجا؟

ومن بين النتائج المتوصل إليها هي:

بان الاتصال الرقمي له مكانة هامة في المؤسسة، ويعتبر مصدر رئيسي لتسيير شؤون الأنشطة المؤسساتية بانتظام أيضا يمكن استخدام الأجهزة الرقمية لحفظ البيانات والمعلومات من التسريب و الاختراق، ويهدف إلى تطوير المعرفة والمهارات في مجالات المؤسسة.

قد يسعى الاتصال الرقمي إلى التواصل والتفاعل بين المؤسسة وجمهورها بشكل متوازن ومنضبط، دون الوقوع في الأخطاء أو الاستخدام الزائد للوسائط الرقمية.

ويمكن للمؤسسة الاعتماد على التواصل الرقمي لجمع آراء الجمهور حول خدماتها المقدمة وتسهيل التفاعل مع العملاء والموظفين.

يقوم الاتصال الرقمي على تحسين الكفاءة والإنتاجية والنقص من استخدام الموارد المادية، وهو بمثابة أداة قيمة لتحسين أداء المؤسسات والشركات.

Study summary:

Through this study, tagged "The Role of Digital Communication in Improving the Efficiency of the Algerian Service Economic Enterprise", we have tried to uncover how communication affects the institution. This study seeks to gain information and ideas about digital technology in the institution.

This study sought to know the role of digital communication in improving the economic efficiency of the enterprise and its application by providing communication services to users and employees to improve the company's culture and exchange ideas among employees And we have tried to highlight the importance of digital communication within the economic enterprise and the extent to which it achieves its positives and improves its reputation through effective strategies and targeted programs in a competitive and racing climate. This study is included in exploratory studies that seek to explore and identify phenomena well. approach ", drawing on a case study as a methodology for study, using observation and interview as secondary tools in gathering information. We have taken the General Directorate of Algiers' Communications in Algiers as a field of research on the subject of our study.

The study sample was the Department chair of the Algiers Communications at the institutional level. The intentional sample was based on the identification of the study community. In order not to be based on a vacuum, we have used previous studies. We have also tried to answer the problem questions:

What is the role of digital communication in improving the efficiency of Algeria's service economic institutions? General Directorate of Communications of Algeria Model?

Among the findings are:

Digital communication has an important place in the organization. It is a major source of regular management of institutional activities. Digital devices can also be used to save data and information from leaks and hacks. It aims to develop knowledge and skills in the organization's journals.

Digital communication may seek to communicate and interact between the organization and its audience in a balanced and disciplined manner, without making errors or overuse of digital media.

The organization can rely on digital communication to gather public opinions about its services provided and facilitate interaction with customers and employees.

Digital communication is based on improved efficiency, productivity and underutilization of material resources, and serves as a valuable tool for improving enterprise and corporate performance.

خطة البحث

مقدمة

الإطار المنهجي

إشكالية الدراسة والتساؤلات

أسباب اختيار الموضوع

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

نوع الدراسة ومنهجها

أدوات جمع البيانات

مجتمع البحث وعينات الدراسة

تحديد المفاهيم

الدراسات السابقة

حدود الدراسة

الإطار النظري

الفصل الأول: الإتصال الرقمي

تمهيد

أولاً: ماهية الإتصال

1- مفهوم الإتصال

2- أنواع الإتصال و خصائصه

3- عناصر الإتصال و مراحل تطوره

ثانياً: ماهية الإتصال الرقمي

1- تعريف الإتصال الرقمي ومميزاته

2- نشأة الإتصال الرقمي

3-خصائص و مزايا الاتصال الرقمي

4-وظائف الاتصال الرقمي

ثالثا: التحول نحو التقنية الرقمية

1-تحول البيانات التماثلية الى الرقمية

2-الفرق بين الاتصال التماثلي و الرقمي

3-مستويات الاتصال الرقمي

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: تطبيق الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية الخدمائية الجزائرية

تمهيد

أولاً: ماهية المؤسسة الاقتصادية

1-مفهوم المؤسسة الاقتصادية

2-وظائف المؤسسة الاقتصادية

3-أهداف المؤسسة الاقتصادية

4-خصائص المؤسسة الاقتصادية

ثانياً: أدوات ووسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية وأثاره

1-وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

2-مزايا و معوقات الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

3-أثار الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية و فوائده

خلاصة الفصل

الإطار التطبيقي

تمهيد

أولاً: بطاقة فنية للمديرية العامة للاتصالات الجزائر-الجزائر العاصمة-

ثانياً: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة والاتصال للاتصالات الجزائر-الجزائر العاصمة-

ثالثاً: الدراسة الميدانية

رابعاً: النتائج العامة

خاتمة

مقدمة

مقدمة:

في عصرنا الحالي يشكل اتصال المؤسسة الأساسية التي تربط البشر وتمكنهم من تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر، ومنذ العصور القديمة اهتمت الفلسفة بدراسة طبيعة الاتصال وأثره على الإنسان والمجتمع. إنها تسعى لفهم جوانبه الأساسية وتحليل تفاعلاته وأثره على بناء العلاقات الإنسانية وتشكيل الثقافات والمجتمعات، ويعد عملية تفاعلية تتطلب تبادل المعلومات بين مرسل ومستقبل، ويتم تحقيق ذلك باستخدام مجموعة متنوعة من الوسائل والأدوات. تقوم عملية الاتصال على مجموعة من العمليات العقلية والفسولوجية والاجتماعية التي تتعامل مع ترميز وفك الترميز للمعلومات والتي تعتمد على مجموعة من العوامل المتعلقة بالمستقبل، مثل خلفيته الثقافية واللغوية والمعرفية. تشمل عملية الاتصال أيضا وسائل الاتصال المختلفة التي يمكن استخدامها لتسهيل التواصل مثل الاتصال الشفهي كالحوار والمحادثات الشخصية والاتصال الغير الشفهي مثل الرسائل الكتابية والالكترونية والمرئية، كما يمكن استخدام وسائل الاتصال الجماعي مثل وسائل الإعلام الجماهيرية.

ومن هنا يتمثل الترابط الوثيق بين سن الاتصال والاتصال الرقمي في الارتباط الوثيق بين تقدم التكنولوجيا الرقمية والتواصل الالكتروني، وتأثيرها على عادات الاتصال وطبيعة الأفراد. وبفضل التقدم التكنولوجي وتوفر الأجهزة الذكية والاتصال بالانترنت أصبح الاتصال الرقمي أكثر وضوحا وفاعلية وملائمة للعديد من الأشخاص، ومع ذلك يجب أن نلاحظ أن الاتصال الرقمي لا يستبدل الاتصال الواقعي والشخصي، والذي يحمل قيمة هامة في التواصل بين الأشخاص وبناء العلاقات الاجتماعية. فسيرورة العمل تتطلب اتصال يتميز بالدقة والمرونة والسرعة وهذا ما توفره أجهزة الاتصال الرقمي، ومن بين القطاعات التي استفادت من خدمات هذا النوع من الاتصال، المؤسسة الاقتصادية التي بدورها أعطت دفعة قوية وفعالية غيرت من أساليب التواصل وحسنت من أدائه، حتى أضحي الاتصال الرقمي ضروري لتحقيق التواصل بين مختلف الهياكل والتنظيمات والإدارات، وبالتالي أصبحت

كفاءة إدارة المؤسسة مرتبطة بمدى امتلاكها للتجهيزات ووسائل الاتصال الرقمي ومدى جودتها نظرا لما تقدمه من خدمات للإداريين والموظفين بشكل عام فهي تيسر عملهم وتضمن لهم التنسيق والتواصل فيما بينهم وتدعم فعالية نشاطهم.

وفي إطار هذا التحول التكنولوجي باتت حتمية على المؤسسات الاقتصادية، تبني هذه التكنولوجيا التي تميزت بتطورات سريعة وأصبحت عنصر رئيسي من نسيج الإدارة في المؤسسات المعاصرة وموردا أساسيا تعتمد عليه في استخدام الاتصال الرقمي داخل المؤسسة، كذلك تدعم القرارات والاستغلال الأفضل للمورد. مما ينتج عنه سرعة تأدية المهام الإدارية داخل المؤسسة، ومن بين هذه المؤسسات التي أولت اهتماما كبيرا بوسائل الاتصال الرقمية للمؤسسة الاقتصادية - المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة- لذا سنحاول في هذه الدراسة إبراز دور الاتصال الرقمي في تحسين كفاءة المؤسسة الاقتصادية - المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة - حيث قمنا في الفصل الأول بضبط الإطار المنهجي تطرقنا فيه إلى الخطوات المنهجية المتبعة في دراستنا فبعد طرح الإشكالية وتساؤلات الدراسة وشرح الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع، حددنا الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، كما تطرقنا إلى دراسات سابقة استعنا بها لإجراء هذه الدراسة، وكذا تطرقنا لشرح المنهج المتبع مع تبرير أسباب اختياره، وذكر العينة المختارة، بالإضافة إلى شرح الأدوات التي اعتمدنا عليها في انجاز هذا العمل.

أما الفصل الثاني والثالث تطرقنا فيهما للإطار النظري للدراسة الذي يعتبر بمثابة أرضية تمهيدية للعمل الميداني، حيث يتضمن الفصل الثاني الاتصال الرقمي بنشأته وخصائصه وأهدافه وختمنا فصلنا بالفرق بين الاتصال التماثلي والرقمي، أما الفصل الثالث المتعلق بتطبيق الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية الخدمائية الجزائرية تناولنا فيه المؤسسة الاقتصادية من حيث مفاهيمها، وظائفها، خصائصها وأهدافها؛ ووضحنا أيضا

أدوات وسائل الاتصال الرقمي في هذه المؤسسة أثارها عليها، وفي الأخير تطرقنا إلى مزايا ومعوقات الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية وفوائده .

أما فيما يخص الإطار التطبيقي فحاولنا فيه التعرف على المؤسسة الاقتصادية - المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة- ثم انتقلنا إلى مرحلة تحليل نتائج الدراسة الاستطلاعية محاولين فيها كشف دور الاتصال الرقمي في المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة وأهدافه، ومدى خصوصيته.

الإطار المنهجي

الإشكالية:

لقد شهد العالم منذ العصور تطورات جذرية هائلة في مجال الاتصال بجميع أنواعه، حيث أصبحت هذه التطورات تحكم مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، من خلال العديد من التقنيات والأدوات الرقمية التي حولت العالم إلى قرية صغيرة، وبفضل هذا التطور ساهمت التكنولوجيا في النهوض بقطاع الإعلام والاتصال إلى أن أصبح ضمن الأولويات التي لا يمكن للدولة الجزائرية الاستغناء عنها، حتى أضحت الاتصال الرقمي ضروري لتحقيق التواصل بين مختلف الهياكل والتنظيمات والإدارات، وبالتالي أصبحت كفاءة الإدارة مرتبطة بمدى امتلاكها لتجهيزات وسائل الاتصال الرقمي، ومدى جودتها من حيث ما تقدمه من خدمات للإداريين والموظفين بشكل عام.

وقد تم توظيف شبكات الاتصال الرقمية في شتى الإدارات والمؤسسات دعماً لنشاطها الاتصالي داخليا أو خارجيا مع مختلف المتعاملين، فاستمرارية العمل تتطلب اتصال يتميز بالدقة والمرونة والسرعة، وهذا ما توفره أجهزة الاتصال الرقمي، فالمؤسسات الاقتصادية الخدمائية من ضمن القطاعات التي استفادت من خدمات هذا النوع من الاتصال، حيث سعت مختلف المؤسسات الاقتصادية الخدمائية على تزويد مكاتبها ومرافقها بأجهزة الاتصال الرقمية، وتدريب موظفيها على حسن استخدامها وفي إطار دراستنا لهذا الموضوع نسعى إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور الاتصال الرقمي في تحسين كفاءة المؤسسات الاقتصادية الخدمائية الجزائرية المديرية العامة لاتصالات الجزائر؟

وللإجابة على الإشكالية وجب طرح الأسئلة الفرعية التالية:

ما هو واقع استخدام المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة لتقنيات الاتصال الرقمية ؟

ما مدى مساهمة الرقمنة في تحقيق الفعالية الاتصالية بالمديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة ؟

ما مدى تأثير الاتصال الرقمي على كفاءة المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة؟

أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

حب الاطلاع على هذا الموضوع واكتشاف تكنولوجيا الاتصال الرقمية المستخدمة في المؤسسات الاقتصادية الخدمائية الجزائرية.

الرغبة الشخصية في إظهار دور الاتصال الرقمي لما يتمتع به من قدرات تميزه عن باقي الوسائل الأخرى.

الاهتمام بمعرفة المساهمات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال على أداء المؤسسات الجزائرية.

الأسباب الموضوعية:

إثراء مكتبة الكلية بمرجع جديد يدرس الاتصال الرقمي.

محاولة التعرف على انعكاسات الاتصال الرقمي على المؤسسات الاقتصادية الخدمائية الجزائرية.

المكان الذي تحظى به المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة في المجتمع الجزائري. التعمق ومواصلة البحث عن دافع المؤسسات الجزائرية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا البحث في:

حدثة موضوع الدراسة.

التعريف بالنظام الرقمي وإبرازه للجماهير والقائمين بالاتصال في المؤسسات الاقتصادية الخدمائية الجزائرية.

إثراء المعرفة العلمية بمفاهيم جديدة كمفهوم الرقمنة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

معرفة دور الاتصال الرقمي في تحسين كفاءة المؤسسات الاقتصادية الخدمائية الجزائرية من خلال:

الاطلاع على واقع استخدام المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة لتقنيات الاتصال الرقمي.

مدى مساهمة الرقمنة في تحقيق الفعالية الاتصالية بالمديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة.

مدى تأثير الاتصال الرقمي على كفاءة المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة .

نوع الدراسة:

تندرج دراستنا ضمن الدراسات الاستطلاعية والتي تعرف بأنها:

تلك الأبحاث الأولية التي يلجأ إليها الباحث عادة ما تتمثل في الصعوبات التي يواجهها على مستوى استكشاف الظواهر أو التعرف عليها بصورة جيدة بعد اكتشاف سواء من مجال تأكد من بعض بنودها أو التوسيع في دراسة إحدى مجالات غامضة التي هي بحاجة إلى مزيد من تسليط الضوء عليها.¹

¹ أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2012م، ص49.

منهج الدراسة :

تعريف المنهج:

هو تحليل مسبق وتنظيم للمبادئ والعمليات العقلية والتجريبية التي تواجه بالضرورة البحث العلمي أو ما تؤلفه بنية العلوم الخاصة.¹

منهج دراسة حالة:

يعرف على انه دراسات لحالات فردية وجماعية ومجتمعية، وهي التي تهتم بالبحث في أعماق الظواهر الاجتماعية التي تظهر في كل وقت من الأوقات، وهي الطريقة التي تولي اهتماما خاصا بتشخيص كل حالة من الحالات المبحوثة والمدرسة وقد تكون الحالة موضوع البحث والدراسة تحيزت من اجل اخذ العبرة منه.²

في دراستنا اعتمدنا على هذا المنهج لأسباب وهي:

- لان منهج دراسة حالة يساعدنا على تحديد المشاكل والتحديات التي تواجهها المؤسسة بشكل مباشر.
- يسمح لنا باكتشاف ما مدى نجاح هذه المؤسسة في تحسين كفاءتها.
- يساعدنا في تقييم النتائج المحققة من طرف المؤسسة.
- يوصلنا إلى التفاصيل الدقيقة.

¹محمد محمد قاسم، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط1، بيروت، 1999م، ص52.

²عقيل حسين عقيل، خطوات البحث العلمي من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة، دار ابن كثير لنشر، ص141.

أدوات جمع البيانات:

لقد تم توظيف استمارة مقابلة كأداة أساسية نظرا لطبيعة الإطار التطبيقي حيث تعرف على أنها تقنية مباشرة للتقصي العلمي إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية حيث يتضمن مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين وترسل للأشخاص معينين بالبريد وعن طريق المقابلة للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها.¹

كما اعتمدنا على المقابلة المباشرة والتي تعرف على أنها: "اللقاء المباشر الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك في شكل مناقشة حول موضوع معين قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء ومواقف محددة".²

المقابلة:

هي مجموعة من الأسئلة معدة سلفا من قبل الباحث وي طرحها على شخص موضوع البحث وجها لوجه ويقوم الباحث بتسجيل الإجابات عليها مباشرة أو عن طريق آلة تسجيل سمعي.³ وفي دراستنا استخدمنا المقابلة الشخصية:

والتي تعرف على أنها مقابلة وجها لوجه بين الباحث والشخص أو الأشخاص المعنيين بالبحث وهي أكثر أنواع المقابلات استخداما في البحث العلمي.⁴

¹ أعمار بحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط2، شارع زيغود يوسف الجزائر، ص131.

² أحمد بن مرسل، مرجع سبق ذكره، ص214.

³ عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمر للنشر، ط1، 2002م، ط2، 2004م، دمشق، ص189.

⁴ منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2007م، 1427هـ، ص94.

واستخدمنا المقابلة في دراساتنا لمعرفة كيفية استخدام الاتصال الرقمي من طرف مسؤولي الاتصال في المديرية العامة لاتصالات الجزائر.

وفي دراستنا قمنا بإجراء المقابلة مع السيد: "بتقة زهير" المكلف بخلية الاتصال في المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة، والتي أوضحت لنا خلال مقابلتنا معه المهام المختلفة لأجهزة الاتصال الرقمي لمواجهة الصعوبات.

و بالإضافة إلى الملاحظة التي اقتضتها الدراسة التي قمنا بها بحيث تعتبر من أهم الأدوات المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات باعتبارها الأداة التي تفسح المجال أمام الباحث.

الملاحظة:

تعريفها:

تعتمد الملاحظة العلمية على قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث أول عقل مختبر وتسجيل ملاحظته وتجميعها لاستخلاص المؤشرات منها، وتتم هذه الملاحظة بواسطة الإدراك الحسي سواء بالحواس المجردة بالاستعانة بالآلات.¹

وفي دراستنا استخدمنا الملاحظة وذلك من خلال معاشتنا للمبجوثين ومعرفة كيفية تقبلهم لموضوع الدراسة بالإضافة إلى ملاحظتنا لتصرفات وعمال مسؤولي الاتصال الرقمي في المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة.

مجتمع البحث وعينة الدراسة:

مجتمع البحث:

تعريفه: يشمل مجتمع الدراسة جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة.²

¹ محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية للنشر، ط1، القاهرة، 1992م، ص35.

² مصطفى عليان ربحي، محمد غنيم عثمان، المناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2000م، ص126.

يتمثل مجتمع بحثنا في المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة .

