



أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء نشاط العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر الطارف

The impact of modern communication technology on the performance of public relations activity in the economic institution

عطائية لامية^{1*}، آيت طالب نورة²

¹ باجي مختار عنابة (الجزائر)، lamia.atailia@univ-annaba.org مخبر دراسات وأبحاث في الاتصال

² باجي مختار عنابة (الجزائر)، aitleb.nora@yahoo.fr مخبر دراسات وأبحاث في الاتصال

تاريخ النشر: 2023 / 03 / 31

تاريخ القبول: 2023 / 03 / 04

تاريخ الإستلام: 2023 / 01 / 12

ملخص:

قدمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا بارزا في تسيير العلاقات الانسانية وتحسين أدائها في المؤسسة الاقتصادية، كون استخدام هذه التكنولوجيات مهم بالنظر الى خصائصها وقدرتها على تجاوز عقبات الزمان والمكان، ونجدها في مختلف القطاعات يتطور بشكل سريع، فقد مست جميع أقسام وفروع وإدارات المؤسسة بما فيها الانتاج، التوزيع، التخطيط...لعل أبرز قسم كان له نصيب كبير من التأثير هو قسم الاتصال، فمع ازدياد المنافسة بين المؤسسات جعل الاتصال بالجمهور والمتمثل في العلاقات العامة أمر محتما فلم يعد الجمهور مجبرا على التعامل مع مؤسسات بعينها، كما أن العلاقات العامة أصبحت علما دقيقا ومعقدا، بل لابد من دراسة عميقة تمس جميع وظائف المؤسسة وأقسامها وهذا ما توصلنا له في دراستنا هذه ومن أبرز النتائج ضرورة دمج قسم العلاقات العامة في المؤسسات لدوره الفعال والهام.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، العلاقات العامة، المؤسسة الاقتصادية.

Abstract:

Modern communication technology has provided a prominent role in conducting human relations and improving their performance in the economic institution. Since the use of these technologies is important in view of its characteristics and its ability to overcome the obstacles of time and space, and we find it in various sectors developing rapidly, as it affected all departments, branches and departments of the institution, including production, Distribution, planning...Perhaps the most prominent section that had a large share of influence is the communication section. With the increase in competition between institutions and organizations, communication with the public, which is represented in public relations, is inevitable. The public is no longer forced to deal with specific institutions, just as public relations has become a science. Accurate and complex, but a deep study affecting all the functions of the institution and its departments.

Keywords: Modern communication technology, relation public, economic institution.

مقدمة

لاشك أن الاتصال في العصر الحديث أصبح أداة مهمة لربط العالم ببعضه ومتابعة آخر التطورات التي تحدث فيه عن طريق استخدام الوسائل الحديثة للاتصال التي من شأنها أن تؤدي دورا مهما في ارسال واستقبال المعلومات بكل سهولة وبأقل التكاليف متجاوزة بذلك الحدود الجغرافية والمسافات الزمنية.

حيث تطور النشاط الإداري بمختلف عملياته بتطور تقنيات الاتصال ووسائله منها: الهاتف، الفاكس، التلكس، الحاسب الآلي والانترنت والتي كونت في مجملها البداية الحقيقية لبدء عصر جديد يعتمد على تقنيات الاتصال في تسير كافة الأعمال والمهام الإدارية. (محمد بن علي المانع، 2006، ص46)

ومع التقدم الملحوظ لتكنولوجيا الاتصال والأقمار الصناعية أصبحت بمثابة صناعة ضخمة متعددة الجوانب متشابكة العناصر، وتثير مشكلات وتلقى الضوء على قضايا مختلفة دون غيرها وفقا لاعتباراتنا الخاصة، فلقد صارت هذه الصناعة أكثر تعقيدا واقبالا في الوقت ذاته من قبل الجمهور، فمن يملك التكنولوجيا المتقدمة في مجال الاتصالات هو الذي يملك أداة السيطرة الاقتصادية في نشاط محموم بالمخاطر ويخدم رغبات وسياسات القوى المسيطرة.

وتتطلع مؤسسة اتصالات الجزائر بالطراف إلى مواكبة كل التطورات التي أحدثتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال سواء على مستوى الممارسة المهنية أو على مستوى الممارسة الاتصالية، ولا يختلف اثنان أن في إدارة العلاقات العامة في ظل التحولات الكبيرة التي يشهدها العالم لاستخدام التكنولوجيات الرقمية الحديثة والاعتماد على الوسائل والمستحدثات التقنية أصبح مرهون بمدى قدرتها على التكيف مع التطورات الحاصلة في التكنولوجيات الحديثة للاتصال، هذا ومع الأخذ بعين الاعتبار أن مواكبة واستخدام لتلك الوسائل التكنولوجية أصبح جزءا لا يتجزأ من الحياة المهنية لممارسي العلاقات العامة، ولذلك من الواجب على إدارة العلاقات العامة أن تعطي أهمية خاصة لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ومن خلال ما سبق ذكره تتضح الإشكالية الرئيسية لموضوع الدراسة وهي كالآتي:

- كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير نشاط العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر- الطارف؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل أساسا في:

- كيف توظف تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل إدارة العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية؟
- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في نشاط العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر-الطارف؟

وتكمن أهمية هذه الدراسة في الاهتمام المتزايد بتكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة العلاقات العامة، حيث أصبح امتلاك هذه التكنولوجيا معيارا يقاس عليه، وذلك من خلال تطور خدمات وتطلعات المؤسسات مع جمهورها الداخلي والخارجي، وليس بغريب اليوم عقد مؤتمرات وندوات متعلقة بتأثيرات وانعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شتى المجالات، كما أن البحوث العلمية حاليا أصبحت تركز بشكل مكثف على استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث من أجل التعرف على استخدام الإعلام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير إدارة العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر، وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل في الآتي:

- * التعرف على كيفية توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل إدارة العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية لاستخدام التكنولوجيات الرقمية والاتصالية لتسيير أداؤها.
- * محاولة معرفة واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في نشاط العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف.