عينة الدراسة:

تعريفها:

هي فئة تمثل مجتمع البحث أو جمهور البحث إي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث.¹

تتكون عينة دراستنا من مسؤول الاتصال في المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة.

نوع العينة المستخدمة هي عينة قصديه وتعرف:

تعد العينة العمدية أو القصدية من ضمن العينات الغير الاحتمالية والتي تعرف بأنها الخيار الشخصي للباحث لمفرداتها، إي إن الباحث يقدر عدد وحدات العينة وطريقة اختيارها بشكل تحكمي ووفقا لشروط هو الذي يضعها. مع التأكيد إن هذا الإجراء لا يكون اعتباطيا بل بناءا إلى ما ترمي إليه إشكالية وأهداف الدراسة.²

تحديد المفاهيم:

تعتبر المفاهيم محور أساسي للمنهج العلمي، إذ إن الدراسة تقاس بمدى استخدامها لمفاهيم ومصطلحات يستقيها الباحث من الإشكالية التي طرحها، فتظهر حاجتنا إلى هذه المرحلة لكي نقوم بتحديد جملة مفاهيم التي غالبا ما تتصادم في ذهن الباحث مفاهيم مشابهة.

الاتصال:

لغويا: الاتصال مشتق من فعل وصل الذي يعني الصلة وبلوغ الغاية والاتصال مشتق من الأصل اللاتيني communication بمعنى عام أو شائع أو يذيع عن طريق المشاركة.³

¹رجاء وحيد دويدي، البحث العلمي أساسيته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر للنشر، ط1، دمشق، 1421هـ، 2000م، ص332.

²مصطفى عليان ربحي، مرجع سابق، ص148.

³القاموس المدرسي عربي-عربي، دار الشمال للطباعة والنشر والتوزيع، ط4، 2006، ص14.

اصطلاحاً:

الاتصال هو العملية التي تتم من خلالها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع سواء كان صغيراً أو كبيراً وتبادل الأفكار والتجارب فيما بينهم.

الاتصال هو التفاعل المباشر بين اثنين أو أكثر من الناس باستعمال وسائط تقنية مثل الهاتف، التلفزيون، الراديو، المعلوماتية.....، وما توفره هذه الوسائط من صوت، معلومة عن الشيء المتصل من أجله¹.

إجراءياً: هو انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى جماعة أخرى من خلال الرموز، وهو أساس كل تفاعل اجتماعي فهو يمكننا من نقل معارفنا وتسيير التفاهم بين الأفراد.

الاتصال الرقمي:

اصطلاحاً: وهو العملية التي يتم من خلالها التواصل عن بعد بين طرفين أو أكثر يتبادلون فيها المعلومات، ويتم ترميز ومعالجة هذه المعلومات المتداولة عن طريق النظم الرقمية وبعدها يحدث الإرسال والاستقبال باستخدام أجهزة الاتصال الرقمية.

هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها، لتحقيق أهداف معينة².

إجراءياً: يعتبر الاتصال الرقمي احد الوسائل والخيارات المطروحة أمام جمهور وسائل الإعلام لتحقيق غاياتهم بناء على التوقعات التي يرسمها باختياراته، ويغير نقل المعلومات والأفكار والرسائل من خلال مجموعة متنوعة من الوسائط مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي.

¹ يوسف لعقون، الاتصال التسويقي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 23، المجلد الأول، ص 17-18.

² محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص 104-105.

المؤسسة:

لغويا: (مفرد): ج مؤسسات: صيغة المؤنث لمفعول أسس. منشأة تؤسس لغرض معين، ولمنفعة عامة ولديها من الموارد ما تمارس فيه هذه المنفعة، كدار المسنين أو السجن ونحوها " مؤسسة علمية، دستورية، خيرية- مؤسسات الجامعة ما يتمتع لها من كليات ومعاهد ومكتبات ومراكز بحوث.¹

اصطلاحا: هي المكان الذي ينتظم فيه عمل الكائنات البشرية وتتفاعل فيه الأنشطة الإنسانية على الطبيعة وعلى الموارد الأولية للحصول على نتائج ضرورية.² تعد المؤسسة بنية التفاعل والتبادل للأفكار والآراء والخبرات، تحوي بداخلها مجموعة من المعاني والأطر المرجعية، يتقاسمها أفرادها فيما بينهم.³ إجرائيا: هي عبارة عن مكان خاص بالعديد من البرامج العملية والوظيفية لتحقيق أهداف معينة كتقديم الخدمات وفقا لقوانين تنظيمية خاصة في مجال العمل.

المؤسسة الاقتصادية:

اصطلاحا: هي عبارة عن تنظيم اقتصادي واجتماعي مستقل نوعا ما بحيث تؤخذ فيه القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية، المادية والإعلامية، بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني ومكاني محدد.⁴

¹ القاموس المدرسي، نفس المرجع السابق، ص549.

² محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط1، منشورات قرطبة المحمدية، الجزائر، 2007، ص18.

³ مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص35-36.

⁴ عاطف بوضياف، الاتصال الفعال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد48، المجلد أ، كلية علوم الإعلام والاتصال، سمعي وبصري، جامعة صالح بونيدر، قسنطينة 3، الجزائر، ديسمبر 2017، ص317.

هي وحدة اقتصادية مستقلة تقوم بمزج عناصر الإنتاج المختلفة من عمل ورأسمال واستهلاك وسيطة، فهي تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة ستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل إنتاج سلعة أو خدمة ما والتي يفترض أن تباع بسعر أعلى من تكلفتها¹. إجرائيا: هي عبارة عن منظمة لها حرية، وتتمتع بكونها تستطيع باتخاذ القرارات الهامة المالية والمادية والإعلامية وأمر تتعلق بالموارد البشرية، هدفها دمج عوامل الإنتاج من أجل إنتاج أو تبادل السلع أو الخدمات.

الكفاءة:

لغويا: مصدر كفا، والكفاء ولكفؤ على فعل وفعل: النظير والمساوي، وكذلك الكفاء، وكل شيء ساوى شيئا حتى يكون مثله فهو مكافئ له، فلان لا كفاء له: أي لا نظير له.²

ومنه قوله تعالى بسم الله الرحمن الرحيم (لم يلد ولم يولد. ولم يكن له كفؤا احد).³

اصطلاحا: هي خاصية ضمنية للشخص، لها علاقة سببية بأداء أو تصرف متفوق فعال يعتبر مرجعا معياريا للوظيفة أو الحالة، فالخاصية الضمنية تعني إن الكفاءة عميقة ومؤصلة في شخصية الفرد بشكل كافي لان تمكنها من التنبؤ بالسلوك في العديد من الحالات والمهام الوظيفية، وعلاقة سببية تعني بإمكان الكفاءة أن تتسبب بالتصرف والأداء، إما المرجع المعياري فيعني إن بإمكان الكفاءة أن تتنبأ بالشخص الذي يجيد أولا يجيد القيام بعمل ما حسب معيار أو مواصفات معينة.

¹حسين بن طاهر، محمد طاهر طربوش، المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد42، المجلد ب، ديسمبر 2014، ص8.

²محمد محمود شحات، أحكام وطرق تقارير الكفاية السنوية للموظف العام، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ص6

³سورة الإخلاص 3/2.

هي مجموعة من المعارف ذات العلاقة والمهارات والقدرات والدوافع والمتطلبات الأخرى الضرورية للقيام بالأداء الوظيفي الناجح.¹

إجرائياً: هي الاستعمال الأنسب للموارد المتاحة لتحقيق حجم أو مستوى معين من النواتج بأقل التكاليف، وهي الطريقة الفعالة لنجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها، وتعتبر الاستغلال العقلاني والأمثل والاقتصادي لموارد المؤسسة.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: تكنولوجيات الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدمائية الجزائرية (دراسة ميدانية بمؤسسة صندوق وطني لضمان الاجتماعي للعمال الإجراء) - أم بواقي، بوقرة مروة، معمري فلة - مذكرة مكملة نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة سنة 2014-2015.

- التي تهدف إلى معرفة دور تكنولوجيات الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية الجزائرية واهم الوسائل المستخدمة التي يركز عليها الموظفين.

- التساؤل الرئيسي: ما هو الواقع العقلي لتطبيق تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال الإجراء بأم البواقي؟ وللإجابة على هذا التساؤل اختار الباحث الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أهم الوسائل التي عليها موظفي المؤسسة محل البحث في تأدية وظائفهم؟

- هل للتكنولوجيا الاتصال دور في تحسين أداء المؤسسة الخدمائية الجزائرية؟

¹الأصغر لائل م سبنسر وآخرون، الجدارة في العمل (نماذج للأداء المنفوق)، ترجمة أشرف فوزيل عبد المجيد جمعة، مركز البحوث والدراسات الإدارية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1999، ص23.

- ما هي المشاكل والمعوقات التي تواجهها المؤسسة الخدمائية في تطبيق التكنولوجيات الحديثة؟

منهج الدراسة:

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي الذي يعتبر من انسب المناهج لدراسات الوصفية، وذلك أن المنهج يستهدف تسجيل وتحليل والتفسير البيانات من خلال مجموعة من الإجراءات التي تحدد نوع البيانات ومصدرها.

أدوات جمع البيانات التالية:

-الملاحظة.

-استمارة الاستبيان.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة أن من بين التكنولوجيات الأكثر استخدام من طرف مؤسسة صندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الإجراء جهاز الحاسوب بالدرجة الأولى.

-أظهرت الدراسة أن المؤسسة أعطت أولوية لمواردها البشرية لاستقلال شبكة الانترنت.

-كشفت الدراسة أن مؤسسة اجمعوا أن الموقع الإلكتروني للمؤسسة دور في تعزيز أداء السنوي.

أوجه الاختلاف:

اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في اختيار منهج الدراسة، استخدمت المنهج التحليلي في حين أن دراستنا اعتمدت على منهج دراسة حالة، بالإضافة إلى اختلاف الجانب المكاني و الزمني

أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في اختيار أدوات جمع البيانات اعتمدت على استمارة استبيان والملاحظة ودراستنا اعتمدت على استمارة مقابلة والملاحظة:

الدراسة الثانية: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية لحرورية بولعيدات، جامعة منتوري قسنطينة- سنة 2007-2008.

التي تهدف إلى مدى استخدام الفعلي لتكنولوجيات الحديثة انطلاقاً من الترتيب استخدام كم من التكنولوجيات الأربعة (الانترنت، الإكسترانت، اللانترنت، الحاسوب) والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام وأثره على مستوى أداء المؤسسة لكشف عن مدى مساهمة التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين الأفراد،

التساؤل الرئيسي: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وللإجابة على الإشكالية طرحت الباحثة مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، اللانترنت، الإكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

2- هل تؤثر العوامل الذاتية المبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3- ما هو اثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

منهج الدراسة

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي التحليلي من اجل جمع البيانات وتحليلها تحليلًا دقيقًا في محاولتها الإجابة على الإشكالية التي طرحتها.

أدوات جمع البيانات:

اعتمد في جمع البيانات على الملاحظة والمقابلة بأنواعها، الموجهة والنصف موجهة، واستمرار الاستبيان.

عينة الدراسة

قد اختارت الباحثة عينة حصرية شاملة من موظفي المؤسسة ومن بين النتائج التي توصلت إليها الباحثة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت تحسين العمل.

النتائج المتوصل إليها:

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين العمل.
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الإنتاجية.
- تكنولوجيا الاتصال لمؤسسة سونلغاز ساهمت في تحسين الاتصال بتنفيذ الداخلي والخارجي.

أوجه الاختلاف

اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في العديد من النقاط:

1. اختيار العينة.

2. الجانب الزمني.

3. مجتمع البحث.

أوجه التشابه:

تتشابه دراستنا مع دراسة حورية بولعيدات في أدوات جمع البيانات والتي هي الملاحظة والمقابلة.

أوجه الاستفادة:

أفادتنا هذه الدراسة في ترتيب الخطوات المنهجية، كذلك في تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة.

نقد الدراسة:

ما يميز دراستنا عن هذه الدراسة هو أننا ندرس واقع الاتصال الرقمي من خلال تكنولوجيا الاتصال الأربعة؟ التي ذكرتها الباحثة (جهاز الحاسوب-الانترنت-الإكسترانت) واثرا استخدامها على أداء المؤسسة.

حدود الدراسة:

حدود الدراسة المكانية:

قمنا بإجراء هذه الدراسة في المديرية العامة لاتصالات الجزائر -بالعاصمة- تم اختيارنا لهذه المؤسسة كنموذج عن مؤسسة اقتصادية من أجل التعرف عن قرب على واقع الاتصال الرقمي واستخدامه في المؤسسة.

حدود الدراسة الزمنية:


لقد امتدت فترة دراستنا لهذا الموضوع

- الإطار المنهجي من 10 مارس 2023 إلى 25 ماي 2023.
- الإطار النظري من 28 مارس 2023 إلى 30 ماي 2023.
- الإطار التطبيقي 17 ماي 2023 إلى غاية 18 ماي 2023.

الحدود البشرية:

لقد تم توزيع الاستمارة على فرد واحد وهو رئيس قسم الاتصال في المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة.

الإطار النظري



الفصل الأول

الاتصال الرقمي

تمهيد

قد يمثل الاتصال الرقمي عنصرا أساسيا في أي مؤسسة ويلعب دورا مهما في نقل المعلومات إلى الجماعات والأفراد بسرعة فائقة على غرار الاتصال التماثلي، الذي يتميز بالضعف وكثرة مشاكله، ورغم أهمية هذه التقنية في حياتنا العصرية أصبحت تواجهها الكثير من العراقيل والصعوبات التي تحول دون القيام بالاتصال بدوره بشكل جيد، وحتى نسلط الضوء على مختلف هذه النقاط قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى :

الاتصال

الاتصال الرقمي

التحول نحو التقنية الرقمية

أولاً : ماهية الاتصال

1_ مفهوم الاتصال:

الاتصال الإنساني ليس نشاطاً حديثاً، وهو سمة ملازمة للإنسانية منذ القدم وحتى اليوم لارتباطه بالإنسان وبأوجه النشاط الذي مارسه على مر العصور، بصورة مستمرة لبناء العلاقات والتفاعل مع الآخرين الذين يعيشون في مجتمعه والمجتمعات المحيطة حوله، بل وبين كل أبناء البشرية كما يحدث اليوم بفضل الاتصالات والتقنية المعاصرة التي أعطت وسائل الاتصال الشعبية وال جماهيرية والاستمرارية في كل الأوقات.

يرى الباحثون أصل كلمة اتصال communication إلي جذور الكلمة اللاتينية communis التي تعني " الشيء المشترك "، ومنها الفعل communiqua ومعناه " يذيع أو يشيع "، ومنها اللفظ communicate الذي يعني تأسيس جماعة أو مشاركة، ويدل علي التفاهم والمشاركة علي إيجاد مجموعة من الرموز المشتركة في أذهان المشاركين، إذ أن الرسائل تناسب في الاتجاهين معا وتتمخض عنها إجراءات مشتركة ذات استجابات مشتركة¹ يقوم الاتصال علي عملية تناقل المعاني، وتستخدم الكلمة بصيغة المفرد للإشارة إلي عملية يتم عن طريقها نقل المعني وأما صيغة الجمع فتشير إلي رسائل نفسها أو مؤسسات الاتصال. وهي عملية تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، ويتم تبادل المفاهيم بين الأفراد باستخدام نظام من الرموز بقصد المشاركة ولأنه عملية اجتماعية يعده ديفيد بيرلو (d.berlo) بأنه عملية (process) تربط بين الأفراد وبيئتهم الاجتماعية ويتبادل

¹منصور موسى حامد، وسائل الاتصال ودورها في توعية المرورية بالتطبيق على أنشطة الإعلامية في أسابيع المرور، (مذكرة ماجستير)، قسم الاتصال العام، كلية الدراسات العليا جامعة أم درمان الإسلامية، مصر، 2004/2005، ص13.

من خلالها الإنسان خبراته وتجاربه، ويعبر عن مشاعره وأحاسيسه وأفكاره للآخرين ويستعين بالاتصال باللغة اللفظية واللغة الغير لفظية ويقسم إلى أنواع متعددة تبعاً لمعايير مختلفة¹.

2_أنواع الاتصال وخصائصه

2_1_أنواع الاتصال²

تعد تصنيفات أنواع الاتصالات حسب المهتمين في مجال العلوم اتصالية فمنهم من يصنفها اتصالات خارجية وداخلية، شفوية ومكتوبة، لفظية وغير لفظية.

فيصنفها أبو عياش من حيث أدوات التعبير كون الاتصال لفظي وغير لفظي، ومن حيث درجة الرسمية كون الاتصال رسمي وغير رسمي ومن حيث الاتجاه في كون الاتصال نازل، صاعد، أفقي، متقطع.

و يصنفها (carysforth) في ثلاثة أقسام:

_حسب الطريقة: اتصال مكتوب أو اتصال شفهي.

_حسب المتلقي: داخلي وخارجي.

_حسب درجة الرسمية: رسمي وغير رسمي.

كما تصنفها البشري إلي أربعة أقسام تتشابه مع ما ذكره أبو عياش وتصنيف إلي ذلك تصنيف آخر هو كون الاتصال مقصود أو غير مقصود، وأيضا أضاف دليو تصنيفا آخر يعتمد علي درجة التأثير من كون الاتصال الشخصي (وجها لوجه) أو تنظيمي يعتمد علي

¹- السلطاني، (مفهوم الاتصال البعد النفسي والاجتماعي)، العدد الثاني، ديسمبر 2011، العراق، ص193.

²علي سليمان، رباح سالم، تقييم أثر وسائل الاتصالات على فاعلية اتخاذ القرارات، بحث مقدم لنيل درجة دكتوراه في الإدارة العامة، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي قسم الدراسات النظرية، 2009-1430هـ، ص 66-67.

القرارات والتوجيهات، وسنقول باستعراض هذه الأنواع وفق التصنيفات التي يتفق معظم علماء الإدارة علي تسميتها:

1_ الاتصالات الرسمية (formel communication):

يقصد بالاتصالات الرسمية تلك القنوات الرسمية التي تضعها الإدارة لنقل المعلومات داخل المنظمة وخارجها.

وهي بذلك تمثل الاتصالات التي تتم وفق التسلسل الإداري في المنظمة، بحيث تناسب المعلومات من خلال المستويات الإدارية المختلفة، كما ويطلق عليه البعض الآخر بالاتصال المؤسسي الذي يعني توفير المعلومات من خلال اطر وقواعد قانونية محددة. وتنقسم إلي أربعة أقسام تمثل في:

_الاتصال النازل (downward come):

يسير هذا النوع من الاتصالات من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا في التنظيم، بحيث تناسب المعلومات خلال هذه المستويات وتكون على شكل أوامر وتعليمات وتوجيهات وتحديد المهام للعاملين في هذه المستويات، كما تشمل التعليمات عادة على سياسات المنظمة وإجراءاتها وقوانينها، إضافة إلى التعريف بإحداث المنظمة، سواء كان ذلك عن طريق النشرات والكتيبات والمجلات والأدوات الأخرى.

أ_2_الاتصال الصاعد upward communication:

ويتكون هذا النوع من الاتصالات من المستويات الإدارية الدنيا إلى المستويات الإدارية العليا في الهرم التنظيمي للمنظمة وهو يسير بعكس النوع الأول أي من الأسفل التنظيم إلى

الأعلى وتكون الاتصالات الصاعدة على شكل اقتراحات وشكاوي وتقارير وسجلات ومقابلات واستفتاءات ومطالب واستفسارات وردود أفعال.

وفي الكثير من الأحيان نجد المدراء والمسؤولين يقفون أمام وصول المعلومات الحقيقية من المستويات الدنيا إلى المستويات العليا كما هي، خاصة إذا كانت هذه المعلومات تمس احد هؤلاء المسؤولين، إضافة إلى ذلك يعاني هذا النوع من الاتصال من المعوقات الكثيرة المتمثلة ببعد المسافة بسبب تعدد المستويات الإدارية، الأمر الذي ينتج عنه التحريف والتشويه لبعض الرسائل المرسلة.

أ_3_الاتصال الأفقي horizontal communication:

يتمثل هذا النوع من الاتصالات بتدفق المعلومات بين العاملين في المستويات الإدارية المتساوية أي بين الأشخاص من نفس المستوى التنظيمي، بحيث ينساب هذا الاتصال باتجاه اليسار واليمين فقط.¹

أ_4_الاتصال القطري diagonal communication:

وهو الاتصال الذي يحدث بين أشخاص من مستويات إدارية مختلفة لا تجمعهم علاقات رسمية، وهذا يعني أن هذه الاتصالات تتم بين أفراد في المواقع الإدارية مختلفة وغير متساوية، كأن يسأل عميد كلية عن إعداد الطلبة المسجلين لذلك الفصل، ويتم اللجوء إلى هذا النوع من الاتصال عندما يكون الفرد مضطر للحصول على المعلومات، فيلجأ إلى الاتصال المباشر مع أولئك الذين يملكون المعلومات المطلوبة حتى وإن كانوا من مستويات إدارية متدنية وذلك من أجل السرعة وتوفير الوقت.

¹علي سليمان، رباح سالم، نفس المرجع السابق، ص 68-72.

ب_ الاتصالات غير الرسمية informal communication:

تلعب الاتصالات غير الرسمية دورا كبيرا في كونها وسيلة تمكن الإدارات والأفراد من الحصول على المعلومات بشكل سريع، وقد تطرق كثير من العلماء الإدارة لموضوع الاتصالات غير الرسمية فقد عرفها " بأنها تلك الاتصالات التي لا تخضع لقواعد وإجراءات مثبتة مكتوبة ورسمية كالموجودة في نظام الاتصالات الرسمية ".

ويعرفها أبو عياش " بأنها الاتصالات التي تتم بالاستناد إلى الاعتبارات الشخصية بين الأطراف المعنية ولا تكون محددة بأي اعتبارات أخرى، إذا تنشأ الاتصالات غير الرسمية بوسائل غير رسمية بحيث لا تتضمن لوائح وإجراءات رسمية بل تحدد عن طريق الصلات والعلاقات الشخصية والاجتماعية، بحيث تفيد هذه الاتصالات في سرعة تبادل المعلومات التي لا يرغبون بها.

*هناك أنواع أخرى من الاتصالات والتي تتمثل في :

ب_1_ الاتصال الشخصي personal communication:

وهو ما يعرفه (Hunt) بأنه الاتصال الذي يكون بين شخصين وجها لوجه وبشكل مباشر، بحيث يفيد هذا الاتصال بقدرته الكبيرة على نقل الأفكار وتبادل المعلومات بين الأشخاص بدون الاستعانة بالقنوات والعوامل الوسيطة، بحيث يتميز بقدرته على التفاعل العالي بين المرسل والمستقبل بسبب عدم وجود الحواجز والإقناع وتعريفه للمشكلة.¹

¹علي سليمان، رباح سالم، مرجع سابق، ص 73-75.

ب_2_ الاتصال الجماهيري mass communication:

يمثل هذا النوع اتجاهاً آخر لأنواع الاتصال لأنه يتعامل مع شريحة كبرى وعدد كبير من الأفراد، ويعرف الاتصال الجماهيري " بأنه اتصال منظم ومدروس يقوم على إرسال رسائل علنية عامة صادرة عن مؤسسة الاتصال الجماهيري عبر وسيلة اتصال جماهيرية إلى جمهور عريض من الناس بقصد التأثير على معلوماتهم أو اتجاهاتهم أو سلوكهم.

2_2_ خصائص الاتصال:¹

أ_ الاتصال عملية اجتماعية:

تتم بين الأفراد أو بين الجماعات بغرض تحقيق التماسك الاجتماعي، ودعم علاقات أفراد الجماعات أو المجتمع بعضهم ببعض، فتبادل الآراء حول موضوع معين يهتم أفراد الأسرة، هو نوع من أنواع الاتصال يهدف إلى الوصول إلى رأي موحد حول هذا الموضوع، ووحدة الرأي تؤدي إلى تماسك الأسرة وترابطها، وما يقال بالنسبة للأسرة يمكن أن يقال عن الجماعات أو المجتمعات المختلفة، وعلى الجانب الآخر فإن انعزال الأفراد بعضهم عن بعض يؤدي إلى تفكك الأسرة أو انهيار الجماعات والمجتمع.

ب_ الاتصال عملية تلقائية:

فتمتد التقى الفرد بغيره في أي مجتمع فإنه يحاول أن يتبادل معه الحديث والأفكار، سعياً لتوثيق الصلة أو الترابط بينهما، ولذلك كانت اللغة من أهم أدوات الاتصال بين الأفراد لسهولة انتقال الأفكار وتبادلها من خلالها.

¹ بدون مؤلف، الاتصال (أهميته، أنواعه، وسائله)، قسم العلوم الإدارية والاجتماعية، ط3، وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية، البنين، 2007-2008، ص10-11- <https://www.cia.gov/library/abbottabad-compound/46BBCC504D4ECDEEB0013084B76514C5.le> 24/04/2023 a 06 :00 pm

ج_الاتصال عملية ضرورية لكل الأفراد والجماعات:

فالجماعات شأنها شأن الفرد، تجد نفسها في حاجة إلى عون الجماعات الأخرى، وكذلك المجتمعات، والتبادل السياسي والاقتصادي بين الدول والمجتمعات هو ناتج لعملية الاتصال بين هذه الدول والمجتمعات، فالالاتصال ضروري لتحقيق أمن هذه الدول وتوفير حاجات مواطنيها من الدول والمجتمعات الأخرى.

د_الاتصال عملية إلزامية:

ففي ظل الضرورات الاجتماعية، أصبح لا يستطيع الإنسان أن يعيش بمفرده ولا بد له من التفاعل والمشاركة مع الآخرين لإشباع حاجاته الاجتماعية، وهذا يعني أن الاتصال إلزامي على الأفراد وكذلك على المجتمعات لتحقيق وجود الفرد أو المجتمعات وسط الجماعة والمجتمعات.¹

¹ بدون مؤلف، نفس المرجع السابق، ص12- <https://www.cia.gov/library/abbottabad-compound/46BBCC504D4ECDEEB0013084B76514C5.le> 24/04/2023 a 06 :00 pm

3_ عناصر الاتصال ومراحل تطوره:

3_1_ عناصر الاتصال:¹

يعتمد نجاح عملية الاتصال على تكامل عناصرها وهي:

أ_ المرسل:

وهو القائم بالعملية الاتصال، والذي يقوم بإصدار الرسالة، وقد يكون المرسل متمثلاً في شخص يتكلم أو يرسم، أو مؤسسة اتصالية مثل (صحيفة، دار نشر، محطة، إذاعة، تلفزيون...) وهذا العنصر في عملية الاتصال هو الأهم، لأن بدونه لا يتوقع وجود عملية اتصال أصلاً.

ب_ الرسالة:

هي المضمون والفكرة التي يريد المرسل توصيلها إلي المتلقي، ويجب أن تصاغ بطريقة يفهمها المتلقي ويستطيع فك رموزها بسهولة، كما عرفها البعض على أنها الأفكار والمبادئ والمفاهيم والأحاسيس، أو المهارات والاتجاهات التي يرغب المرسل في نقلها للمستقبل بوسيلة مناسبة.

ج_ قناة الاتصال:

وهي الوسيلة أو الأداة التي يتم بها نقل الرسالة، ولها أشكال مختلفة فقد تكون الوسيلة طبيعية كما في الاتصال الشخصي-كلام وكتابة، وقد تكون صناعية كما في الاتصال الجماهيري الذي يعتمد على وسائل تكنولوجية من التلفزيون والسينما والراديو وغيرها...، هذا ولابد

¹سامي باسم علي العمور، مهارات الاتصال الحديث في الحديث النبوي الشريف،(مذكرة ماجستير)، قسم أصول الدين، كلية الدراسات الفقهية والقانونية، جامعة آل البيت، 2006/2007، ص18.

أن ينتبه المرسل إلى نوعية الوسيلة التي يريد نقل الرسالة بها، لأنها تؤثر إيجابيا وسلبيا عليها.

د_المستقبل:

وهو المتلقي للرسالة والجهة التي إليها تلك الرسالة، وهو العنصر المستهدف من وراء عملية الاتصال والتي يراد منها التأثير فيه، بالإضافة إلى أنه يؤثر فيها بما يقوم به من مشاركة وتفاعل.

ه_الاستجابة (التغذية الراجعة):

وهي مدى قبول المستقبل للرسالة أو رفضها، هي نعم أولا للرسالة، وقد تكون سريعة أو بطيئة، إيجابية أو سلبية، ويعبر عنه المستقبل إما بابتسامة أو كلمة طيبة أو اتصال هاتفي، أو مظاهرة عارمة أو استسلام للعدو برفع الأيدي، أو انتخاب زعيم لمنصب ما، وقد تكون الاستجابة الناجحة منبثقة عن الفهم الجيد للرسالة ولهدف المرسل.

وبالاستجابة وحدها يمكننا أن نعرف مدى اثر الرسالة التي بعثها المرسل في المستقبل، وهذا مهم جدا، إذ يمكن أن تكون الرسالة تعرضت لعوائق معينة أو تشويش ما، كضعف أداء المرسل أو رداءة الصوت وغيره، وهذا يمنع أو يقلل من تأثير الرسالة في المستقبل .

و_التأثير:

وهو المحصلة النهائية لعملية الاتصال، وحتى يحدث التأثير لا بد للمرسل أن يكون هدفه واضحا تماما، ومعلوماته التي يعطيها دقيقة، وأن يركز على النقاط المهمة.¹

¹سامي باسم علي العمور، نفس المرجع السابق، ص19.

وعندما يحصل التأثير يقوم المستقبل بتغيير معلوماته ثم بعد ذلك تغيير في اتجاهاته واعتقاداته ثم تغيير في سلوكه، وهذه الأشياء هي أهداف الاتصال، وبذلك تكون قد نجحت عملية الاتصال.

3_2_ مراحل تطور العملية الاتصالية (عملية الاتصال)¹

يمكن التمييز بين عدة مراحل تاريخية لتطور عملية الاتصال وهذه المراحل أشار إليها مارشال ماكلوهان:

_مرحلة الاتصال الشفهي

_مرحلة الكتابة

_مرحلة الطباعة والنشر

_مرحلة الاتصال الحديث (الإعلام أو الاتصال الجماهيري)

أ_مرحلة الاتصال الشفهي:

منذ آلاف السنين وقبل ميلاد عيسى عليه السلام عرفت منطقة واد النيل والعراق والشام حضارات قديمة، حيث كانت الزراعة وتربية المواشي أكثر ما يعتمد عليه من أجل البقاء، وما ساعد الناس على التأقلم مع بعضهم البعض هو وجود لغة تخاطب مكنتهم من حل نزاعاتهم الشخصية والتفرغ لبناء حضارة إنسانية لا يمكن لها أن تقوم دون لغة، وكانت الرموز التصويرية حاضرة من خلال رسومات بدائية يتم حفرها على الحجارة، وهي الخطوة

¹الدرع نعيمة، محاضرة في مقياس تكنولوجيا الاتصال مقدمة لطلبة السنة الأولى ماستر علم اجتماع التربية، جامعة أبي بكر بلقايد، الموسم الجامعي 2019-2020 كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 25 ابريل 2023، ساعة: 11:27Am.

الأولى في تعلم الكتابة، فتحسن الاتصال بين الأشخاص والجماعات، مع ظهور اللغات واللهجات استحدث الإنسان أول نشرة أخبار عرفها التاريخ تمثلت في شخص المنادي الذي ينتقل من مكان إلى آخر ويجذب انتباه الجماعة بإلقاء الأخبار أو المعلومات التي كلف بتوصيلها وبنفس الأسلوب ظهر أو استخدم الاتصال للترفيه والتعليم والتنقيف وظهرت لأول مرة مهنة الرواة والشعراء، وكان يعتمد في انتقال الرسالة المنطوقة من مكان لآخر بواسطة أشخاص لهم قدرات خاصة من حيث سرعة العد والقدرة واللياقة البدنية.

ب_مرحلة الكتابة:

مع ظهور الأبجديات المسمارية أو السومرية وتلتها الهيروغليفية عند الفراعنة (مصر)، فقد مرت الكتابة بالمراحل التالية :

مرحلة الكتابة التصويرية

مرحلة الكتابة على أساس النطق

مرحلة الكتابة الألف بائية

ومع ظهور الكتابة بزغ فجر عصر جديد من الاتصال المباشر بين البشر، حيث بدأ استخدام المراسلين والعذائين أو على ظهر الجواد لحمل رسائل مكتوبة من مكان إلى آخر سواء بالأسلوب المباشر أو بأسلوب التتابع، باستخدام الحمام الزاجل.

ج_مرحلة الطباعة:

بدأت الطباعة عند الصينيين قبل حوالي ألف وستة مئة سنة قبل الميلاد عن طريق النسخ بالألواح الخشبية، المحفورة وقد انتقلت هذه الطريقة إلى أوروبا خلال القرن 14 ميلادي بواسطة الملاحين الهولنديين، وتعود الكتب الأولى التي طبعت بهذه الطريقة إلى سنة 1431، في منتصف القرن الخامس عشر توصل يوهان جوتنبرغ في ستارسبورغ بفرنسا إلى

استخدام الحروف المعدنية المتفرقة في الطباعة التي كان لها الفضل في طباعة العديد من الكتب، وفي العصر الحالي ظهرت الطباعة الرقمية التي تعتمد على طابعات متصلة بأجهزة الكمبيوتر والتي مكنت من نسخ الملايين من الكتب في زمن قصير وبأقل جهد وتكلفة.¹

د_مرحلة الاتصال الجماهيري:

بدأ هذا العصر مع ظهور الصحافة الجماهيرية والتي بدأت بالتنافس في ما بينها للوصول والانتشار إلى أكبر مساحة في العالم مستفيدة من الإمكانيات التقنية التي ساعدتها على أن تكون لها أكثر من طبعة وفي أكثر من عاصمة ومدينة، إضافة إلى الاستفادة من الأقمار الصناعية والتقنية الرقمية في البث الفضائي مع وجود العديد من المحطات الفضائية العمومية والخاصة.

ثانيا: ماهية الاتصال الرقمي:

تمثل مفهوم الاتصال الرقمي أبرز وأهم المنطلقات الأساسية للخوض في جوهر الموضوع والذي نعني به متابعة إحدائيات ومعطيات العصر من وسائل وأجهزة ومبتكرات وتطبيق استخداماته الحديثة والاستفادة منه في شتى نواحي الحياة الإنسانية، بما في ذلك تأثيراته في مجال المعلومات والاتصالات بمختلف وسائله وأجهزته.

1_1_تعريف الاتصال الرقمي :

يرتكز تعريف الاتصال الرقمي (digital communication) بالدرجة الأولى على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والأساسية للاتصال بين أطرافه، ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر (communication

¹لدرع نعيمة، نفس المرجع السابق، ساعة : 11:31Am.

(puter media based communication) ، أو الاتصال القائم عن طريق الكمبيوتر (computer based communication) وكلها مفاهيم تؤكد الكمبيوتر في عملية الاتصال.¹

هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.²

1_2_ مميزات الاتصال الرقمي:

نظرا لتطور المستحدثات وإمكانيتها، فإن نظام الاتصال الرقمي يقوم على عدة خصائص موحدة تتميز بها كل أشكال الاتصال الرقمي، وهذه الخصائص لا تميز الاتصال الرقمي وإنما استوت في بناء المفاهيم الخاصة وبعناصره، ويمكن تلخيص هذه الخصائص فيما يلي:

أ_ التفاعلية:

وتعني عكس الاتصال الخطي الذي يكون في اتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي بحيث الاتصال في اتجاهين يقوم فيه أطراف العملية الاتصالية بتبادل الأدوار.

ب_ التنوع:

ويكون له طرف الحرية والإمكانية للتأثير على عملية الاتصال، ويصبح المستقبل لا يكتفي بتلقي المعلومات والمعارف فقط، بل يتحول إلى مشارك في هذه العملية ومؤثر فيها بآرائه

¹أكرم بوطورة، اتصال تنظيمي، أثر الاتصال الرقمي على العلاقات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة مناجم الفوسفات- تبسة -، السنة 2019-2020.

²نورية ايت محند، اتصال تنظيمي، واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة التبسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر " ل م د "، السنة 2020-2021.

وتعليقاته خاصة مع إمكانية تعدد المشاركين وتواجد أكثر من متلقي واحد في نفس الزمن مما ينتج عن ذلك توسع لدائرة الحوار واتجاهاتها.

ج_التكامل:

فشبكة الانترنت تعتبر بمثابة مظلة اتصالية تجمع بين أنظمة الاتصال والمعدات الرقمية والمحتوى بأشكاله ووظائفه في إطار منظومة واحدة تتيح للمستقبل حرية الاختيار المواد الإعلامية في إطار متكامل فيختار منها ما يراه مطلوباً للتسجيل أو التخزين أو الطباعة، وفيما بعد يمكن له إعادة إرسالها إلى أفراد آخرين عبر البريد الإلكتروني، فتكنولوجية النظام الرقمي توفر أساليب التعرض وتتيح أدوات التخزين في إطار أسلوب متكامل أثناء الولوج إلى شبكة الانترنت والتجول فيما بين صفحاتها ومواقعها المختلفة والمتعددة.