أولاً: المفاهيم الأساسية للدراسة:

1.2. تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

1.1.2 التكنولوجيا:

إن المفهوم الحديث للتكنولوجيا يشمل الإبداع بالإضافة إلى الاقتباس والاستيعاب، فالتكنولوجيا هي عبارة عن جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي، والتي تتم من خلاله مراحل النمو المختلفة (محمد الفاتح حمدي وآخرون، 2011، ص 02).

2.1.2. تكنولوجيا الاتصال والإعلام:

هي مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي والاتصالي- الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو التنظيمي أو الواسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة. المرسومة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية أو الكهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور، كما تعرف على أنها مجموعة من الآلات أو الأجهزة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها (محمد جمال الفار، 2006، ص 102).

وبتخصيص مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال وربطه بمصطلح الجديدة، يصبح موضوع اتصال معلوماتي أكثر حداثة يرتبط بثورة معلوماتية جديدة في عصر جديد، معولم الأبعاد وقوامه أدوات وتقنيات اتصالية إلكترونية جديدة يتميز بها (عايد كمال، 2016/2017، ص 32)، كما يقصد بوسائل الاتصال الجديدة التقنيات الحديثة التي ظهرت في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين، فبعد ظهور وسائل الاتصال التقليدية كالتلفزيون والراديو، السينما، الجرائد، جاءت إلى الساحة الإعلامية وسائل الاتصال الجديدة، كالحاسوب، الانترنت، وسائل التسجيل الرقمية، تقنيات الاتصال الرقمية العالية الوضوح، الصحافة الإلكترونية، وسائل الإعلام الاجتماعية الإلكترونية (Social Network Media)، المدونات الإلكترونية (les blogs)، منتديات الإلكترونية (discussion forums)، مواقع بث التسجيلات السمعية البصرية (مثل: youtube myvideo....) وغيرها من التقنيات الاتصالية الحديثة التي لا تكاد تتوقف عن التجديد والتطور، بصفة مستمرة ومتواصلة (إبراهيم بعزيز، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، 2012، ص 68).

2.2 : مفهوم العلاقات العامة:

1.2.2. لغة: من حيث البناء اللفظي لمصطلح العلاقات العامة نجد أنها مركبة من كلمتين: الأولى العلاقات والثانية العامة.

• العلاقات: هي جمع علاقة و أصلها من الفعل (علق) بفتح العين وكسر اللام وفتح القاف (علوقا) أي تعلق ومنها قول بعضهم تربطهم بهم علاقة وهي من الصلة و النسب"، علائق جمعها علاقات: وتعني الارتباط والصلة ويقال: "ما بينهما علاقة " أي شيئين يتعلق به أحدهما على الآخر ويقال:"لي في هذا علاقة" أي تعلق..." (زياد رمضان، 1998، ص 24)، والعلاقات فن إقامة التفاهم بين شخصين أو مؤسسة و الجمهور" (أحمد جرادات عبد الناصر، 2012، ص 12).

• العامة: "جمع عوام من عم وهي مؤنث العام وتعني عامة الناس أي خلاف خاصته".

2.2.2. اصطلاحا: على الرغم أن هذا المصطلح قد أصبح شائعا في ميدان الإدارة فان الباحثين لم يتوصلوا إلى تعريف محدد. لذلك جاءت تعاريف العلاقات العامة مختلفة من باحث إلى آخر ومن هيئة إلى أخرى".

✓ يعرفها معهد العلاقات البريطاني: بأنها "جهود مخططة ومرسومة يقصد من ورائها إقامة التفاهم المستمر بين المنظمة و جماهيرها" (فالي، لارامي، 1998، ص 35) يلاحظ هذا التعريف على أنه عام ولا يتطرق إلى طبيعة تلك الجهود وعلى أية جهة في المؤسسة تقع مسؤولياتها.

3.2. مفهوم المؤسسة:

عرف قاموس المنهل المؤسسة لغويا بأنها: منشأة تقوم بوظيفة داخلية وخارجية لفائدة الصالح العام، باعتمادها الرئيسي على المشروعات المخططة، المنظمة والمرسومة، إذ في إطار موحد تنتج خدمات متعددة لأغراض مختلفة (عبد النور جمور وسهيل إدريس، 1980، ص 394)، وتعرف المؤسسة اصطلاحا بأنها: نظام متكامل هادف ومتفاعل من العلاقات المترابطة مع بعضها البعض وتؤثر وتتأثر بالبيئة التي تعمل بها، وفي إطار مختلف متغيراتها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية.... الخ (خليل محمد حسين الشماخ وخضير كاظم حمود، 2000، ص 20).

تلعب تكنولوجيا الإتصال دورا كبيرا في مجال تطوير العلاقات العامة كعلم وكتطبيق وكاتصال، فالعلاقات العامة ليست إلا تطورا من تطورات تكنولوجيا الإتصال وإن لم تحظ بالمقومات التكنولوجية أو الدراسية الكافية في المجتمعات النامية، وتتجلى أهمية التكنولوجيا من خلال استخدامها في تطوير نشاطات العلاقات العامة ورفع مستوى الأداء وبناء شبكات اتصالية واسعة النطاق.

ويشير مفهوم ثورة تكنولوجيا الإتصال إلى التطورات التكنولوجية في مجال الإتصال لاسيما مع النمو المتزايد في مجال بث واستقبال الرسائل الاتصالية ولقد سارت تلك الثورة في ثلاث اتجاهات أساسية:

أ . التطور الهائل في مجال وسائل الإعلام و الإتصال الشخصية والجمعية والجماهيرية والإلكترونية والتفاعلية.

ب . تطوير مجال المعلومات من حيث نظم تخزين المعلومات واسترجاعها فضلا عن التطور في مجال الأعمار الصناعية.

ج . تطور شبكات الإتصال وتعقدتها.