د_الفردية:

من خلال البرامج الاتصال الرقمي المتنوعة وبروتوكولاته وفر قدرات معتبرا من الخيارات وهذه الأخيرة أعطت لأطراف العملية الاتصالية نطاق واسع في الاختيار والاستخدام والتجول وتقييم الاستفادة من عملية الاتصال¹. وهذا ما يرفع من قيمة الفرد المستخدم ويرفع من شأن الفردية ويميزها، حيث تؤكد نظم الاتصال الرقمي من خلال التصميم على سرية الاتصال وخصوصيته، بالإضافة إلى سطرت المعنيين بالاتصال على معالجة المعلومات وعرضها بشكل لا يختلف مع الحقوق القانونية للملكية الفكرية وطريقة استخدام هذه المعلومات إلى جانب تأمينها والحفاظ على سريتها، وبالتالي توفير أعلى درجات الفردية والحفاظ على طابع الخصوصية أثناء القيام بأي اتصال.

¹محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، ط1، القاهرة، عالم للكتب، 2007، ص 24-25.

هـ_تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية:

فالانترنت قد شكلت شبكة عالمية للمعلومات تجمع آلاف الشبكات الدولية ونموها يسير بصفة سريعة يصعب معه توقع أعدادها، ورافق هذا تزايد في إعداد المستعملين لهذه الشبكة خاصة مع توفر الإمكانيات وانخفاض التكلفة، وأحدث ذلك تجاوز في حدود الجغرافية بفضل هذا الاتصال الذي ربط العالم بمختلف أقطاره، وأسقط معه الحدود الثقافية لأطراف العملية الاتصالية بالرغم من اختلاف لغاتهم وانتماءاتهم وأفكارهم وتشكيل حوار بين النظم والثقافات الاجتماعية بين الشعوب، ومع مرور الوقت ازدادت أهمية الاتصال الثقافي من خلال الشبكات نظرا للخدمات التي يستفيد منها جميع المستخدمين في أنحاء العالم.

و_تجاوز وحدة الزمان والمكان:

وفي الاتصال الرقمي لا يشترط وجود أطراف العملية الاتصالية بمكان واحد حتى يحدث التواصل بينهم نظرا لتطور الأجهزة الرقمية وتحولها إلى أجهزة قادرة على توفير الاتصال بالرغم من بعد المسافة بين أطراف العملية الاتصالية، خاصة وأن هذه الأجهزة يسهل نقلها من أجهزة الحاسوب والهاتف المحمول وإمكانية ربطها بالشبكات والتواصل الدائم معها ومعرفة كل ما هو جديد في وقت جديد في وقت حدوثه، بالتالي لم يعد شرط التزامن ضروري.

ي_الاستغراق في عملية الاتصال¹:

¹محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص26.

وهو راجع إلى تراخ تكلفة الاتصال واستعمال لأجهزته نتيجة لتوفير الاتصال الرقمي وتكاليف زهيدة، مما أدى إلى تشجيع مستعمليها على الاستغراق في برامج تلك الأجهزة لأجل التعلم ولفترات طويلة خاصة مع تطور برامج النصوص الفائقة، والتي تعمل على طول مدة التجول بين المعلومات والبيانات، وقد تم وضعها بهدف اكتساب المعلومات أو التسلية، ولهذا نجد أن الكثير من المستخدمين يقضون في الحاسوب أوقات تفوق الوقت الذي يقضونه للقراءة أو المشاهدة أو الاستماع خصوصا مع ازدياد اعتمادهم عليه كمصدر للحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها.

2_نشأة الاتصالات الرقمية:

في ثمانيات القرن السابق توصل العلماء إلى إمكانية تقديم الإشارات التماثلية في إشارات رقمية، ومنذ ذلك الحين بدأت هذه التكنولوجيا الرقمية تحل تدريجيا محل المعدات التناظرية التقليدية القديمة، كما نلمس مدى ما بلغت الاتصالات من سهولة ويسر في عصر الاتصال الإلكتروني والفضائيات وتطورات وإنجازات علمية فتحت المجال أمام قفزات هائلة شملت نقاط تحول مسار التقدم الاتصالي منذ النصف الثاني من القرن 20 وبداية الألفية الثالثة مع عام 2001م وتتمثل هذه القفزات في:

***القفزة الأولى:** تمثلت في اختراع الترانزيستور عام 1948م على يد بعض العلماء الأمريكيين " براتان شوكلي " وحصولهم على جائزة نوبل عام 1956م لإنجازاتهم وأثرهم في تصغير حجم أجهزة الإرسال والاستقبال في نظر الاتصالات.

***القفزة الثانية:** وترتبط بالتوصل إلى صناعة دوائر متكاملة صغيرة الحجم عالية الكثافة، بفضل هذه القفزة أمكن تصغير حجم الحاسبات لتصبح حاسبا شخصيا صغير يمكن حمله.

***القفزة الثالثة:** وقد تحققت حينما قام العالم الأمريكي " شانون " بنشر بحثه الذي وضع الأساس للاتصالات الرقمية التي تتميز بكفاءتها العالية¹.

وإن سيرة هذا لتطور اتجهت في خط متسارع نحو مرحلة الاتصال الإلكتروني، والذي شاهد تقدما في هائلا وتشبعا كبيرا في مجال الاتصالات التي أجنح من الصعوبة ملاحقة تطورها ومن هذه المجالات نجد:

- مجال الاتصالات بين الحاسبات الإلكترونية وشبكات الاتصال.

- مجال الاتصال عبر أقمار الفضاء والسموات المفتوحة.

- الاتصالات عبر الألياف الضوئية واكتشاف أشعة الليزر ثم الطفرة (الثورة) الكبرى وهي الاتصالات الشخصية المتنقلة (اتصالات المحمول).

3_ خصائص ومزايا الاتصال الرقمي:

نظرا للتطورات المستحدثة وإمكانياتها، فإن نظام الاتصال الرقمي قد تجاوز الكثير من هذه الفروق وأقام مجموعة من الخصائص الموحدة التي تتميز بها كل أشكال الاتصال الرقمي، وهذه الخصائص لا تميز الاتصال الرقمي وإنما أثرت في بناء المفاهيم الخاصة وبعناصرها، ومنها نذكر ما يلي:

أ_ التفاعلية:

¹رضوان بالخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسسي، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص 178-

حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي بالأدوار ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلًا من مصادر، وتكون ممارسة الاتصال مع المتلقين ثنائية الاتجاه وتبادلية، ويصبح المشاهد مشاركًا ومتفاعلًا في العملية الاتصالية يؤثر فيها وفي عناصرها.

ب_التقنية:

وتعني تعدد الرسائل التي يمكن الاختيار من بينها بحسب رغبات الأفراد أو الجماعات الصغيرة بدل من توحيد الرسائل.

ج_التزامنية:

تعني إمكانية إرسال واستقبال الرسائل في الوقت المناسب للفرد المستخدم للاتصال، وبغض النظر عن تواجد المتلقي للرسالة في وقت معين.

د_الحركة والمرونة¹:

حيث يمكن تحريك الوسائل الجديدة إلى أي مكان مثل: الحاسب الشخصي والهاتف المحمول وكاميرات الفيديو.

هـ_قابلية التحويل:

حيث أتاح الاتصال الرقمي إمكانية تحويل الإشارات المسموعة إلى رسائل مطبوعة أو مصورة والعكس.

¹حسن عماد مكايي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط6، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006،

و_ الكونية:

حيث أصبحت بيئة الاتصال بيئة عالمية تتخطى حواجز الزمان أو المكان والرقابة.

ي_ الانتشار:

يعني تحول الرسائل الجديدة من مجرد حذف وإضافة وسائل ضرورية ووظيفية، ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح في حالة انتشار الهاتف المحمول على نطاق واسع.¹

_ ينشئ الاتصال الرقمي ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل: مناهضة العنصرية والدعوة إلى الديمقراطية.

_ تقديم معلومات جمة وخدمات إعلامية من خلال كتابة تقارير إجبارية حول مختلف الأحداث والوقائع التي تحدث في بقاع كثيرة من العالم حيث لم تصبح الحقائق ملكا للسلطة أو وسائل الإعلام المحلية وحتى العالمية منها.

_ استخدامه في التعليم ونشر الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحساب وبرامج التعليم.

_ تقديم وظائف كبيرة للمعنيين من خلال تسويق والإعلان عن منتجاتهم ليسهل للجمهور المتلقي القرارات الشرائية.

¹حسن عماد مكاوي، المرجع السابق، ص108.

تحقيق وظائف التسلية والترفيه التي أصبحت تجذب مستويات عمرية مختلفة مع انتشار برامج المسابقات والألعاب بانتشار شبكة الانترنت.¹

يهدف كذلك إلى تحقيق اللامركزية المعلومات حيث تصبح مخزنة في منطقة ما ويمكن الاستفادة منها في مناطق أخرى، فلا تكون المعلومات حكرًا في منطقة معينة والتقليل من غلاء السعر وقلّة التكاليف على الأفراد.

تحقيق قدر عالي من الدقة الآلية بتصميم نظم رقمية لمراقبة تغير أوضاع القناة بصفة مستمرة وتصحيح مسارها.

تحكم في مشكلة الصدى وتحقيق التوافق الصوتي، أو تناغم بين الأصوات من أجل القضاء على مشكلة التشويش مستقبلاً.

وظائف الاتصال الرقمي:

تجاوز قيود العزلة التي تفرضها مختلف الاتصالات وتوسيع علاقة الفرد مع الآخرين من خلال الاتصال.

إنشاء الاتصال الرقمي بما يسمى المجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية.

تقديم معلومات كثيرة وخدمات إعلامية من خلال كتابة تقارير الإخبارية حول مختلف الأحداث والوقائع التي تحدث في العالم.

استخدامه في مختلف الإستراتيجيات ونشر التعليم وبرامجه.

¹محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص 130-131.

توفير التعدد والتنوع يساهم في إرساء المبادئ الخاصة بالمشاركة الديمقراطية وتفعيلها، فإن غياب المصادر وتحدي المصادقية تشكل شكوكا حول هذه الوظائف التي تمثل الصورة الإيجابية لها، لأنها تساهم في تدعيم وظيفة الدعاية من أجل تحقيق الغزو الثقافي.

القيام بوظيفة التسلية والترفيه، التي تقوم بجذب أعمار مختلفة من المستفيدين عبر المواد الترفيهية والألعاب التفاعلية.¹

أهداف الاتصال الرقمي:

يمكن تلخيص بعض أهداف :

حفظ الوثائق والمعلومات وحمايتها من الزوال.

المحافظة على التراث المكتوب، ونقص استعمال ذلك التراث بالأيدي.

توفير قدر عالي من الدقة الآلية بتصميم نظم رقمية لمراقبة تغير أوضاع القناة بصفة مستمرة وتصحيح مسارها.

تقديم وظائف كبيرة للمعلنين من خلال التسويق والإعلان عن منتجاتهم ليسهل للجمهور المتلقي اتخاذ القرارات الشرائية.

تحقيق وظيفة التسلية والترفيه التي أصبحت تجذب مستويات عمرية مختلفة مع انتشار برامج المسابقات والألعاب بانتشار شبكة الانترنت.

التحكم في مشكلة الصدى وتحقيق التوافق الصوتي أو تناغم بين الأصوات من أجل القضاء على مشكلة التشويش مستقبلا.²

ثالثا: التحول نحو التقنية الرقمية

¹محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص130

²رضوان مفلح العلي وآخرون، مدخل إلى وسائل الإعلام الإلكتروني والفضائي، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص96

1_ تحول البيانات التماثلية إلى الرقمية:

ويتم استخدام الكود الرقمي لتمثيل الكهربائية التماثلية في شكل إتصالي (الصوت والصورة)، بالإضافة إلى تحويل الحروف والأرقام والرموز إلى إشارات رقمية.

فالاتصالات الهاتفية يمكن التعبير عنها في شكل رموز رقمية digital عند بداية الإرسال، ومن إشارة رقمية إلى إشارة تماثلية عند نفذ الإقبال.¹

فعند خط الإرسال توجد أداة تسمى A.D converter تقوم بتحويل البيانات من صورتها التماثلية إلى صورتها الرقمية، كما توجد مماثلة عند الإقبال.

-تقوم بتحويل الإشارات الرقمية إلى إشارات تماثلية تحاكي تماما شدة الصوت الأصلي وتسمى هذه الأداة D.A converter ويطلق على هذه الحالة في نظم الهاتف اسم codec.

2_ الفرق بين الاتصال التماثلي والرقمي :

إن الاختلاف بين النظام الرقمي والنظام القياسي كما يسميه البعض يكمن في نوعية وهيئة الإشارة من حيث سعتها وقيمتها وكذلك من حيث الزمن الذي تشغله، فالإشارة التماثلية يمكن أن تأخذ القيمة في زمن مستمر وغير منقطع وبينما الرقمية لا تأخذ وفي حالة الاتصال التماثلي يمكن الإرسال بشكل مستقر عن نظام الإقبال ويؤدي ذلك إلى وجود قدر عالي من التشويش noise حيث تؤثر البيئة على الإشارة التماثلية، أثناء إرسالها، أما الاتصال الرقمي يتخذ شكل الشبكة الرقمية digital net work من بداية الإرسال إلى منفذ الإقبال فلا يسمح بأي قدر من التشويش أو التداخل.²

¹حسن عماد مكاوي نفس المرجع، ص149.

²حسن عماد مكاوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط6، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006، ص 149-151.

يتفوق الاتصال الرقمي في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية التي تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية وتلك على عكس الاتصال التماثلي الذي يضعف كلما ما طالت المسافة التي يقطعها.¹

ويتم نقل المعلومات في النظام الرقمي على شكل أرقام منفصلة (1،0) وعند وصول المعلومات إلى المستقبل يقوم بدوره بترجمتها إلى صوت، أما النظام القياسي فيقوم بنقل المعلومات على شكل موجة متسلسلة.

و النظام الرقمي يتميز بإمكانية تطابقه وإمكانية دمج مع أنواع أخرى من التكنولوجيا مثل: الكمبيوتر وهو ما يصعب القيام به بالنسبة للنظام القياسي، وتكمن أهمية ذلك في أنه معظم وسائله تكون بشكل متزايد على الكمبيوتر.²

3_مستويات الاتصال الرقمي:

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة وتوفير أشكال حديثة منها، وتتمثل هذه المستويات في الآتي:

3_1_الاتصال بالحساب وبرامجه:

في هذه الحالة يكون جهاز الحاسب بما فيه من برامج طرفا في عملية الاتصال، ما دامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي تتسم بالتفاعلية التي توفر للمتلقى المعلومات التي يريدها في الوقت والمكان الذي يحدده ويتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها،

¹أياد شاعر البحري، تقنيات الاتصال بين الزمنيين، ط1، دار الشروق للتوزيع، الأردن، 2003، ص72.

²محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص64.

والهدف من هذا التصميم يكون لأغراض مختلفة: التعلم والتسلية والترفيه والبحث في قواعد البيانات.

3_2_الاتصال بقواعد البيانات:

في هذه الحالة تعتبر الحواسيب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تخزينها على الحاسب الرئيسي serveur يتصل بعدد من الحواسيب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل المؤسسة أو المنظمة، وتتيح لكل مسؤول أو مستخدم الدخول قواعد البيانات والاستفادة من خلال الاتصال الكابلي بين الحواسيب والحاسوب الرئيسي، ولإستخدام في هذه الحالة خطوط التلفزيونية العادية، حيث تعتمد على الكابلات التي تربط بين الحواسيب ببعضها، كما في الأحوال الخاصة بالدخول على المكتبات المحلية التي تضع موادها ومصادرهما على الحاسب الرئيسي ليكون قابل للاستفادة منه، من خلال الاتصال الطرفي أو الحواسيب الطرفية.¹

3_3_الاتصال المباشر من خلال الشبكات :

يقترّب هذا الاتصال من شكل الاتصال ألمواجهي وإن كان يتم من بعد، حيث يعتمد على الشبكات للاتصال بالآخرين سواء أكان اتصالاً شخصياً أو اتصالاً بالمجموعات الصغيرة، ولذلك يعتبر كارت التميز الرقمي Modem مع أجهزة التلفزيون ضرورية لتحويل الإشارات الصوتية أو المصورة أو الرسائل المكتوبة إلى رموز رقمية Modulator ثم إعادة الترميز الرقمي إلى الرموز اللغوية المكتوبة أو المسموعة أو الإشارات المصورة Démodulator وفي هذه الحالة يمكن الاتصال من خلال الحوار المباشر الذي أن يتم في شكل حوار مكتوب بتبادل الرسائل على الشاشة كما يمكن أن يكون الاتصال مصوراً كما في أحوال المؤتمرات بالفيديو الذي ينتقل الحوار بالصوت والصورة عبر الشبكات.

¹محمد عبد المجيد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، 2004، القاهرة، ص116.

3_4_الاتصال بمواقع الوسائل الإعلامية:

نظرا للتزايد الضخم في عدد المستخدمين الشبكة العالمية للمعلومات internet الاحتمالات المتوقعة بانصراف مستخدميها عند التعرض إلى وسائل الإعلام واستبدال الانترنت بها، فقد سعت وسائل الإعلام إلى استئجار مواقع دائمة لها على هذه الشبكة لجذب مزيد من الجمهور المتلقين إلى المواد الإعلامية وساعد على تشجيع ذلك خدمة النص الفائق التي بدأتها الشبكة العنكبوتية web وأتاحت به من المزايا ترتبط بتكنولوجيا الاتصال الرقمي أهمها.¹

¹ محمد عبد المجيد، المرجع نفسه، ص288.

خلاصة الفصل:

وفي الأخير يعد توظيف الاتصال الرقمي في مختلف المجالات فتح الباب أمام اتصال جديد ربط البشرية ببعضها البعض ويسمح بتبادل الثقافات بينهم، وهذا ما أدى إلى تغيير إلى انعكاس على حياة الأفراد وسلوكياتهم سواء من الجانب الايجابي والسلبى، واكتساب الأفكار حول جميع الميادين من خلال التقدم والمعرفة المتنوعة.

الفصل الثاني

تطبيق الاتصال الرقمي في

المؤسسات الاقتصادية

الخدماتية الجزائرية

تمهيد

يعتبر الاتصال الجزء الأكبر والمهم من نشاط أي مؤسسة في تفاعلها الداخلي والخارجي وبلا شك يمثل الاتصال الرقمي الجزء الأكبر والمهم في المؤسسة الاقتصادية الخدمائية وتحديدا لتفاعلها مع مفردات البيئة المحيطة بها، وهو الأداة الفعالة في التواصل والاستمرار معها وبنجاح، وهذا ما أشر حالة التكامل فيه وإعطاء بعد إستراتيجي في عملية التخطيط والتنفيذ، وفي هذا الفصل سنتطرق إلى ماهية المؤسسة الاقتصادية وتطبيق الاتصال الرقمي فيها.

أولاً: ماهية المؤسسة الاقتصادية

1_ مفهوم المؤسسة الاقتصادية:

إن كلمة مؤسسة هي في الواقع ترجمة لكلمة *entreprise* كما يمكن استعمالها ترجمة للكلمتين *firm* و *undertaking*.¹

ولقد تعددت تعاريف المؤسسة الاقتصادية ونذكر منها:

_ هي تلك التنظيمات التي تؤمن بالعمل المؤسساتي وتعتمد على مواردها البشرية والمادية لتقديم خدماتها لجمهور العملاء في بيئة تعج بالمؤسسات المنافسة، كالمؤسسات الإنتاجية الصناعية والخدمائية ذات الطابع الاقتصادي.²

كما يعرفها مكتب العمل الدولي على أنها مكان لمزاولة نشاط اقتصادي ولهذا المكان سجلات مستقلة وتعرف المؤسسة كذلك على أنها كل وحدة قانونية، سواء كانت شخصاً طبيعياً أو شخصاً اعتبارياً تتمتع باستقلالية اتخاذ القرارات وتنتج سلعا وخدمات قابلة للتسويق.³

و حسب *pierre* فهو يعطي مفهومين للمؤسسة، فأما المفهوم الأول فيعرف المؤسسة على أنها مجموعة أعضاء مرتبطين فيما بينهم، منظمون حسب غايات محددة لتأدية وظائف

¹ حسين بن طاهر ومحمد الطاهر دربوش، المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 42، ديسمبر 2014، جامعة خنشلة الجزائر، مجلد ب، ص ص 7-40.

² صفوان كافي ونور الدين مبني، دور نظام المعلومات في البناء الاستراتيجي لخطط الاتصال بالمؤسسة الاقتصادية في ظل المنافسة، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 01، الجزائر، جانفي 2021، ص ص 156-172.

³ محمد سحنون، تقييم المؤسسة من وجهة نظر البنك دراسة حالة شركة الأشغال العامة والطرق، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، السنة الجامعية 2006-2007، ص 37.

معينة أنشأت من أجلها، بتنفيذ عمليات معقدة ومتشابكة نوعا ما وتكرر لتؤدي إلى عملية التسليم في سوق السلع والخدمات، حيث أن البيع هو نتيجة الختامية، بينها المفهوم الثاني فيعتبر المؤسسة ككتل أو تجمع إنساني متسلسل يستعمل وسائل فكرية، مادية، مالية بغية استخراج، تحويل، نقل، توزيع ثروات أو إنتاج خدمات، طبقا لأهداف موضوعة ومسطرة من طرف الإدارة سواء كانت فردية أو جماعية، بإدخال مجموع العوامل المحددة للربح وللمنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة.¹

2_وظائف المؤسسة الاقتصادية²:

حسب " فيول هنري " للمؤسسة الاقتصادية عدة وظائف مكنتها من أداء دورها وإنجاز مهامها في المجال الاقتصادي والاجتماعي ونذكر منها:

أ_ الوظيفة الإدارية:

و هي المصدر الرئيسي للمؤسسات في نجاح أو فشل البرامج والخطط، وتقدم بالرقابة والإشراف والقيادة والتنسيق فيما بين الأقسام والاتصال الأفقي والعمودي.

ب_ الوظيفة المالية:

و تتمثل في البحث عن مصادر رأس المال وأفضل استخداماته، أي تقوم بجمع أوجه الاستخدام المالي لرأس المال والحسابات المالية، التخطيط المالي، التنبؤ بدخول وخروج الأموال.

ج_ الوظيفة المحاسبية:

¹محمد سحنون، مرجع السابق، ص37.

²زينب صوري، تقييم الأداء في المنشأة الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية، مارس 1989، ص33

تتدرج في العمليات المحاسبية التي تترجم نشاط المؤسسة إلى أرقام والقيام بعملية الجرد وإعداد الميزانية وحسابات النتائج.

د_ الوظيفة الإنتاجية:

هي المسؤولة عن نشاط تحويل المادة الأولية إلى سلع، بما يتماشى مع أذواق الزبائن.

ه_ الوظيفة التسويقية:

خدماتها تتعلق بقوانين السوق ومتابعته، ومن خلالها تتوصل المؤسسة إلى تكييف منتجاتها، بتلبية رغبات الزبائن ولها وظيفتين أساسيتين: وظيفة البيع/وظيفة الشراء.

و_ الوظيفة الأمنية:

هي كل نشاط موجب نحو ضمان أمن العمال، وحفظ المنتجات ووسائل الإنتاج والممتلكات.

3_ أهداف المؤسسة الاقتصادية¹:

تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى تحقيق أهداف حقيقية ترضي جميع الأطراف، سواء مصالحها هي كمؤسسة أو مصالح المحيط الذي تعيش فيه، ومن جملة هذه الأهداف:

أ_ أهداف اقتصادية:

1_ تحقيق الربح: يمثل المؤشر الذي يضع المؤسسة في القاعدة أو القمة بحسب ما تحققه من أرباح، حيث أن الربح يهدف إلى تحقيق البقاء والاستمرار وتمويل التوسع مستقبلاً، إضافة إلى تنمية صورة جيدة للمؤسسة في أذهان المستثمرين.

2_ تحقيق متطلبات المجتمع: إن عملية تصريف المنتجات المادية والمعنوية للمؤسسة في

السوق هي تلبية لحاجات المجتمع المتزايدة، زمن هنا يمكن القول أن المؤسسة الاقتصادية تحقق أهداف أهمها تلبية رغبات المجتمع.

ب_ الأهداف الاجتماعية:

¹عاطف بوضياف، الاتصال الفعال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد48، جامعة الإخوة متتوري، قسنطينة الجزائر، ديسمبر 2017، ص.ص 315-323

يمكن تلخيصها فيما يلي:

- _ضمان مستوى معيشي مقبول من الأجور.
- _تحسين مستوى معيشة العمال وكذا المستوى الفكري.
- _إقامة أنماط استهلاكية وذلك عن طريق تأثير في أذواق المستهلكين بتقديم منتجات جيدة.
- _الدعوة إلى تنظيم وتماسك العمال باختلاف انتماءاتهم السياسية والاجتماعية والعلمية.
- _توفير تأمينات ومرافق للعمال.

ج_ أهداف تكنولوجية:

البحث والتنمية من أجل تطوير منتجاتها ومسايرة التطور التكنولوجي بالنسبة للوسائل وذلك لضمان وجودها في السوق والحفاظ على القدرة التنافسية في الأجل الطويلة، وكذا تحسين جودة المنتجات والتقديم السريع لها.

فالمؤسسة الناجحة هي التي تكيف أهدافها وفقا للمتغيرات والمستجدات التي تحدث في عالم الاقتصاد، فقوام الاقتصاد الحديث هو النظام المفتوح الذي يزاوج بين مصلحة المؤسسة والمحيط على حد سواء وهذا من أجل ضمان الوصول إلى الأهداف بكل نجاحه، ومن ثم استمرار وبقاء المؤسسة وعدم زوالها.

4_ خصائص المؤسسة الاقتصادية¹:

فيمكن تلخيصها في النقاط التالية:

_المؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوق وصلاحيات ومن حيث واجباتها ومسؤولياتها.

¹عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، بن عكنون الجزائر، 2006، ص24_25.

_ القدرة على الإنتاج أو الوظيفة التي وجدت من أجلها.

أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها من تمويل كاف وظروف سياسية مواتية، وقدرتها على تكيف نفسها مع الظروف المتغيرة.

_التحديد الواضح لأهداف وسياسات وبرامج وأساليب العمل

_ضمان الموارد المالية لاستمرار عملياتها.

_ لا بد أن تكون المؤسسة مواتية للبيئة التي وجدت فيها، فإن كانت ظروف البيئة مواتية فإنها تستطيع تأدية مهامها في أحسن الظروف، والعكس صحيح.

ثانياً: أدوات ووسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية وأثاره

1_ وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

تعددت وسائل الاتصال الرقمي وأدواته، وتزداد تنوعاً ونمواً مع مرور الوقت ومن أهم هذه الوسائل ما يلي:

أ_ الهاتف:

ويتحقق هذا في أنماط الاتصال التي تتم بين عدد كبير من المتصلين، وهو ما يمكن أن يسمى بالمؤتمرات الهاتفية، ويقوم على أساس اتصال أكبر عدد من المشتركين في عملية اتصالية واحدة عبر الهاتف أو الحاسبات الموصلة بالهاتف، مع إتاحة التقنيات الحديثة للمكانية أن يرى المشتركين بعضهم أثناء عملية الاتصال عبر أنظمة الفيديو¹.

¹ إبراهيم أبو سعود، تقنية الاتصال والمعلومات، 2005، ص 18.

فالهاتف النقال أو الهاتف الجوال أو الهاتف المحمول هو " عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية والرقمية، تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية، والنصية والصور والفيديوهات عن بعد وبسرعة فائقة¹.

ب_ الحاسوب الإلكتروني:

يلعب الحاسوب الإلكتروني دورا مهما في تصميم وبناء نظم المعلومات الحديثة، فهو يحقق لنظام المعلومات مزايا السرعة والدقة والثقة والصلاحية، كما يقوم الحاسب بإجراء العمليات الحسابية المعقدة والتي يصعب تنفيذها يدويا، بالإضافة إلى القدرة الفائقة على تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة بحيث يسهل استرجاع الملفات، وقد مر تطور الحاسبات الإلكترونية بعدة مراحل²:

* الجيل الأول من الحاسبات ظهر عام 1946 من خلال العلماء جون موشليو، إكارت وجولد شياني وهو الحاسب.

* الجيل الثاني في أوائل التسعينيات بعد استخدام عناصر الترانزستور في بناء دوائر أجهزة الحاسوب كبديل استخدام الصمامات المفرغة.

* أدى استخدام دوائر الإلكترونيات إلى ظهور الجيل الثالث من الحاسبات الإلكترونية في عام 1969.

¹ كريمة كتاف، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، فرع علم الاجتماع، جامعة سطيف 02، 2020، ص106.

² المهدي الذهبي أحمد سباعي، محمد معمري، الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: الصحافة المطبوعة والإلكترونية، العلوم الإنسانية، جامعة أدرار، 2019، ص63.

*ظهر الجيل الرابع من الحاسبات خلال عقد السبعينات بعد أن تطورت الدوائر الإلكترونية المتكاملة بسرعة كبيرة.

*ظهر الجيل الخامس في بداية الثمانيات ويطلق عليه "الحاسب الشخصي" وهو يتمتع بصغر الحجم وسهولة التشغيل والربط من خلال وسائل الاتصال العادية مثل (التليفون والتلفزيون).

ويمتاز الحاسوب بعدة خصائص أهمها:

الدقة في أداء العمليات.

السرعة العالية التي تساعد في توفير الوقت في أداء العمليات¹.

المرونة في تأدية العديد من الأعمال وعدم الاقتصار على أداء عمل واحد فقط.

السرعة الكبيرة في تخزين كميات كبيرة من البيانات والسرعة في استرجاعها عند الطلب.

ب_1_ أهمية الحاسوب بالنسبة للمؤسسات:

يمتاز الحاسوب بقدرته الهائلة في تخزين المعلومات والسرعة في التجهيز والاسترجاع في المؤسسات التي حرصت منذ وقت مبكر على الاستفادة من الحاسبات، أي نمو المطرد في قدرات الحاسب، ويقلل ذلك من تناقص المطرد في حجم وتكاليف استخدامه حيث أصبح هذا الاستخدام ضرورة لا غنى عنها في المؤسسة وذلك للأسباب التالية²:

تقديم خدمات أفضل إلى أكبر عدد من المستفيدين.

تقاسم الموارد بين المؤسسة الواحدة والمؤسسات الأخرى.

¹مرورة بوقلي، تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة الخدمائية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة أم بواقي، 2015، ص33.

²مرورة بوقلي، المرجع السابق، ص34.

توفير الوقت والموارد المالية المبذولة في الوظائف والخدمات.
التخفيف من الأعمال التكرارية وتقليص التجهيزات.

ب_2_ الشبكات (les réseaux):

الشبكات الرقمية هي شبكات الاتصال التي تستخدم النبضات في نقل المعلومات بدلا من الإشارات المستمرة وهي شبكات متطورة تقدم خدمات الصوت والصور والبيانات في وقت واحد فيما يسمى بالشبكات الرقمية المتكاملة.¹

_تعريف الشبكات:

الشبكة هي عبارة عن حواسيب متصلة ببعضها البعض، أو هي عبارة عن مجموعة من الأجهزة التي يتم ربطها باستخدام أسلاك الاتصال ولا تقتصر الشبكة على المعدات أو الأجهزة المستخدمة فقط، وإنما الشبكة عبارة عن مجموعة من المحطات المرتبطة ببعضها بواسطة مجموعة من المسارات، والشبكة يمكن عرضها في شكل بياني للشبكة يدعى " topologie du réseau " التي تحدد مكان تواجد المحطات وطريقة الربط بين هذه المحطات.

_أهمية الشبكات في المؤسسات:

هناك فوائد كبيرة لاستخدام شبكات الحاسوب تصب جميعها في كثير من المجالات وخاصة تكامل البيانات، ويمكن إنجازها في مجموعة من النقاط:

¹أبو سعد إبراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، دون دار نشر، دون طبعة، مصر، 2015، ص39.

التشارك في البرامج والأنظمة: حيث تؤمن الشبكة التشارك في البرمجيات والأنظمة الموجودة في الخادم الرئيسي، وكذا قواعد البيانات المشتركة لمختلف الأقسام مما يزيد من سرعة تنفيذ أعمال المؤسسة وتحسين أداءها.

توفير تجهيزات مشتركة: تساهم الشبكات في استثمار اقتصادي مثل: الطابعات، الراسمات، المساحات، مما يوفر للمؤسسة كلفة اقتناء هذه الأجهزة الإضافية.

قواعد بيانات مشتركة: التعامل مع نفس قواعد البيانات في المؤسسة بنفس الوقت يعمل على التحديث الفوري للمعلومات بشكل لحظي مما يمنع التضارب بين المعلومات لمختلف الأقسام.

_أنواع الشبكات:

وعموما توجد 3 شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها جيب إمكانية كل مؤسسة، وهذه الشبكات: الانترنت، اللانترانت، الإكسترانت.

الانترنت:

هي شبكة حواسيب ضخمة متصلة مع بعضها البعض لتبادل المعلومات العالمية السريعة في شتى المجالات الحياتية، العلمية، الطبية، الثقافية، الاجتماعية، الاقتصادية، الإعلامية والترفيهية، وتعتبر شبكة الانترنت أداة لربط العالم ببعضه البعض وهذه الشبكة المنتشرة في أنحاء العالم والتي يشار إليها بـ"web"، توفر وسيلة سهلة للمناورة عبر ملايين الصفحات، وتحتوي تلك الصفحات من نصوص ورسوم وصور(ثابتة فوتوغرافية أو فيديو) يمكن تشغيلها وطبعها ونسخها¹.

_فوائد شبكة الانترنت:

¹عبد الرزاق محمد الدليمي، مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد، ط1، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، 2012، ص178.

لشبكة الانترنت فوائد عديدة تتمثل في¹:

توفيرها للوقت والسرعة

الاقتصاد في التكاليف

توفير المرونة

توفير خدمات الانترنت

فوائد الانترنت:

تنتشر الانترنت بشكل واسع في أرجاء العالم الأمر الذي يجعل منها مجالاً مهماً ومفيداً في شتى جوانب الحياة، حتى أصبح من الصعب حصر تلك الفوائد، نذكر منها²:

- البريد الإلكتروني **e-mail**: وهو اختصار لـ **email électronique** ويمثل إحدى المميزات الرئيسية للإنترنت، وأكثر خدماتها انتشاراً في جميع الشبكات المرتبطة بها، ويعرف البريد الإلكتروني ببساطة إرسال الرسائل من حاسوب إلى آخر عبر الشبكة وإلى أي مستخدم في أي مكان³.

- بروتوكول نقل الملفات **ftp**: وهي طريقة لنقل المعلومات بين جهازي الكمبيوتر تسمح لكل منها بتأكيد استلامه المعلومات من الآخر، حيث يمكننا هذا البروتوكول من نقل الملفات بين

¹حسينة سلاوي ، أثار تبني إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تكاليف تقديم خدمات الرعاية الصحية، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: مالية وبنوك، جامعة البليدة 2، 2016، ص 72.

²عبد الرزاق محمد الدليمي، مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد، مرجع سبق ذكره، ص 183.

³حسينة سلاوي ، مرجع سابق، ص 72.

الحواسيب على الشبكة، فإننا نحتاج إلى وقت قصير جدا لنقل الملفات إلى أي مكان تواجد هذا الحاسوب¹.

-خدمة مجموعة النقاش: تسمح خدمة النقاش لمشاركتها بالتعبير عن آرائهم وكتابة موضوع معين يحدد على أساس الاشتراك في المجموعة، وهي خدمة تسمح بالتبادل اليومي للأخبار والإطلاع على مختلف المواضيع المناقشة فيها، إذ بإمكان المستعمل الاتصال بعنوان المجموعة والمشاركة في المواضيع المناقشة فيها، كما يمكن للمؤسسة أن تطرح مجموعة نقاش خاصة بها يطرح فيها نقاشا حول منتجاتها للتعرف على المشاكل التي قد تعرض لزيائنها أو التعرف على وجهات نظرها وما يقترحونها من تعديلات مما يعزز قدرة المؤسسة على المنافسة الحرة، وهناك بعض المؤسسات تتخذ من مجموعات النقاش وسيلة للتوزيع².

-خدمة التليانت: وهو عبارة عن نظام يتيح لك طريقة للدخول إلى الكمبيوتر ما موجود في مكان ما عبر الانترنت أي توفير إمكانية الاتصال عن بعد، كما يعطي هذا البرنامج إمكانية الدخول إلى مكتبات المعلومات³ data base.

-شبكة الويب: تمتاز هذه الخدمة بتوافرها على أجهزة الحاسوب المرتبطة بالانترنت وتمتاز بقدرتها الهائلة على البحث عن المعلومات التي يريدتها مستخدم الشبكة، إذ أصبح بإمكان المتعلم استخدام هذه الخدمة للحصول على ما يريد من المعلومات بسهولة ويسر لا توفرها الوسائل الأخرى ومن أشهر صور النشر الإلكتروني اليوم، هو الكتاب الإلكتروني، النشر

¹ابنسام سوسي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص: اتصال وصحافة مكتوبة، جامعة سعيدة، 2016، ص 69.

²سفيان خروبي، تشخيص واقع استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات الاتصال في ظل الاقتصاد المعرفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه قسم علوم التسيير، تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة البليدة2، 2019، ص104.

³حسينة سلاوي، مرجع سبق ذكره، ص74.

على الانترنت، ومن نماذجه قواعد المعلومات والمجلات الالكترونية المحكمة والنسخ الالكترونية للمجلات والمطبوعات¹.