ومن الناحية المهنية الخاصة بالعلاقات العامة ، ساهمت التكنولوجيا الإتصالية المتطورة في تطوير اختصاصات العلاقات العامة وإمكاناتها، بحيث صارت تؤدي دورها بصورة أكثر فاعلية، ولقد صار الكمبيوتر أداة اتصالية لا غنى عنها لتنظيم النشاط والتفاعل الاتصالي بين إدارة العلاقات العامة وجماهيرها وتسهيل عملية انسياب المعلومات والحصول على رجع صدى فورية.

3. استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل إدارة العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية

1.3. الوسائل الشخصية الإلكترونية:

1.1.3. التلفون واستخدامه في العلاقات العامة: يعد الهاتف أو التلفون من أهم وسائل الاتصال الصوتي

ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس لدرجة أنه من النادر أن تجد بيتا أو مؤسسة لا تملك خطا هاتفيا وخاصة في المجتمعات المتقدمة والغنية، والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات وحسب، ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات (ربحي مصطفى عليان، عدنان الكوباسي، 2005، ص 13)، من مزايا استخدام الهاتف في العلاقات العامة مايلى (محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي، 1999، ص 151، 152):

➤ السرعة في إجراء عملية الاتصال وبخاصة في ظل التقدم التكنولوجي المعاصر الذي أصبح يمكن من إجراء أية

مكالمة محلية أو دولية بصورة مباشرة عبر الأقمار الصناعية ويعني هذا الاقتصاد في الوقت.

➤ الاقتصاد في النفقات والجهود في حالة وجوب الاتصال بين طرفين متباعدين يؤدي الاتصال الهاتفي إلى توفير

نفقات السفر للاتصال بالآخر.

➤ إتاحة الفرصة لتبادل الحوار بين المرسل والمستقبل خلال عملية الاتصال والذي يفيد في تأمين الاتصال

الشخصي المباشر بين طرفي الاتصال وسماع كل من الطرفين كلام الآخر وفهمه ومناقشته. ومعرفة رد المرسل إليه وجوابه أو رأيه في المسألة الجاري الاتصال بشأنها.

2.1.3. الفاكس والتيليغراف والتيلكس:

✓ الفاكس FAX : الفاكسميلي أو الفاكس عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة

عبر خطوط الهاتف العادي، ولهذا فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة، غير أنها مزودة بهاتف أو متصلة به لإرسال الوثيقة أو الرسالة بالفاكس وما على المرسل إلا أن يضعها في الجهاز، ثم يدير رقم هاتف جهاز الفاكس المرسل إليه، وبمجرد ان يفتح الخط أو يتم الإتصال تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال وتحول الصفحة المرسل إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى صورة من الوثيقة الأصلية

ثم يطبع لنسخة طبق الأصل منها، فالفاكس إذن عبارة عن تقنية اتصال حديثة تشمل: (ربحي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص.106)

1. جهاز استنساخ الكتروني صغير مرتبط بخط الهاتف.
 2. جهاز هاتف مرتبط بخط هاتفي.
- ويتميز الفاكس بمزايا إضافية على التلفون وتتميز هذه المزايا فيما يلي: (محمد منير حجاب، عدنان الكوباسي، مرجع سابق، ص 373)

- أنه مكتوب ومسجل فهو وثيقة يمكن إثباتها وحفظها.
- يستطيع المرسل اختصار الرسالة إلى الحد الأدنى من الكلمات ولا يحتاج إلى الزيادة في الحديث وقد لا يحتاج إلى المجاملات.
- مضمون الوصول ولا يحتاج إلى طرف ثالث.
- السرية الكاملة دون وجود مجال لتسريب المعلومات.
- الاقتصاد بالنفقات بصورة تقل عن الهاتف.
- السرعة في عملية الاتصال.

✓ **التلغراف Telegraph:** التلغراف وسيلة فورية وسريعة للاتصال عن بعد، وتعتمد على الأسلاك

لإرسال

المعلومات والإشارات واستقبالها بواسطة جهاز واحد أو عدة أجهزة، كما يمكن ان يكون لاسلكيا كما في حالة التلغراف اللاسلكي، ويحتاج إلى مترجم لتحويل الإشارات إلى رموز لغوية، أو تستخدم أجهزة آلية الإرسال والاستقبال تحول أليا الإشارات إلى حروف كتابة وتطبع مباشرة على الورق كما في أجهزة التيكس.

✓ **التيلكس Telex:** وهو عبارة عن جهاز قريب الشبه بالآلة الكاتبة يمكنه الإرسال والاستقبال، وقبل

كتابة الرسالة

يقوم المرسل بإدارة رقم كودي معين للحصول على خط اتصال فإذا أعطى إشارة السماح يبدأ في كتابة رسالته التي تستقبل أوتوماتيكيا على التيلكس المستقبل في الجهة المستقبلة للرسالة ويؤخذ على التلكس عدم قدرته على نقل النصوص والوثائق والمعلومات المصورة ولعلاج هذا القصور ابتكر العلماء جهاز الفاكسميلي والذي فصلنا فيه سابقا (محمد منير حجاب، سحر محمد وهي، 1999، ص152).

2.3. الحاسب الآلي والعلاقات العامة:

يلعب الحاسب الآلي دورا مهما في تصميم وبناء نظم المعلومات الحديثة، فهو يحقق لنظام المعلومات مزايا السرعة، الدقة، الثقة والصلاحيات، ويترتب عليها جميعا الكفاءة العالية في الأداء والتي يصعب تنفيذها يدويا، بالإضافة إلى القدرة الفائقة على تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة بحيث يسهل استرجاعها في أوقات ضئيلة للغاية، كما يستطيع الحاسب الإلكتروني إنجاز كافة المهام الأخرى التي يقوم بتنفيذها نظام المعلومات، ومنها تحقيق أمن وسلامة البيانات والضمان الكامل ضد فقدانها أو تلفها من خلال المستخدمين (حسن عماد مكاوي، ، ص.60)، وللحاسب الشخصي أهمية كبيرة في عمليات البيانات واستقبالها، إلا أنها

لم توظف بعد أو أن توظيفها لا يكون على نطاق واسع، وهناك نمطين لاتصالات الحاسب الآلي تتمثل في:

(ربحي مصطفى عليان، عدنان الكوباسي، مرجع سابق، ص 13)

- النمط الأول: بمعنى تبادل المعلومات، حيث يتحول الحاسب الآلي إلى وسيلة اتصال.
- النمط الثاني: بمعنى تبادل المعلومات من خلال ربط الحاسبات الإلكترونية بوسائل الاتصال الأخرى كالفاكسميلي والتلفزيون والفيديو والهاتف. فالتغيرات السريعة الحادثة الآن في المعلومات وطرق نقلها تفيد العمل بالإدارة والعلاقات العامة إفادة مطلقة حيث أنها تحتاج وبشكل ملح وضروري لاتصال محترف داخل إطار المعلوماتية العالمية، كما أنه لا يمكن لأي مؤسسة أن تنجح في عالم الأعمال الجديد ما لم تستخدم تكنولوجيا الاتصال الجديدة للتواصل مع بعضها البعض.

4. الاجراءات المنهجية للدراسة:

1.4. منهج الدراسة: يعتبر المنهج المتبع في الدراسة من أهم الخطوات لانجازها، لأن أي دراسة علمية تتطلب اتباع خطوات فكرية منظمة وهادفة الى بلوغ نتيجة معينة، وذلك من خلال الأسلوب والأداة المستعملة في الدراسة بغرض جمع المعلومات، اضافة الى تحديد طرق التعامل مع المبحوثين ومع موضوع الدراسة للخروج بنتائج دقيقة لها قدر كافي من المصداقية. (أحمد بن مرسل، 2005، ص28)

وبذلك فقد عرف المنهج بأنه: "الأسلوب أو الطريقة الواقعية، التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث" (عمار بوحوش، 2005، ص286)، اذا فالمنهج هو الطريق المتبع للإجابة على التساؤلات التي أثارها اشكالية البحث، كما أن اختياره لا يأتي عشوائيا أو لميولات الباحث لمنهج دون غيره، بل موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يحددان نوع المنهج المناسب، وهذا الاختيار هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل اليها.

ولوضع تصور شامل يسمح لنا بتحديد مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على نشاط العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة من خلال ابراز أهم التغيرات التي طرأت على أداء الموظفين في تعاملاتهم الداخلية بعد ادماج التقنيات الحديثة للاتصال اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعتبر أكثر ملائمة لمثل هذه الدراسات، على اعتبار أن الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال، والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الوصول الى وصف عملي ودقيق للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على حقائق مرتبطة فيما بينها، فقد حددنا لهذه الدراسة المنهج الوصفي نظرا لما تتطلبه دراسة واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأثر هذا الاستخدام على طبيعة نشاط العلاقات العامة بالمؤسسة.

ولهذا فان هذه الدراسة تندرج ضمن البحوث الوصفية الامبريقية، التي تستهدف دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف ما، أو مجموعة من الناس، أو من الأحداث، أو الأوضاع. (جمال زكي، 1992، ص84)

2.4. مجالات الدراسة:

1.2.4. المجال المكاني: أجريت الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر الطارف، حيث توزعت الدراسة

الميدانية على كل من:

- المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر الطارف.
- الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر الطارف، والفروع التابعة لها بكل من: فرع دائرة بوثلجة، فرع دائرة بوحجار.
- الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر الذرعان، والفروع التابعة لها بكل من: فرع بلدية البسباس، فرع بلدية بن مهيدي.
- الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر القالة، والفرع التابع لها المرجان.

1.1.1.4. نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر وتطورها:

أ. نشأة المؤسسة: وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الاعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 باصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، ومن هنا نشأت مؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom بموجب المرسوم رقم 03/ 2000 المؤرخ 05 أوت 2000 وجاء هذا القانون لانهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات ومن بين هذه الاصلاحات كذلك تقسيم البريد والمواصلات الى قسمين هما: بريد الجزائر، واتصالات الجزائر. وتعتبر مؤسسة اقتصادية بدأت مزاوله نشاطها في 01

جانفي 2003 وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 المقدر بـ 155.000.000.000.00 دج.

تحت رقم 02 B 0018083، وتشمل 48 وحدة موزعة عبر التراب الوطني تقوم بتقديم مجموعة من المنتجات الحدمية بشكل طبيعي أو معنوي².

ب. منتجات المؤسسة:

➤ الهاتف الثابت: تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بعرض شبكة اتصالات مثالية، تضمن من خلالها جودة عالية في

نوعية المكالمات، وهذا بفضل شبكة الهاتف الثابت السلكي، التي تتألف من المعايير الدولية العمومية، وتغطيها الجغرافية تسع كامل التراب الوطني.

➤ الهاتف النقال: يقوم فرع اتصالات الجزائر "موبيليس" بتخصص في مجال الهاتف النقال، كما تعتبر الرائدة في هذا

المجال، حيث تقوم بتوفير هياكل قاعدية وخدماتية الأنجع في الجزائر بأزيد من 4200 محطة بث لاسلكي (BTS).

² موقع اتصالات الجزائر الرسمي: <https://www.algerietelecom.dz/ar/entreprises/pack-moohtarif-prod86> ، بتاريخ 15.10.2021، على الساعة 20:32.

➤ الاتصال المباشر الوافد (Direct Inward Dialling): (DID) وهي خدمة الأرقام الافتراضية أو ما يعرف

بالاتصال المباشر الوافد، تعرف رواج تجاري كبير خارج الجزائر وبشكل أخص في كل من بلدان كندا، أمريكا، بلدان القارة الأوروبية، كل هذه الخدمات قامت مؤسسة اتصالات الجزائر بتجسيدها بالشراكة مع المتعاملين الأجانب.