الانترنت:

هي بمثابة الانترنت صغيرة ولكن الاستعمالات الداخلية فقط، وبتعبير آخر هي شبكة محلية خاصة داخل أي مؤسسة تعمل بنفس التقنية التي تعمل بها شبكة الانترنت، من ناحية البروتوكولات المستخدمة وطرق إقصاء المعلومات، وهي غير متاحة لدخول العامة وتسمح بمشاركة المعطيات بين موظفي المؤسسة فقط، وعادة ما يقتصر استخدامها في الشركات الكبيرة فقط².

_أهمية وفوائد الانترنت:

للانترنت فوائد متعددة للمنظمات عموما يمكن أن نلخص فيها ما يلي³:

تقليل التكاليف: حيث يعمل جهاز الخادم في شبكة الانترنت على تقليل الحاجة إلى وجود النسخ المتعددة من برامج وقواعد البيانات، إضافة إلى أن تكلفة إنشاء شبكة الانترنت منخفضة ومناسبة، قياسا بتكاليف إنشاء الأنواع الأخرى من الشبكات وتقليل نفقات توزيع المعلومات.

¹سفيان خروبي، مرجع سبق ذكره، ص111.

²هجيرة سي عمر، أثر الاقتصاد الرقمي على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود مالية وبنوك، جامعة البليدة2، 2016، ص47.

³سارة قرفي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، جامعة بسكرة، 2015، ص

توفير الوقت والجهد: حيث يقلص استخدام الانترنت الكثير من الوقت والجهد في الاتصال بين العناصر وأركان المؤسسة، كذلك فإن الانترنت سهلة الاستخدام، لأن الشبكة تعمل من خلال وجود نظام ربط شبكي عالمي.

تسمح خدمة الانترنت بتحميل الملفات: أي تنزيل الملفات وتطبيقات بسهولة إلى حاسب أو أية وسيلة يراها مناسبة، كما أن الوصول إلى البيانات المشتركة يمكن أن ينفذها عن طريق قاعدة البيانات يتم الوصول إليها من قبل المستخدمين كل حسب الصلاحية المخصصة له.

_أسباب حاجة المؤسسة للانترنت:

إن الانترنت تقلل من استخدام الهواتف والفاكس وبالتالي تقلل من التكلفة وتعمل على التحسين والتنسيق بين أقسام المنظمة المختلفة، حيث قامت الكثير من المنظمات بإنشاء وبناء شبكات الانترنت بسبب كثرة الطلب من الموظفين وخاصة بقسم الموارد البشرية بسبب طبيعة عملهم والتي تعتمد على كثرة الاتصالات وتبادل المعلومات والإجابة على الكثير من الأسئلة والتي تتكرر باستمرار مما يؤدي إلى ملل وسوء الخدمة لذا فإن الخدمات تحتاج للانترنت للأسباب التالية:

لأن تكلفة توزيع المعلومات من خلال الانترنت تتم بتكلفة قليلة جداً، فالانترنت تعمل بفاعلية وسرعة حيث يتم تداول المعلومات بثواني بدلا من دقائق أو حتى ساعات بالطريقة اليدوية. الانترنت تستطيع العمل مع مختلف أنظمة التشغيل مثل نظام التشغيل أبل Apple mac ونظام التشغيل Windows فهي الطريقة السهلة لوصول مختلف المستخدمين مع مختلف أنظمة التشغيل.

إن المعلومات الموجودة على الانترنت يمكن تحديثها وتعديلها بسرعة مما تبقى الموظفين على اتصال بالمعلومات الحديثة والمعدلة بوقت قصير.

الأكسترنانت:

ظهرت شبكات الأكسترنانت في الفترة الأخيرة كتطبيق يربط بين شبكات الانترنت التي تربطها شراكة من نوع ما (تعليم، تجارة، تسويق،...) فهي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات الانترنت ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت.¹

كما تعد الأكسترنانت نتائج لتزاوج كلا من الانترنت والانترانت، فهي شبكة الانترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها، حيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر الجدار النارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء شركاء الأعمال موردين أو موزعين أو شركاء أو عملاء، أو مراكز أبحاث تجمعهم شراكة العمل لمشروع واحد.²

_ تطبيقات الأكسترنانت:

نجد تطبيقات شبكات الأكسترنانت في عدة مجالات حيث تصنف إلى ثلاثة أنواع هي³:
أكسترنانت توريد: شبكة تربط المستودعات الرئيسية للسلع مع المستودعات الفرعية بهدف إدارة العمل بصورة تلقائية وفورية وللملاحظة على مستويات ثابتة من المخزون في

¹ كريمة رموش، أمينة عمران، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، جامعة أم البواقي، 2015، ص65.

² كريمة رموش، نفس المرجع، ص66.

³ سفيان خروبي، مرجع سبق ذكره، ص112.

المستودعات، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المخزون، بالإضافة إلى الخدمات الأخرى المرتبطة بإدارة الموارد والرقابة على المخزون. اكستراكت التوزيع: تمنح هذه الشبكات صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم وتقدم أهم خدمة الطلب الإلكتروني وتسوية الحساب آليا مع تزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى. اكستراكت التنافسية: تعزز هذه الشبكات التنافسية عبر القطاعات الاقتصادية، كما تمنح للمؤسسات والشركات باختلاف أنواعها فرصا متكافئة في مجال البيع والشراء، هذا بدوره يرفع من مستوى الخدمة ويؤدي إلى تعزيز جودة المنتجات والقضاء على الاحتكار.

2- مزايا ومعيقات الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية

يترتب عن تحقيق واستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية العديد من المزايا، كما تستطيع أن تواجه المشاكل والمعيقات في استخداماتها.

2-1 مزايا الاتصال الرقمي:

يتيح استخدام نظام الاتصال الرقمي العديد من المزايا وهي كالتالي¹: تتسم الشبكة الرقمية بقدرة عالية من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغيير أوضاع القناة بصفة مستمرة ويصحح مسارها. تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب البرامج بالحاسب الإلكتروني مما يسمح بتحقيق قدرة عالية من جودة الاستخدام.

¹كمال عايد، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيره على القيم المجتمعية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص: علم الاجتماع والاتصال، جامعة تلمسان، 2017، ص57.

يتم الاتصال والشمول، يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات في كل نصوص وصور ورسوم بقدر عالي من الدقة، وتتم كل أشكال الاتصال الشبكة الرقمية العجيج من المحادثات أو الأصوات المركبة في وقت واحد.

يتسم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عالي من تأمين الاتصال حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي للأغراض العسكرية، ونقل البيانات السرية للحكومات، قبل أن يصبح هذا النوع من الاتصالات متاحا على المستوى التجاري كذلك يستخدم الاتصال الرقمي في شبكات البنوك، والنقل الإلكتروني للبيانات ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجة عالية من السرية. يمكن كشف أخطاء النقل حتى بوجود كم كبير من الضجيج¹.

يتسم بالتواصل المستمر للأفراد في أي وقت ومن أي مكان باستخدام الاتصال الرقمي، حتى إذا كانوا في مواقع جغرافية مختلفة، مما يساعد على تجاوز القيود الزمنية والمكانية وتعزيز التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين.

يسمح بتنظيم وإجراء الاجتماعات الافتراضية وورش العمل عبر الانترنت والتدريب عن بعد.

2-2 معوقات الاتصال الرقمي:²

تتمثل أهم معوقات الاتصال الرقمي فيما يلي:

2-2-1 معوقات إدارية:

عدم صرف المستحقات والمكافآت أول بأول، مما يعطي حافزا للإجادة والإنتاج ويدخل ذلك في الحيز والمحاذاة لبعض دون الآخرين، مما يغرس في قلوب الغير والإحباط والحقد، فينعكس ذلك على العمل نفسه فيجعل العاملين غير متفانين في العمل ولا يباليون بشكل المنتج، المهم إنهم يعملون ولكن الجودة لم يعد لها وجود.

¹أميمه دكاك، اتصالات رقمية، منشورات الجامعية الافتراضية السورية، دون ذكر الطبعة، سوريا، 2018، ص3.

²عبد الوهاب لعجال، سامية غزال، الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الإعلامية الجزائرية، مذكرة مكملة لشهادة الماجستير أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، جامعة مسيلة، 2021، ص 28-29.

عدم التقدير من المدراء للموظفين، وعدم تجسيد مبدأ الثواب والعقاب.
عدم وجود مساواة في التكاليف ببعض الأعمال التي لها عائد مادي ومعنوي.
عدم تزويد المعدين والمخرجين بأجهزة الكمبيوتر مجانية لكي يتمكن من الاشتراك في المحطات الإذاعية والتلفزيونية الأخرى من أجل متابعة جديدة وتسهيل ما يحتاجونه لبرامجهم.

2-2-2 معوقات بشرية:

افتقار الكوادر للتدريب المتزامن والمستمرة على ما يستجد من معدات وتقنيات حديثة.
انعدام مراكز التدريب والتأهيل الكوادر، نظرا لضخامة تأسيسها وتجهيزها بالمعدات الأزمة.
نقص الدورات التدريبية الخاصة بالعاملين في مجال تخصصهم، واحتلال بعضهم لمناصب في غير تخصصهم.

2-2-3 معوقات مالية:

عدم تزويد المحطات السمعية المرئية أجهزة الكمبيوتر كافة، نظرا للميزانية الكبيرة التي تحتاجها.

عدم توفر موارد مالية كافية لتمويل أي مشروع تقتضي الحاجة إدخاله كتحسين الإنتاج سواء كان ذلك بتزويد أي محطة سمعية أو مرئية بأجهزة رقمية، مواكبة للتطور الذي اجتاحت العالم لمزيد من الإنتاج والسرعة والدقة والوضوح¹.

3-أثار الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية وفوائده :

تعد تكنولوجيا الاتصال الرقمي إحدى أهم المجالات الحديثة التي تشهد تطورا ملحوظا وهائلا، وذلك تقوم بتطبيق المعارف والعلوم لتلبية حاجات الأفراد سواء داخل المؤسسة أو خارجها. ولكن تطورها رفقة مجموعة من الايجابيات والسلبيات سنتطرق إليها في الآتي:

3-1 ايجابيات الاتصال الرقمي:

¹عبد الوهاب لعجال، نفس المرجع، ص 30.

تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بضخامة بشكل غير مسبوق، وذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتيجة لتطور غير مسبوق في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الذي استفاد منه الاتصال الرقمي ومساهمة في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال وأهمها سعة التخزين.

تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد ساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن اتصال الآخرين في الواقع الحقيقي، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني.

بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمؤسسة متابعة عملائها عن بعد عبر البريد الإلكتروني وعبر الهاتف...، وكل هذا يشعر العميل انه محل اهتمامها وبالتالي كسب رضاه عن الخدمات المقدمة¹.

سهولة من العمل الإداري، حيث قامت بتسهيل عمليات حفظ وتخزين ومعالجة البيانات بشكل يتوافق مع احتياجات العمل واحتياجات الفرد².

3-2 سلبيات الاتصال الرقمي:

تتمثل سلبيات الاتصال الرقمي فيما يلي:

تهدد البناء السياسي داخل الدول المتقدمة التي شهد تضخم إمكانيات ونفوذ المؤسسات الخاصة التي تراعي كثيرا الخدمات العمومية وتكافؤ الفرص الاقتصادية، السياسية والثقافية. خصوصية منشأ الاتصال الرقمي، ومن ثم خصوصية استعمالها في برامج الحاسوب ليست كلها حيادية فهي تمس محيط وتطلعات وخصوصيات شخصية الذي أعدها.

ازدياد الفجوة بين الدول المتقدمة والدول المختلفة.

¹سارة قرفي، مرجع سبق ذكره، ص30.

²سلمى عمار، أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال المؤسسة، جامعة أم البواقي، 2016، ص25.

التكنولوجية الحديثة تؤثر سلبا على البيئة ذلك أن إنتاج الحاسبات الآلية يحتاج إلى استنزاف شديد للموارد¹.

3-3 فوائد الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية:

- ✓ تحسين التواصل وتسهيل التعاون: يتيح الاتصال الرقمي التواصل السريع والفعال بين الموظفين والأقسام المختلفة، يمكن للموظفين مشاركة المعلومات والأفكار والتعاون في الوقت الحقيقي، مما يساهم في تحسين الإنتاجية واتخاذ القرارات الأفضل.
- ✓ تقليل التكاليف: يمكن استخدام الاتصال الرقمي لتوفير التكاليف المترتبة على الاتصالات التقليدية مثل المكالمات والفاكسات على سبيل المثال.
- ✓ زيادة الوصول والتوفرية: يمكن الوصول إلى الاتصال الرقمي من أي مكان وفي أي وقت، مما يتيح التواصل وتبادل المعلومات حتى عندما يكون الموظفون في أماكن مختلفة أو في رحلات عمل يساهم ذلك في زيادة التواصل وتحسين التنظيم.
- ✓ تحسين كفاءة العمل: يمكن للاتصال الرقمي تحسين كفاءة العمل من خلال تبسيط عمليات التواصل وتدفق المعلومات على سبيل المثال، كما يمكن للموظفين إرسال واستلام الملفات والوثائق بسهولة عبر البريد الإلكتروني أو النظم المشتركة، لأنه يقلل من الحاجة إلى الطباعة والتخزين الورقي.
- ✓ التواصل العابر للحدود: يسمح بالتواصل مع العملاء والشركاء والفروع في أماكن مختلفة حول العالم ويمكن إجراء المؤتمرات والمحادثات الصوتية والفيديو عبر الانترنت للتعاون واتخاذ القرارات مع فرق العمل البعيدة، لأنه يوسع نطاق الأعمال ويعزز التعاون العابر للحدود.

¹يوسف مسعداوي، أساسيات في إدارة المؤسسات، ط2، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص68.

حفظ المعلومات والتوثيق: يمكن للاتصال الرقمي إن يساهم في حفظ المعلومات وتوثيقها بشكل أكثر فعالية كما يمكن تخزين الرسائل والملفات الالكترونية والمحادثات في سجلات الكترونية، وهذا يساعد في تتبع التواصل وتاريخ المعاملات والقرارات. التدريب والتعليم عن بعد: يعد الاتصال الرقمي منصة مثالية لتقديم التدريب والتعليم عن بعد بإمكان توفير الدروس والمحاضرات عبر الانترنت، وإنشاء منصات التعليم الالكتروني وتبادل المواد التعليمية بسهولة.¹

خلاصة الفصل

من خلال ما تطرقنا له في هذا الفصل الذي يتمثل في المؤسسة الاقتصادية من خلال تعريفها، خصائصها، ووظائفها، وبعدها تطرقنا إلى الجانب الأساسي لتطبيق الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية الذي يساهم بشكل كبير في تسهيل التواصل بين الأفراد والمجتمعات، ولهذا فإن الاتصال الرقمي له دور وأهمية كبيرة في المؤسسة الاقتصادية، باعتباره نقطة قوة لتحسين جودة العمل وتطوير خدمات المؤسسة.

¹يوسف مسعداوي، المرجع نفسه، ص69.

وأخيرا نستخلص الدور الحيوي الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الرقمي على مستوى دعم كيان المؤسسة في بقائها واستمرارها وتعزيز جودة خدماتها، ونرى انه يتعين على المؤسسة أن تمتلك المعرفة والقدرة على التطوير والابتكار من اجل تحقيق الأهداف المرجوة.

الإطار التطبيقي

تمهيد

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية الخدمائية، من خلال تطرقنا في الجانب النظري إلى الاتصال الرقمي وخصائصه ومدى أهميته في المؤسسة الاقتصادية نظرا لحاجتها إليه، ويأتي بعد ذلك الجانب التطبيقي والذي اخترنا فيه المديرية العامة للاتصالات الجزائر بالعاصمة كنموذج، ونتناول فيها بالتعريف المديرية، مهامها وأقسامها، ولقد تم الاعتماد على أداة المقابلة وتوزيعها على رئيس المديرية لجمع البيانات والحصول على معلومات حول دور الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية، وقمنا بتحليل نتائجها وفي الأخير قدمنا استنتاجات بناء على النتائج المتوصل إليها.

أولاً: البطاقة الفنية للمديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة¹

1-تعريف مديرية الاتصال:

تتولى مديرية العلامة والاتصال لاتصالات الجزائر مهمة تحديد وتفعيل إستراتيجية الاتصال في المؤسسة، إذ تسهر على حماية صورة وسمعة المؤسسة وكذا تنمية شهرتها وتألقها، كما تكفل تناغم مختلف نشاطات الاتصال.

2-مهام مديرية الاتصال:

تحديد هوية اتصالات الجزائر أمام جمهورها من خلال التواصل الفعال والمنتاسق.
التأكيد على البعد المدني لاتصالات الجزائر ومساهمتها الكاملة في تنمية المجتمع.
جعل الرقمنة وسيلة لاكتساب العملاء.

لعب دور فعال في تطور اتصالات الجزائر وضمان نجاح المشاريع.

3-أقسام مديرية العلامة والاتصال:

قسم الاتصال الداخلي:

تنظيم الأحداث الداخلية.

ضمان نقل المعلومات للموظفين عبر وسائل الاتصال الداخلي المتاحة.

إثراء بوابة المعلومات الداخلية المشتركة.

¹معلومات مقدمة من طرف رئيس قسم الاتصال في المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالجزائر العاصمة.

قسم اليقظة والعلاقات مع الصحافة:

الحفاظ على علاقة جيدة مع مختلف أجهزة الصحافة الإقليمية الإلكترونية، المكتوبة، والسمعية والبصرية.

الإبلاغ عن المقالات والمنشورات ذات النغمة السلبية والتعامل معها.
ضمان التوزيع الواسع للبيانات الصحفية من قسم العلامة التجارية والاتصالات.

قسم الأحداث والرعاية:

تمثيل اتصالات الجزائر في الأحداث والمعارض.
إعطاء صورة جيدة للعلامة التجارية للشركة.
عرض منتجات وخدمات اتصالات الجزائر.
ضمان الامتثال للأطراف المقابلة لعمليات الرعاية.

قسم الاتصال الرقمي:

إدارة موقع الشركة وحساباتها الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي.
مراقبة سمعة الشركة الإلكترونية وصورتها على الانترنت.
الترويج لخدمات العلامة التجارية للشركة وخدماتها عبر القنوات الرقمية.

قسم العلامة:

ضمان الرؤية المثلى للعلامة التجارية في نقاط اتصال العملاء.
ضمان سهولة ومطابقة المعلومات التجارية المتاحة في نقاط الاتصال بالعملاء.
استغلال المحتوى الإعلاني المقدم من طرف مديرية العلامة والاتصال.

4-الاتصال الداخلي: كل عملية إدارية داخل المؤسسة هي اتصال داخلي (تعليمات، إعطاء معلومات وتبادلها، تقارير، اجتماعات)، فالالاتصال الداخلي هو البحث عن اندماج

المستخدمين وتقوية روح الجماعة وبذلك خلق ثقافة المؤسسة, وتحقيق انتماء الفرد إلى المؤسسة واكتسابه هوية في محيط عمله، حيث يسمح الاتصال الداخلي برفع الروح المعنوية للأفراد، وهذا ما يزيد من دافعيته إلى العمل، ويحقق له الرضا الوظيفي. فتبادل الخبرات يزيد التفاهم والثقة والتعاون بين أفراد المؤسسة.

4-1 مصالحي الاتصال الداخلي:

4-1-1 خلية الترجمة، الكتابة والنشر:

ترجمة كل محتوى مخصص للنشر الداخلي والخارجي (لغة عربية، فرنسية، انجليزية).
التحقق وتصحيح دعوات المناقصات واستشارات لكل المديرية العملياتية قبل الإدراج والنشر للصحافة أو على موقع "صفقتيك".
إثراء المعجم الموضوع تحت تصرف الموظفين.
متابعة المنشورات القانونية في الصحافة.

4-1-2 مصلحة المنصات الرقمية الداخلية:

إدارة وسائل الاتصال الداخلي.
جمع المعلومات.
إنتاج ونشر المحتوى الداخلي.

4-1-3 مصلحة تطوير وتنظيم الأحداث الداخلية:

تطوير مشاريع الأحداث الداخلية.
تنظيم الأحداث الداخلية.
تحقيق ريبورتاجات حول قصص نجاح الموظفين.

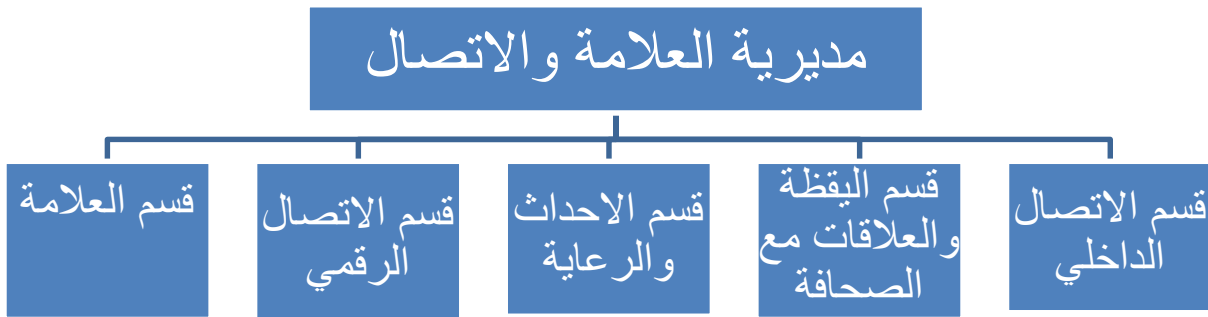
2-4 أهداف الاتصال الداخلي:

- الربط بين الإدارة المركزية والموظفين.
- إبلاغ الموظفين بمختلف أنشطة الشركة.
- المساهمة في نشر ثقافة الشركة على مختلف الفئات الاجتماعية المهنية.

3-4 وسائل الاتصال الداخلي:

- 1-3-4 البريد الإلكتروني: هو بريد إلكتروني خاص باتصالات الجزائر، يتم من خلاله الاتصال بين الموظفين، وتبادل المعلومات وإرسال الملفات.
- 2-3-4 المنصة الإلكترونية للتواصل: هي بوابة إلكترونية تستعمل عن طريق الانترنت، تضم كل المعلومات والأحداث الخاصة بالمؤسسة والعمال.
- 3-3-4 شاشات العرض الرقمية: هي شاشات عرض بلازما موضوعية في كل مدخل إداري داخلي على المستوى الوطني، تبتث من خلالها الأخبار والأحداث الآنية.

ثانياً: الهيكل التنظيمي لمديرية العلامة والاتصال



ثالثا: الدراسة الميدانية

تحليل بيانات استمارة المقابلة:

المحور الأول: واقع استخدام وسائل التقنيات الاتصال الرقمي في مديرية الاتصالات الجزائر:

1- هل توفر مؤسستكم العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاته في المكاتب؟ هل يتم

استحداثها بشكل منتظم؟

صرح لنا بتقة زهير المكلف بالاتصال الرقمي داخل المؤسسة الاقتصادية المديرية العامة للاتصالات الجزائر بالعاصمة.

يمتاز الاتصال الرقمي بمكانة هامة، حيث أن الأجهزة الرقمية مرتبطة بعلاقة مباشرة بالمسؤول الأول للمؤسسة، وهذا ما يعني أن قسم الاتصال والاتصال الرقمي له مكانة هامة داخل المؤسسة.

نلاحظ من خلال تصريحات المكلف بالاتصال والاتصال الرقمي، إن محطات العمل هي أجهزة كمبيوتر صغيرة تستخدم في بيئة العمل، وتتميز بأنها تحدث بانتظام، معناها يتم تحديثها بشكل منتظم، وهذا التحديث قد يشمل تنزيل التحديثات الأمنية وتحديثات البرامج وإصلاح الأخطاء وتحسين الأداء، وفي النهاية تشير هذه العبارة إلى أن محطات العمل تعتبر جزءا أساسيا من بنية الأجهزة في بيئة العمل، ويتم إدارتها وتحديثها بانتظام لضمان تشغيلها السلس وتحقيق الأداء المثلى.

2- ما هي شبكات الاتصال المستخدمة داخل وخارج المؤسسة؟

صرح لنا نفس المبحوث أن هناك عدة شبكات الاتصال المستخدمة داخل وخارج المؤسسة هي:

المنصات الرقمية الداخلية: وتشير إلى أنظمة ومنصات البرمجيات التي تستخدمها المؤسسات أو المنظمات داخليا لتنظيم وإدارة عملياتها وتبادل المعلومات والبيانات.

رسائل العرض الديناميكية: والتي تشير إلى استخدام التقنيات الرقمية لعرض رسائل إعلانية أو ترويجية متغيرة وقابلة للتخصيص بناء على المعطيات المتاحة واهتمامات المستخدمين، ويتم تحديث الرسائل بشكل مستمر لتوفير تجربة أفضل وتحقيق الأهداف التسويقية.

الشبكات الاجتماعية الخارجية: التي تتمثل في منصات التواصل الاجتماعي مثل: فيسبوك، تويتر، انستغرام، وغيرها حيث يتفاعل المستخدمون مع بعضهم البعض ويشاركون المحتوى على نطاق واسع.

الويب: يمكن أن يكون مصطلح غير معروفا أو اختصارا، ربما يقصد بالشبكة العالمية المترابطة التي تسمح بالوصول إلى المواقع والموارد عبر الانترنت.

3- هل تستخدم برمجيات وأنظمة خاصة بالتسيير في المؤسسة؟

قد صرح لنا بثةة زهير بان هناك استخدام البرامج والأنظمة الخاصة في تلك المؤسسة وتتمثل في: إدارة الأخبار (PHP) ومنصة إدارة العرض الديناميكي، والتي يمكن شرحها في بعض الأفكار فيما يلي:

إدارة الأخبار (PHP): تشير إلى استخدام لغة (PHP) لتطوير نظام يسمح بإدارة ونشر الأخبار على موقع الويب، وتستخدم PHP كلغة مبرمجة لتطوير التطبيقات الديناميكية على الويب ويمكن استعمالها لبناء نظام إدارة الأخبار التي تتيح للمشرفين إضافة وتحديث وحذف الأخبار، وعرضها للمستخدمين على الموقع.

منصة إدارة العرض الديناميكي: يشير هذا إلى نظام أو منصة تستخدم لإدارة وعرض المحتوى الديناميكي بطريقة مرنة ومخصصة. يتيح للمستخدمين إنشاء وتحرير وتنظيم

العناصر التي تظهر في العرض النهائي مثل الإعلانات أو الرسائل الترويجية أو المحتوى الإعلاني، يمكن استخدام هذه المنصة لإنشاء عروض إعلانية متغيرة تستجيب للبيانات المتاحة أو تعديلات الظروف لتوفير تجربة مخصصة للجمهور المستهدف، يعتمد ذلك على الحاجة والاستخدام المحدد للمنصة.

4. هل تتوفر مؤسستكم على أنظمة خاصة لحماية البيانات؟

صرح لنا رئيس قسم الاتصال بأن مؤسستهم تحتوي على أنظمة خاصة لحفظ البيانات والتي تعتبر ضرورية ومهمة لأي مؤسسة تريد حماية بياناتها ومعلوماتها الحساسة من التسريب والاختراق.

ونلاحظ أن لكل موظف في تلك المؤسسة لديه حاسوب خاص به وكل ملفات مؤتمنة بكلمة مرور، ويمكن استخدام هذه الأنظمة المختلفة مثل خوادم التخزين الحسابي أو الأقراص الصلبة الخارجية.

5- هل يستفيد الموظفون من دورات تدريبية في مجال تقنيات الاتصال؟ وما نوعها؟

صرح لنا نفس المبحوث بان هناك استفادة من دورات تدريبية في مجال تقنيات الاتصال مثل دورات الاتصال والتسويق الرقمي، وكذلك ندوات حول التكنولوجيا الجديدة.

نلاحظ بعض التفاصيل عنها والتي سنعرضها في الآتي:

دورات الاتصال والتسويق الرقمي: تشير إلى البرامج التعليمية أو التدريبية التي تغطي مجالات الاتصالات والتسويق الرقمي، وتهدف هذه الدورات إلى تعليم المشاركين حول استراتيجيات التسويق عبر الانترنت واستخدام وسائل الاتصال الرقمية مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والتسويق عبر المحتوى الرقمي،

ندوات حول تكنولوجيا الجديدة: معناها الفعاليات أو الاجتماعات التي تركز على مناقشة وتبادل المعلومات حول التكنولوجيا الجديدة والابتكارات الحديثة، تستهدف هذه الندوات عادة المهنيين والمهتمين في مجالات التكنولوجيا لتعزيز التعلم والتفاعل والتحدث عن تطورات جديدة في مجال التكنولوجيا واستخداماتها المحتملة.

وفي الأخير يمكن أن تشمل هذه الدورات والندوات مواضيع متعلقة بالتسويق الرقمي والتكنولوجيا الجديدة والاتصالات الرقمية، وتهدف إلى تطوير المعرفة والمهارات في هذه المجالات.

المحور الثاني: مساهمة الرقمنة في تحقيق الفعالية الاتصالية بالمديرية العامة لاتصالات الجزائر:

6- هل ساعد الاتصال الرقمي في التخفيف من الأعباء الإدارية؟ كيف ذلك؟

صرح لنا رئيس قسم الاتصال السيد بتقة زهير أن الاتصال الرقمي ساعد في تخفيف الأعباء الإدارية وتقليل الاعتماد على وسائل الإعلام التقليدية، وذلك من خلال تقديم أدوات وتطبيقات تسهل العمليات الإدارية وتحسن الكفاءة، على سبيل المثال، يمكن للبريد الإلكتروني وتطبيقات المراسلة الفورية تسهيل التواصل الداخلي وتحسين تنسيق الفرق وتوجيه المهام، ويقلل الاعتماد على وسائل الإعلام التقليدية مثل البريد الورقي أو الاتصال الهاتفي، يمكن استخدام البريد الإلكتروني ورسالة صوتية عبر الانترنت ومنصات الاجتماعات الافتراضية لتبادل المعلومات بسرعة وبتكلفة أقل.

و لابد من أخذ بعين الاعتبار معوقات الاتصال التقنية مثل انقطاع الاتصال أو مشاكل في الشبكة، وذلك يحتاج لتحديثات وصيانة.

7- هل حقق الاتصال الرقمي بيئة عمل مرنة في المؤسسة؟

صرح لنا رئيس قسم الاتصال أن الاتصال الرقمي حقق بيئة عمل مرنة في المؤسسة من خلال مشاركة معلومات حول الشركة وبيئتها على الانترنت.

وهذا يعني أن المؤسسة يمكنها استخدام وسائل الاتصال الرقمي مثل المواقع الالكترونية والمدونات والشبكات الاجتماعية لنشر معلومات حول نشاطها ومنتجاتها وخدماتها والإجابة على الأسئلة الشائعة دون الحاجة إلى الاتصال الهاتفي أو زيارة المؤسسة شخصياً، فيتيح الاتصال الرقمي للمؤسسة أن تكون حاضرة بشكل دائم على الويب، بحيث يمكن للعملاء والشركاء والزبائن الوصول إلى هذه المعلومات والتعرف على الشركة وما تقدمه من خلال البحث عبر الانترنت، مما ساهمت في بناء صورة ايجابية ومهنية للمؤسسة.

8- هل يعمل الاتصال الرقمي على تحقيق التفاعلية بين موظفي المؤسسة وجمهورها

الخارجي؟

صرح لنا السيد بتقة زهير أن الاتصال الرقمي يعمل على تحقيق التفاعلية بين موظفي المؤسسة وجمهورها الخارجي من خلال الاعتدال.

و هذا يعني أن المؤسسة تسعى للتواصل والتفاعل مع الجمهور بشكل متوازن ومنضبط، دون الوقوع في التطرف أو الاستخدام الزائد للوسائط الرقمية، ويتم تحقيق التوازن بين إعطاء المؤسسة رسالتها وتوجيهاتها للجمهور وبين استيعاب واستجابة الجمهور لهذه الرسالة، وتستخدم المؤسسة مختلف وسائل التواصل الرقمي مثل المواقع الالكترونية لتبادل المعلومات والاستماع إلى آراء وملاحظات الجمهور والرد عليها بشكل متوازن وملائم، ويعمل الانضباط على تجنب الإفراط في استخدام الوسائط الرقمية، مثل الإعلانات المزعجة

أو المحتوى الزائد على وسائل التواصل الاجتماعي، بدلا من ذلك، تسعى المؤسسة لتقديم محتوى ذو جودة عالية وقيمة للجمهور وتفاعل بشكل متوازن ومعتدل مع استجابات الجمهور.

9- هل يساعد الاتصال الرقمي في اتخاذ القرارات التشاركية؟

صرح رئيس قسم الاتصال أن الاتصال الرقمي يساعد في اتخاذ القرارات التشاركية بفضل دراسة السوق.

و هذا يعني أن الاتصال الرقمي يوفر قنوات وأدوات تسمح للمؤسسة بالتفاعل والتواصل مع جمهورها والحصول على ملاحظاتهم وأرائهم، ويمكن للمؤسسة جمع البيانات والمعلومات الهامة حول احتياجات العملاء وتفصيلاتهم وتوقعاتهم، على سبيل المثال، يمكن للمؤسسة إجراء استطلاعات رأي عبر الانترنت أو الشبكات الاجتماعية لجمع آراء الجمهور حول منتجاتها أو خدماتها المقدمة، واستخدام وسائل التواصل الرقمي للتفاعل مع العملاء والاستماع لمشاكلهم واقتراحاتهم، وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للمؤسسة استخدام أدوات التحليل الرقمي لتقييم منتجاتها أو حملاتها التسويقية.

10- هل يساهم الاتصال الرقمي في توسيع قاعدة الزبائن؟ كيف ذلك؟

صرح السيد بنتقة زهير أن الاتصال الرقمي يساهم في توسيع قاعدة الزبائن وذلك من خلال الاستهداف الشامل عبر جميع قنوات الاتصال.

وهذا يعني أن الاتصال الرقمي يسمح بوصول شامل إلى العملاء المحتملين عبر مختلف قنوات الاتصال، يمكن استخدام البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات المحمولة والرسائل النصية للتواصل مع جمهور واسع ومتنوع من العملاء المحتملين، ويتيح الاتصال الرقمي للمؤسسة استهداف العملاء المحتملين بدقة عالية،

ويمكن تحليل البيانات والمعلومات الرقمية لفهم ميول العملاء واحتياجاتهم واهتماماتهم، ويمكن استخدام هذه المعلومات لتخصيص الرسائل والعروض والمحتوى بطريقة تجذب العملاء المحتملين وتعزز فرص التحويل وتحقيق نتائج أفضل للمؤسسة.

المحور الثالث: مدى تأثير الاتصال الرقمي على كفاءة المديرية العامة للاتصالات الجزائر بالعاصمة؟

11- ما هي نتائج الاتصال الرقمي في مؤسستكم ؟

تحقيق النتائج الإيجابية من تطبيق الاتصال الرقمي في المديرية العامة للاتصالات في الجزائر يشمل عدة جوانب، منها:

العضوية: يمكن لموظفي المديرية العامة للاتصالات الجزائرية الوصول إلى المعلومات والأدوات التي يحتاجونها بشكل سريع وسهل عن طريق تطبيق الاتصال الرقمي، مما يساعدهم على تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.

ثقافة الشركة: يمكن استخدام تطبيق الاتصال الرقمي لتحسين ثقافة الشركة وتبادل الأفكار بين الموظفين وتوحيد الجهود في سبيل تحقيق الأهداف المشتركة.

الطاقة: يمكن تقليل استخدام الورق وموارد الطباعة عن طريق استخدام تطبيق الاتصال الرقمي، مما يتيح للمديرية العامة للاتصالات الجزائرية توفير الطاقة وتقليل النفايات المنتجة.

أي يساعد تطبيق الاتصال الرقمي على تحسين الكفاءة والإنتاجية وتقليل استخدام الموارد المادية، وهو بمثابة أداة قيمة لتحسين أداء المؤسسات والشركات.

12- هل أنت راضي عن انجازات الاتصال الرقمي في مؤسستكم ؟

يمكن القول إن إنجازات الاتصال الرقمي في المديرية العامة لاتصالات الجزائر تعد إنجازاً ملحوظاً يساهم في تحسين خدمات الاتصال وتقديم خدمات رقمية متطورة للمستخدمين، وهي خطوة مهمة نحو التطور والتحديث في هذا المجال.

13- هل هناك عراقيل تواجهها في المؤسسة بسبب انتقالها إلى الاتصال الرقمي ؟

حسب تصريحات رئيس قسم الاتصال في المديرية العامة لاتصالات الجزائر فإنه لا يواجه أي عراقيل في ظل تغيير نظام المؤسسة من التماثلية إلى الرقمنة.

14- ما هي اقتراحاتك لتفادي العراقيل في مؤسستكم ؟

حيث أفادنا رئيس قسم الاتصال في المديرية العامة لاتصالات الجزائر، بالتزاميه التطوير بشكل طبيعي، ومواكبة التقنيات الجديدة في هذه المؤسسة، يحقق التطور والتطلع لمستقبل أفضل.