ويتم تطبيق هذه الخدمة DID أي خدمة الأرقام الافتراضية وذلك من خلال ارسال حزمة من أرقام الهواتف العادية الى المتعامل الأجنبي مع التعريف البسيط له، على أن يتم تشغيل هذه الأرقام خارج الجزائر اذا أراد شخص الاتصال من داخل الجزائر، وتستخدم عادة هذه الأرقام من قبل المهاجرين المقيمين في الخارج لتلقي المكالمات من ذويهم من الجزائر.

➤ الهاتف الثابت اللاسلكي WLL: بالاضافة الى الربط بالخيوط للهاتف الثابت، توفر اتصالات الجزائر تقنية تسمح

بتحقيق اتصالات بين المشتركين WLL وهيكل الاتصالات "لاتصالات الجزائر"، ونظرا لما تتمتع بها هذه التقنية من حيث القدرة على ادماج الحلول دون خيوط، واستدراك التأخر المسجل في الكثافة الهاتفية على مستوى المناطق الحضرية والريفية.

ج. خدمات المؤسسة: وتشمل خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ما يلي (مهيئة زينب، 209-2020، ص 205):
➤ خدمة الانترنت: وتحتوي بدورها على:

✓ اتصالات الجزائر "جواب": تسمح بحرية الابحار في شبكتها، حيث تعمل على:

* المساهمة في تطوير المجتمع المعلوماتي من خلال وضع قاعدة أساسية لتقنيات الانترنت ذات التدفق العالي.

* رفع عدد مشتركها من خلال التشجيع على استعمال خدمة الانترنت، وترفع قدرة تواجدها بتقنياتها على مستوى التراب الوطني، مع تخفيض تكلفة الاشتراك من خلال السماح لأكثر عدد من الزبائن بالابحار في تكنولوجيا الانترنت.

* العمل على تطوير الخدمات الجديدة المرتبطة بالانترنت وكذا تسويقها.

✓ أنيس بلوس للمشاركين الخواص: هو خدمة الانترنت عريضة النطاق، فائقة السرعة من اتصالات

الجزائر "جواب"، مستند على آخر التكنولوجيات الحديثة، (NGN (New Génération Network متوفر بصيغ مختلفة من حيث السرعة الفائقة وتكلفة الخدمة وهذا حسب فئات العملاء.

✓ عرض سهلي SEHELLI: أطلق مجمع اتصالات الجزائر عرض يعرف بتسمية "سهلي"، هذا العرض الاستثنائي يسمح لزبائن اتصالات الجزائر باعادة تنشيط أو تفعيل خطوطهم المقطوعة لعدم تسديد الفواتير

في وقتها المحدد، حيث يتم انطلاقا من هذه الخدمة تقديم مجموعة من الحلول والبدائل لزبائن للتسديد، فضلا عن مزايا اضافية.

✓ خدمة بيع بطاقات التعبئة ADSL

✓ خدمة بيع بطاقات التعبئة 4G.

✓ خدمة بيع MODEM 4G.

2.1.2. أقسام مؤسسة اتصالات الجزائر الطارف:

مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة اقتصادية ذات طابع تجاري خدمي، تعمل على توفير وتسهيل المبادلات والاتصالات بين أفراد المجتمع، كما تركز على ثلاث أهداف أساسية سطرتها في برنامجها منذ البداية، وهذه الأهداف الثلاث هي التي تقوم عليها المؤسسة وهم: الجودة، الفعالية، نوعية الخدمات. وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر، وتنقسم كل مديرية من مديريات اتصالات الجزائر الى أربعة خلايا وأربعة دوائر وكل دائرة تنقسم بدورها الى مصالح.

كل مصلحة أوكلت لها مهام ووظائف خاصة في مجموعة مكاتب تعمل فيما بينها وتنسق المهام الادارية في أحسن الظروف، ويشرف على كل مصلحة رئيس يعمل على اتمام مهامه والتنسيق بين المكاتب لتحسين خدمات المصلحة، وهو مكلف بتنفيذ الأوامر الصادرة من رئيس الدائرة وذلك بغية تحقيق أهدافها المنشودة من خلال الوسائل المتاحة لديها.

أ. الخلايا:تضم مؤسسة اتصالات الجزائر أربعة خلايا مختلفة المهام، وهي تقوم بتنفيذ الأوامر الصادرة من مدير المديرية العملية، وذلك بغية تحقيق الأهداف المنشودة من خلال الوسائل المتاحة لديها، وتتمثل في:

✓ الخلية التفتيشية: وتقوم بالوظائف التالية:

- فتح التحقيقات مثل فتح التحقيق حول سرقة الكوابل.
- تطبيق القانون من خلال التحقيق في المخالفات الحاصلة بالمؤسسة.

✓ الخلية النوعية: وتقوم بالوظائف التالية:

- مراقبة مخطط عمل المؤسسة المبرمج.
- السعي وراء تحقيق الأهداف المسطرة في بداية السنة.

✓ خلية العلاقات الخارجية: وتقوم بالوظائف التالية:

- مهمتها القيام بالنشاطات التي من شأنها تحسين صورة المؤسسة أمام الزبائن أو المستثمرين.
- تمثيل المؤسسة في التظاهرات الوطنية أو الدولية وإبراز أحدث خدمات المؤسسة لاستقطاب العملاء.

✓ خلية الأمن الداخلي للمؤسسة: وتقوم بالوظائف التالية:

- توفير كافة الامكانيات البشرية والتقنية لحماية المكاتب.
- تحديد فرق الحراسة التي تسهر على أمن الادارة وجميع هياكلها.

ب. الدوائر: توجد في مؤسسة اتصالات الجزائر أربعة دوائر مختلفة المهام، وهي تقوم بتنفيذ الأوامر التي تتلقاها من مدير المديرية العملية . وذلك بغية تحقيق الأهداف المنشودة من خلال الوسائل المتاحة لديها وتمثل فيما يلي:

✓ الدائرة المالية والشؤون القانونية والتأمينات: وتشمل مايلي:

➤ المصلحة المالية: تقوم هذه المصلحة بتسجيل مختلف العمليات المحاسبية بالتسلسل الزمني في دفتر المحاسبة (دفاتر يومية ، جداول، حسابات، نتائج)، كما تعمل على تسوية وضعية الزبائن من خلال استلام المستحقات، دفع الالتزامات على مستوى الولاية والادارة المركزية بالعاصمة.

➤ مصلحة الشؤون القانونية والتأمينات: وتشمل مايلي:

* مكتب التأمين: تقوم هذه المصلحة بتأمين ممتلكات والعقارات والاعلان عن أي نوع من أنواع الضرر

التي

تمس مؤسسة اتصالات الجزائر.

* مكتب الشؤون القانونية: تقوم هذه المصلحة بتقديم الشكاوي لمصالح الأمن، أو الدرك الوطني

واعطاء أوامر

لمصالح الأمن من أجل الدفاع عن ممتلكات المؤسسة.

➤ مصلحة الميزانية: من وظائفها مايلي:

- استلام ملفات النفقات من مختلف المصالح والأقسام.

- فحص ومراقبة جميع الوثائق المكونة لملف النفقة والتأكد من صحة العمليات المحاسبية.

- اعداد وضعية اقفال جميع الحسابات وارسالها الى كل المديرية المركزية بالعاصمة.

✓ دائرة الموارد البشرية: وتتكون هذه الدائرة من ثلاثة مصالح، وهي على النحو التالي:

- مكتب تسيير المستخدمين: تقوم هذه المصلحة بتسيير الموارد البشرية، وذلك بتطبيق اللوائح أو

القوانين

الخاصة بالعمل، كما تقوم بقضاء شؤون العمل الاجتماعية كالتأمين من حوادث العمل، وتقوم بتقسيم

أصناف الأجور حسب العمال، وتدرس امكانية التوظيف والتسريع، وتعمل بالتنسيق مع مصالح أخرى، وتضم

مصلحة المستخدمين، مكتب الأجور، ومكتب التسيير.

- مكتب الأجور: ويقوم بالوظائف التالية:

• القيام بعمليات دفع المنح الجزافية ذات المنفعة العامة ومعالجة المنازعات والشكاوي.

• تسوية الأجور والعلاوات ذات الطابع الاجتماعي ومطالبة مكتب المحاسبة بارسال كل وثائق المحاسبة

شهريا.

• العمل على حل المشاكل ابخاصة بالعمل والمتعلقة بالأجور العمومية كالمنح.

- مكتب التسيير: ويقوم بالوظائف التالية:

• تسيير ملفات التوظيف بكل فروعها وتسيير كل الأمور المهنية الخاصة بالموظفين.

- متابعة العقود الادارية الخاصة بالعمال وتسيير ملفات الترقية المختلفة.
- تسيير نفقات التكوين للمستخدمين عند مختلف الهيئات.
- مصلحة تسيير الممتلكات: وتقوم بالوظائف التالية:
- تسيير المخزن وتعداد واحصاء الممتلكات الخاصة بالمؤسسة.
- مصلحة اللوجيستية: تعتبر من أهم المصالح في مديرية اتصالات الجزائر، حيث تقوم بالتجهيز والصيانة وهي تنقسم الى ثلاث مكاتب:
- ✚ مكتب النقل: ويقوم بالوظائف التالية:
- نقل الأجهزة والعتاد.
- صيانة وتجهيز الأجهزة الادارية.
- ✚ مكتب البناء: ويقوم بالوظائف التالية:
- تجهيز كل المكاتب بالوسائل والأدوات لتسيير المصالح.
- ارسال الموظفين للقيام بالمهمة الادارية.
- تأمين الأجهزة وخاصة تجهيزات الادارة.
- ✚ مكتب الامداد: ويقوم بالوظائف التالية:
- شراء احتياجات المؤسسة.
- تسيير وسائل المؤسسة.
- ✓ الدائرة التقنية: وتضم المصالح التالية:
- ✚ مصلحة الشبكة: تقوم هذه المصلحة بتسيير شبكات الاتصال، وتنقسم الى ثلاث مكاتب: مكتب تركيب الخطوط، مكتب دراسة المراجع ومكتب مراقبة الانتاج.
- ✚ مصلحة الممتلكات القاعدية: تقوم هذه المصلحة باعداد الدراسات والمخططات الهاتفية للشبكة، وذلك بصيانة واستغلال وبناء كل المراكز الهاتفية، وتضم هذه المصلحة، مايلى: مكتب الارسال والاستبدال وكتب دراسة المحيط، ومعطيات الشبكة.
- ✚ مصلحة شبكات الانترنت: تقوم هذه المصلحة بالمتابعة والصيانة للاتصالات والتكنولوجيا.
- ✓ الدائرة التجارية: وتضم المصالح التالية:
- ✚ مصلحة علاقات الزبائن: تقوم هذه المصلحة بمعالجة شكاوي الزبائن.
- ✚ مصلحة الفوترة وما قبل المنازعات: تقوم هذه المصلحة باعداد الفاتورات للزبائن، وتدرس ملفات الزبائن المدينون ثم تحولهم الى المنازعات.
- ✚ مصلحة متابعة المبيعات على مستوى الوكالات التجارية: تقوم هذه المصلحة باحصائيات أسبوعية، وشهرية وسنوية لكل أنواع الممتلكات.

2.2.4. المجال الزمني: تم الشروع في انجاز هذه الدراسة بداية من أواخر سنة 2021، وذلك بسبب فترة جائحة كورونا (كوفيد 19) التي كانت بدايتها من سنة 2019 واستمرت الى غاية سنة 2021.