النتائج العامة للدراسة:

توصلنا من خلال دراستنا على ضوء التساؤلات الفرعية إلى ما يلي:

✓ التساؤل الأول: ما هو واقع استخدام وسائل التقنيات الاتصال الرقمي في المديرية العامة لاتصالات الجزائر؟

حسب المعلومات الموضحة في استمارة المقابلة من طرف رئيس قسم الاتصال في المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة، بان الاتصال الرقمي له مكانة هامة في المؤسسة، ويعتبر مصدر رئيسي لتسيير شؤون الأنشطة المؤسساتية بانتظام أيضا

يمكن استخدام الأجهزة الرقمية لحفظ البيانات والمعلومات من التسريب و الاختراق، ويهدف إلى تطوير المعرفة والمهارات في مجالات المؤسسة.

✓ **التساؤل الثاني:** ما مدى مساهمة الرقمنة في تحقيق الفعالية الاتصالية بالمديرية العامة لاتصالات الجزائر؟

قد يسعى الاتصال الرقمي إلى التواصل والتفاعل بين المؤسسة وجمهورها بشكل متوازن ومنضبط، دون الوقوع في الأخطاء أو الاستخدام الزائد للوسائط الرقمية.

ويمكن للمؤسسة الاعتماد على التواصل الرقمي لجمع آراء الجمهور حول خدماتها المقدمة وتسهيل التفاعل مع العملاء والموظفين.

✓ **التساؤل الثالث:** ما مدى تأثير الاتصال الرقمي على كفاءة المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة؟

يقوم الاتصال الرقمي على تحسين الكفاءة والإنتاجية والنقص من استخدام الموارد المادية، وهو بمثابة أداة قيمة لتحسين أداء المؤسسات والشركات.

الخاتمة

الخاتمة:

في خاتم هذه الدراسة يمكننا القول أن دور الاتصال الرقمي لا يمكن التغاضي عنه في تحسين كفاءة المؤسسة الاقتصادية الخدمائية الجزائرية. فبفضل التقنيات الرقمية ووسائل التواصل المتاحة حالياً، يمكن للمؤسسات تحسين تجربة العملاء وإدارة العلاقات معهم بشكل فعال، كما يمكنها اتخاذ القرارات الصائبة بفضل جمع وتحليل البيانات.

توفير الخدمات الرقمية مثل المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية، حيث يسهل على العملاء الوصول إلى المعلومات والخدمات بسرعة ويسر، مما يحسن مستوى الرضا لديهم.

ومن الجوانب الأخرى، يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع العملاء ومعرفة احتياجاتهم ومشاكلهم، مما يمكن المؤسسة من تحسين خدماتها بناءً على التعليقات والملاحظات التي تتلقاها.

بالإضافة إلى ذلك، البيانات الرقمية يمكنها أن تساعد المؤسسة في اتخاذ القرارات الإستراتيجية المناسبة وفقاً للاتجاهات والمعطيات الحالية والتوقعات المستقبلية.

وتعتبر الاتصالات الرقمية أداة حيوية وأساسية في تحسين كفاءة المؤسسة الاقتصادية الخدمائية، حيث تمثل وسيلة مهمة لتسهيل التواصل وتعزيز التفاعل بين المؤسسة وجميع الأطراف المعنية بأعمالها.

ويمكن للاتصالات الرقمية أن تسهل على المؤسسة القيام بالعديد من المهام بشكل أسرع وأكثر كفاءة، مثل إدارة العملاء وتنفيذ النماذج الرقمية والتحقق من الجودة وتحليل البيانات وغيرها من الأعمال المهمة.

وبالإضافة إلى ذلك، تساعد الاتصالات الرقمية على تعزيز التسويق والترويج للمنتجات والخدمات، من خلال التفاعل مع العملاء وتقديم الخدمات بشكل فعال وسلس.


وبالتالي، يمكن أن تساعد الاتصالات الرقمية على تحسين كفاءة المؤسسة الاقتصادية الخدمائية بشكل كبير، وتعزيز تجربة العملاء وتحقيق النمو المستدام والربحية المثلى في النهاية، يمكن القول إن دور الاتصال الرقمي كبير جداً في تحسين كفاءة المؤسسة الاقتصادية الخدمائية الجزائرية، ويجب على المؤسسات التحول نحو الاعتماد عليه في تقديم خدماتها وتمييز نفسها بين المنافسين.

التوصيات والاقتراعات:

من خلال كل ما استنتجناه في هذه الدراسة حول تأثير دور الاتصال الرقمي في تحسين كفاءة المؤسسة الاقتصادية الخدمائية الجزائرية -دراسة حالة المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة-، خرجنا ببعض التوصيات والاقتراعات من أجل تفعيل وزيادة من استخدام الاتصالات الرقمية حيث يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ✓ استخدام البرامج والتطبيقات لتحسين تسوية الفواتير وإدارة الحسابات والتقارير المالية، يمكن أن تساعد تلك الأدوات في تحسين كفاءة المؤسسة وتوفير الوقت والجهد والتكاليف.
- ✓ تطوير إستراتيجية إدارة البيانات الرقمية لتحليل الخدمات والعملاء والموردين والإيرادات والنفقات، يمكن استخدام هذه المعلومات لتحديد النماذج والمشاكل والحلول في الأعمال الخدمية وزيادة كفاءتها.
- ✓ تحسين الأمن الرقمي وحماية بيانات المؤسسة السرية والأوراق المهمة، يجب التركيز على الأمن الرقمي مثل تطوير السياسات والإجراءات وإدارة الوصول والتدابير الأمنية للوقاية من الاختراق.

- ✓ تعزيز الحضور الرقمي، يمكن تحسين الحضور الرقمي عن طريق إطلاق حملات تسويقية عبر الإنترنت ومنصات التواصل الاجتماعي مثل تويتر، فيسبوك، ويوتيوب لتعريف الناس بخدمات المؤسسة الاقتصادية.
- ✓ استخدام التحليلات لتحسين الاتصال الرقمي، يمكن استخدام التحليلات لفهم كيفية تفاعل العملاء مع المؤسسة على الإنترنت وتحسين الاتصال الرقمي ذاته.



المصادر والمراجع

الكتب:

1. أبو سعد إبراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، دون دار نشر، دون طبعة، مصر، 2015.
2. أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2012م.
3. الأصغر لائل م سبنسر وآخرون، الجدارة في العمل (نماذج للأداء المتفوق)، ترجمة أشرف فوزيل عبد المجيد جمعة، مركز البحوث والدراسات الإدارية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1999.
4. أكرم بوطورة، اتصال تنظيمي، أثر الاتصال الرقمي على العلاقات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة مناجم الفوسفات- تبسه -، السنة 2019-2020.
5. أميمه دكاك، اتصالات رقمية، منشورات الجامعية الافتراضية السورية، دون ذكر الطبعة، سوريا، 2018.
6. إياد شاكر البحري، تقنيات الاتصال بين الزمنيين، ط1، دار الشروق للتوزيع، الأردن، 2003.
7. حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط6، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006.
8. رجاء وحيد دويدي، البحث العلمي أساسيته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر للنشر، ط1، دمشق، 1421هـ، 2000م.
9. رضوان بالخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسسي، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.

10. رضوان مفلح العلي وآخرون، مدخل إلى وسائل الإعلام الإلكتروني والفضائي، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
11. السلطاني، (مفهوم الاتصال البعد النفسي والاجتماعي)، العدد الثاني، ديسمبر 2011، العراق.
12. عبد الرزاق محمد الدليمي، مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد، ط1، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، 2012.
13. عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمر للنشر، ط1، 2002م، ط2، 2004م، دمشق.
14. عقيل حسين عقيل، خطوات البحث العلمي من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة، دار ابن كثير للنشر.
15. عمار بحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط2، شارع زيغود يوسف الجزائر.
16. عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، بن عكنون الجزائر، 2006.
17. محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية للنشر، ط1، القاهرة، 1992م.
18. محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
19. محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، ط1، القاهرة، عالم للكتب، 2007.
20. محمد عبد المجيد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004.

21. محمد محمد قاسم، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط1، بيروت، 1999م.
22. محمد محمود شحات، أحكام وطرق تقارير الكفاية السنوية للموظف العام، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
23. محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط1، منشورات قرطبة المحمدية، الجزائر، 2007.
24. مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
25. مصطفى عليان ربحي، محمد غنيم عثمان، المناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2000م.
26. منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2007م، 1427هـ.
27. يوسف مسعداوي، أساسيات في إدارة المؤسسات، ط2، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.

المذكرات والرسائل الجامعية:

- 1- ابتسام سوسي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص: اتصال وصحافة مكتوبة، جامعة سعيدة، 2016.
- 2- حسينة سلاوي ، أثار تبني إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تكاليف تقديم خدمات الرعاية الصحية، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: مالية وبنوك، جامعة البليدة 2، 2016.

- 3- زينب صوري، تقييم الأداء في المنشأة الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية، مارس 1989.
- 4- سارة قرفي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، جامعة بسكرة، 2015.
- 5- سامي باسم علي العمور، مهارات الاتصال الحديث في الحديث النبوي الشريف، (مذكرة ماجستير)، قسم أصول الدين، كلية الدراسات الفقهية والقانونية، جامعة آل البيت، 2006/2007.
- 6- سفيان خروبي، تشخيص واقع استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات الاتصال في ظل الاقتصاد المعرفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه قسم علوم التسيير، تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة البليدة 2، 2019.
- 7- سلمى عمار، أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال المؤسسة، جامعة أم البواقي، 2016.
- 8- عبد الوهاب لعجال، سامية غزال، الاتصال الرقمي داخل المؤسسات الإعلامية الجزائرية، مذكرة مكملة لشهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، جامعة مسيلة، 2021.
- 9- علي سليمان، رباح سالم، تقييم أثر وسائل الاتصالات على فاعلية اتخاذ القرارات، بحث مقدم لنيل درجة دكتوراه في الإدارة العامة، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي قسم الدراسات النظرية، 2009م-1430هـ.

- 10- كريمة رموش، أمينة عمران، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، جامعة أم البواقي، 2015.
- 11- كريمة كتاف، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الالكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، فرع علم الاجتماع، جامعة سطيف 02، 2020.
- 12- كمال عايد، تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيره على القيم المجتمع الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص: علم الاجتماع والاتصال، جامعة تلمسان، 2017.
- 13- محمد سحنون، تقييم المؤسسة من وجهة نظر البنك دراسة حالة شركة الأشغال العامة والطرق، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، السنة الجامعية 2006-2007.
- 14- مروة بوقلي، تكنولوجيا الاتصال وتطبيقها في المؤسسة الخدمائية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، جامعة أم البواقي، 2015.
- 15- منصور موسى حامد، وسائل الاتصال ودورها في توعية المرورية بالتطبيق على أنشطة الإعلامية في أسابيع المرور، (مذكرة ماجستير)، قسم الاتصال العام، كلية الدراسات العليا جامعة أم درمان الإسلامية، مصر، 2004/2005.
- 16- المهدي الذهبي أحمد سباعي، محمد معمر، الاتصال الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة مكملة لنيل درجة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص: الصحافة المطبوعة والالكترونية، العلوم الإنسانية، جامعة أدرار، 2019.

- 17- نوريه ايت محند، اتصال تنظيمي، واقع الاتصال الرقمي في الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة التبتسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر " ل م د "، السنة 2020-2021.
- 18- هجيرة سي عمر، أثر الاقتصاد الرقمي على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود مالية وبنوك، جامعة البليدة2، 2016.

مجلات:

- 1-حسين بن طاهر ومحمد الطاهر دربوش، المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة العلوم الإنسانية، العدد42، ديسمبر 2014، جامعة خنشلة الجزائر، مجلد ب.
- 2-صفوان كافي ونور الدين مبني، دور نظام المعلومات في البناء الاستراتيجي لخطط الاتصال بالمؤسسة الاقتصادية في ظل المنافسة، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 01، الجزائر، جانفي 2021.
- 3-عاطف بوضياف، الاتصال الفعال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد48، المجلد أ، كلية علوم الإعلام والاتصال، سمعي وبصري، جامعة صالح بونيدر، قسنطينة 3، الجزائر، ديسمبر 2017.
- 4-يوسف لعقون، الاتصال التسويقي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 23، المجلد الأول.

القرآن الكريم:

- 1-سورة الإخلاص.

القواميس:

1- القاموس المدرسي عربي-عربي، دار الشمال للطباعة والنشر والتوزيع، ط4،
2006.

المواقع الالكترونية:

1- لدرع نعيمة، محاضرة في مقياس تكنولوجيا الاتصال مقدمة لطلبة السنة الأولى ماستر
علم اجتماع التربية، جامعة أبي بكر بلقايد، الموسم الجامعي 2019-2020 كلية
العلوم الإنسانية والاجتماعية، 25 ابريل 2023.

2- بدون مؤلف، الاتصال (أهميته، أنواعه، وسائله)، قسم العلوم الإدارية والاجتماعية،
ط3، وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية، البنين، 2007-2008.

[https://www.cia.gov/library/abbottabad-
compound/46BBCC504D4ECDEEB0013084B76514C5.](https://www.cia.gov/library/abbottabad-compound/46BBCC504D4ECDEEB0013084B76514C5)

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -
Faculté des sciences humaines et sociales



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

دور الاتصال الرقمي في تحسين كفاءة المؤسسة الاقتصادية الخدمائية الجزائرية دراسة حالة المديرية العامة لاتصالات الجزائر

قسم: علوم الإعلام والاتصال

استمارة مقابلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة

سيدي:

تشكل هذه المقابلة جزءا من دراسة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة بهدف التعرف على واقع استخدام الاتصال الرقمي وفاعليته داخل مؤسسة المديرية العامة لاتصالات الجزائر - الجزائر العاصمة - ونرجو منكم الإجابة عن أسئلة المقابلة دون تسجيل أي معلومات شخصية علما أن المعلومات ستعامل بسرية تامة، تستخدم فقط للدراسة العلمية.

لكم منا جزيل الشكر والامتنان.

إشراف الدكتورة

من إعداد الطلبة

د_خلف كنزة

*بوسعادي لوصيف أسامة

*سيفوان غالية

*منصر راويه

السنة الجامعية: 2023/2022

المعلومات الشخصية

الاسم واللقب:

.....

المستوى التعليمي:

.....

التخصص:

.....

المنصب الوظيفي:

.....

سنوات الخبرة:

.....

المحور الأول: واقع استخدام وسائل وتقنيات الاتصال الرقمي في مديرية اتصالات الجزائر:

س1: هل توفر مؤسستكم العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاته في المكاتب؟ وهل يتم استحداثها بشكل منتظم؟

.....
.....
.....
.....
.....

س2: ما هي شبكات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة وخارجها؟

.....
.....
.....
.....
.....

س3: هل تستخدم برمجيات وأنظمة خاصة بالتسيير في المؤسسة؟

.....
.....
.....
.....
.....

س4: هل تتوفر مؤسستكم على أنظمة خاصة لحماية البيانات؟

.....
.....

س5: هل يستفيد الموظفون من دورات تدريبية في مجال تقنيات الاتصال؟ وما نوعها؟

المحور الثاني: مساهمة الرقمنة في تحقيق الفعالية الاتصالية بالمديرية العامة لاتصالات الجزائر

س6: هل ساعد الاتصال الرقمي في التخفيف من الأعباء الإدارية؟ كيف ذلك؟

س7: هل حقق الاتصال الرقمي بيئة عمل مرنة في المؤسسة؟

س8: هل يعمل الاتصال الرقمي على تحقيق التفاعلية بين موظفي المؤسسة وجمهورها الخارجي؟

.....

.....

.....

.....

.....

س9: هل يساعد الاتصال الرقمي في اتخاذ القرارات التشاركية؟

.....

.....

.....

.....

.....

س10: هل يساهم الاتصال الرقمي في توسيع قاعدة الزبائن؟ كيف ذلك؟

.....

.....

.....

.....

.....

المحور الثالث:مدى تأثير الاتصال الرقمي على كفاءة المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة؟

س11: ما هي نتائج تطبيق الاتصال الرقمي في مؤسساتكم؟

نتائج إيجابية:

.....

.....

.....

.....
.....

نتائج سلبية:

.....
.....
.....
.....
.....

س12: هل أنت راض عن إنجازات الاتصال الرقمي في مؤسستكم؟

.....
.....
.....
.....
.....

س13: هل هناك عراقيل تواجهها المؤسسة بسبب انتقالها للاتصال الرقمي؟

.....
.....
.....
.....
.....

س14: ما هي اقتراحاتك لتفادي العراقيل إن وجدت؟

.....
.....

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

	شكر و عرفان
	إهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
أ-ج	مقدمة
	الإطار المنهجي
1	إشكالية الدراسة و التساؤلات
2	أسباب اختيار الموضوع
2	أهمية الدراسة
3	أهداف الدراسة
5-4	نوع الدراسة و منهجها
6-5	أدوات جمع البيانات
7-6	مجتمع البحث وعينات الدراسة
11-7	تحديد المفاهيم
14-11	الدراسات السابقة
15	حدود الدراسة
	الإطار النظري
	الفصل الأول: الإتصال الرقمي
18	تمهيد

19	أولاً: ماهية الاتصال
20-19	1- مفهوم الاتصال
25-20	2- أنواع الاتصال و خصائصه
30-25	3- عناصر الاتصال و مراحل تطوره
30	ثانياً: ماهية الاتصال الرقمي
34-30	1- تعريف الاتصال الرقمي ومميزاته
35-34	2- نشأة الاتصال الرقمي
38-35	3- خصائص و مزايا الاتصال الرقمي
39-38	4- وظائف الاتصال الرقمي
39	ثالثاً: التحول نحو التقنية الرقمية
40-39	1- تحول البيانات التماثلية الى الرقمية
41-40	2- الفرق بين الاتصال التماثلي و الرقمي
43-41	3- مستويات الاتصال الرقمي
44	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: تطبيق الاتصال الرقمي في المؤسسات الاقتصادية الخدمائية الجزائرية	
46	تمهيد
47	أولاً: ماهية المؤسسة الاقتصادية
48-47	1- مفهوم المؤسسة الاقتصادية
49-48	2- وظائف المؤسسة الاقتصادية
50-49	3- أهداف المؤسسة الاقتصادية
50	4- خصائص المؤسسة الاقتصادية

51	ثانيا: أدوات ووسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية و أثره
60-51	1- وسائل الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية
63-61	2- مزايا و معوقات الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية
65-63	3- آثار الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية و فوائده
66	خلاصة الفصل
	الاطار التطبيقي
68	تمهيد
72-69	أولا: بطاقة فنية للمديرية العامة للاتصالات الجزائر-الجزائر العاصمة-
72	ثانيا: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة و الاتصال للاتصالات الجزائر- الجزائر العاصمة-
80-73	ثالثا: الدراسة الميدانية
81-80	رابعا: النتائج العامة
85-83	خاتمة
-	قائمة المصادر و المراجع
-	الملاحق