3.2.4. المجال البشري: (مجتمع وعينة الدراسة)

يعرف مجتمع البحث حسب مادلين قرافيت " Grawitz " أنه: " مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي ". (مادلين غراويتز، 1993، ص 256)

وتهدف دراستنا هنا الى معرفة مدى تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التالية (الانترنت، الانترنت، الاكسترانت)، على نشاط العلاقات العامة بمختلف عملياته ، اذا فمجتمع بحثنا هنا يتكون من كل الموظفين المزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة والذين يتعاملون بهذه التكنولوجيا في مهامهم الادارية فيما بينهم من أجل تداول المعلومة لذا قمنا بحصر جميع مفردات البحث اعتماد على طريقة الحصر الشامل اذ يعرف هذا الأسلوب بأنه: " أسلوب جمع البيانات من جميع مفردات البحث ". (مدحت محمد أبو النصر، 2017، ص 160)

حيث نهدف بالحصر الشامل الى الحصول على معلومات شاملة وحدة من وحدات المجتمع سواء كانت هذه الوحدة شخصا، أو مؤسسة، أو أي وحدة أخرى.

ويشمل مجتمع البحث في هذه الدراسة 114 موظفا موزعون كالتالي:

- مديرية اتصالات الجزائر الطارف: والبالغ عددهم 30 موظف.
- الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر الطارف: والبالغ عددهم 10 موظف ، ويتبعها نقطتي حضور الموزعين كآلاتي:

- نقطة حضور بلدية بوحجار: 09 موظفين.
- نقطة حضور بلدية بوثلجة: 09 موظفين.
- الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر الذرغان: والبالغ عددهم 24 موظف، ويتبعها نقطتي حضور موزعة كآلاتي:

- نقطة حضور بلدية البساس: 06 موظفين.
- نقطة حضور بلدية بن مهيدي: 06 موظفين.
- الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر القالة : 14 موظف ، ويتبعها فرع واحد وهو:
- نقطة حضور المرجان: 06 موظفين .

3.4. أدوات جمع البيانات: يهدف جمع المعلومات الميدانية تم الاعتماد على الأدوات التالية:

1.3. استمارة الاستبيان: يتطلب البحث العلمي الاحاطة الكاملة بجميع المعلومات والبيانات ذات الصلة بموضوع البحث، وتلك العملية ليست سهلة بالمرّة، بل انها تتطلب الاطلاع على عديد من المصادر والمؤلفات السابقة التي يستخدمها الباحث لنقل التصور الكامل للدراسة، كما تعتبر من أدوات البحث الشائعة

الاستخدام في العلوم الانسانية خاصة في علوم الاعلام والاتصال، حيث تستخدم لجمع المعلومات الميدانية التي تعسر جمعها عن طريق أدوات جمع المعلومات الأخرى".

ويعرفه كل من Hatt و Djodd : "بأنه وسيلة للحصول على أجوبة لأسئلة توضع في استمارة وتملأ من قبل المبحوث نفسه". (زرواتي رشيد، 2002، ص123).

وقد استخدمنا استمارة الاستبيان كأداة أساسية في البحث كونها: "تساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار او التشتت، بالإضافة الى أن عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، فهو يوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها، ما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج". (محمد عبد الحميد، 2000، ص106)

وقد تم اسقاط تساؤلات الدراسة في مجموعة من المحاور، وهي التي فرضت أن تكون أداة جمع البيانات هي استبيان، وجاءت المحاور المطروحة في الاستبيان كالآتي:

- المحور الأول: تم تخصيصه لأسئلة تتعلق بأهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر
 - الطرف-
 - المحور الثاني: خصصت أسئلة هذا المحور لمعرفة اسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء نشاط العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر - الطرف-
 - المحور الثالث: خصصت أسئلة هذا المحور لمعرفة انعكاسات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة وخدماتها.
- وقد ضمت المحاور، أنواعا مختلفة من الأسئلة تنوعت بين:
- أسئلة مغلقة: وهي التي تعطي خيارات محددة للمبحوثين ليختاروا واحدا منها.
 - أسئلة نصف مغلقة: وهي التي تعطي المبحوث فرصة ليختار من بين عدة خيارات مع امكانية تعدد الخيارات في نفس الوقت.
 - أسئلة مفتوحة: وهي التي تعطي المبحوث فرصة التعبير عن رأيه بحرية.

وتجدر الإشارة الى أن عدد الاستمارات التي وزعت لم يبقى نفسه عند الاسترجاع، حيث تم توزيع (114) استمارة

وفي المقابل تم استرجاع (100) استمارة فقط وذلك راجع لتغيب بعض الموظفين بسبب العطل المرضية.

II. عرض وتحليل البيانات:

الجدول 1: جدول توضيحي لقنات الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	59	58%
اناث	41	42%
المجموع	100	100%

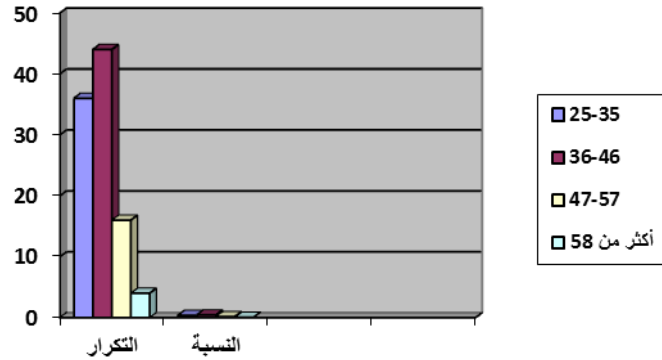
المصدر: عطائية لامية ، 2022، ص150.

الشكل(1): جنس المبحوثين في الدراسة

يتضح من الجدول الأول ان نسبة الذكور في المؤسسة أعلى حيث تقدر بـ 58% مقارنة بنسبة الاناث التي تقدر بـ 42% وذلك راجع لطبيعة العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر والتي يغلب عليها الطابع التقني أكثر من الاداري.

الجدول 2: جدول يوضح الفئة العمرية للمبحوثين:

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
36%	36	25سنة- 35سنة
44%	44	36 سنة – 46 سنة
16%	16	47 سنة – 57 سنة
4%	4	أكثر من 58 سنة
100%	100	المجموع



الشكل(2): الفئة العمرية للمبحوثين في الدراسة

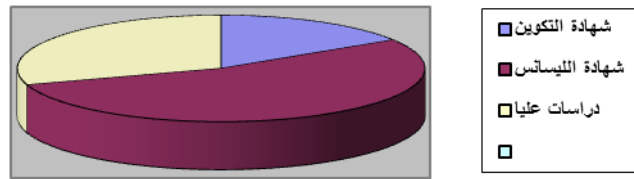
يتضح من الشكل الثاني ان الفئة العمرية بين 25سنة -35 سنة متقاربة مع الفئة العمرية 36سنة – 46سنة نفعهم من ذلك أن أغلبية الموظفين شباب وهذا يسمح بزيادة وتيرة الانتاجية في المؤسسة اضافة الى تقاربهم في الخبرة المهنية ويجدر الذكر أن عامل تحديد السن من أهم محددات العينة المدروسة وهذا لأن لكل فئة عمرية اهتمامات وحاجات محددة، وانطلاقا من الجدول رقم (02) نلاحظ أن 44% من الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 36 و 46 سنة يحتلون أكبر نسبة من الفئات العمرية ، أما الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و 35 سنة فاحتلوا المرتبة الثانية بنسبة بلغت 36% ، تليها نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 47 و 57 سنة وقدرت نسبتهم بـ 16%، أما الأفراد الذين يبلغون 58 سنة فما فوق فكانت نسبتهم هي الأضعف مقارنة بباقي الفئات حيث بلغت نسبتهم 4%.

الجدول 3: جدول يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين:

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
--------	---------	---------------

شهادة تكوين	16	16%
شهادة ليسانس	54	54%
دراسات عليا	30	30%
المجموع	100	100%

الشكل (03): يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين



يتضح من هذا الجدول أن المستوى التعليمي بدرجة كبيرة يؤثر على درجة الوعي ويسمح بوجود أفكار حديثة ومتجددة تعمل على تحسين جودة العمل داخل المؤسسة، وينقسم أفراد العينة حسب المستوى التعليمي والذي يمثله الجدول (03) إلى أربعة فئات أساسية، احتل فيه الجامعيون المتحلون على شهادة الليسانس النسبة الأكبر حيث بلغت هذه النسبة 54%، بينما قدرت نسبة الحائزون على الدراسات العليا 30%، يلها ذوي المستوى التكويني والمقدرة نسبتهم 16%، نستنتج مما سبق أن شهادة الليسانس هي أعلى مؤهل علمي للمبحوثين وذلك لأن متطلبات العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر تحتاج إلى موظفين ذوي كفاءة عالية ومستوى تأهيلي يساعدهم على تسيير المهام في العمل على أحسن وجه وتقديم أفضل أداء ممكن لهم.

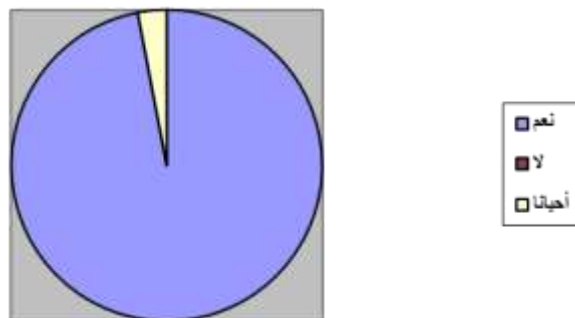
الجدول (04): يوضح استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال من قبل المبحوثين:

الاستخدام	التكرار	النسبة
نعم	90	90%
لا	00	00%
أحيانا	10	10%
المجموع	100	100%

يتضح لنا من خلال الجدول (04) أن كل الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر والبالغ نسبتهم 90% يستخدمون في عملهم مختلف تكنولوجيا الاعلام والاتصال، باستثناء نسبة 10% من الموظفين والذين برروا استخدامهم بصفة متقطعة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال بسبب طبيعة نشاطهم في المؤسسة.

الجدول (05): يوضح تسهيل استخدام شبكة الانترنت لعمل الموظفين داخل المؤسسة:

استخدام الانترنت	التكرار	النسبة
نعم	97	94%
لا	00	00%
أحيانا	03	06%
المجموع	100	100%

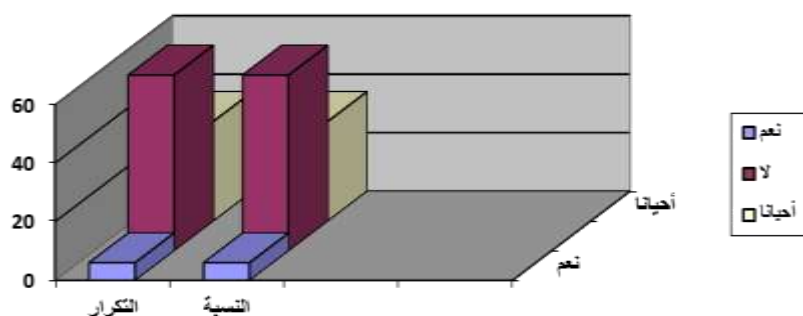


الشكل (05): يوضح مدى استخدام شبكة الانترنت لتسهيل العمل

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (05) أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن شبكة الانترنت متاحة في المؤسسة ، مما سمح لهم على أداء عملهم حيث كانت نسبتهم 94 % ، بينما أبدى 6% من أفراد العينة اجابتهم بأحيانا، ويرجع هذا لكون شبكة الانترنت لديها ميزات وخصائص عديدة لكن هذا لا يعني اعتمادهم عليها بدرجة كبيرة ، ومن هنا نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال هي المقود الرئيسي في تحسين مهام الموظفين في كافة المصالح بالمؤسسة بعد ما كانت الأعمال تنجز بطريقة يدوية وتحتاج لوقت وجهد كبيرين.

الجدول (06): يوضح الصعوبات التي تواجه الموظفين عند الاتصال بالزبائن باستخدام التكنولوجيات المختلفة:

البدايل	التكرار	النسبة
نعم	06	06%
لا	60	60%
أحيانا	34	34%
المجموع	100	100%

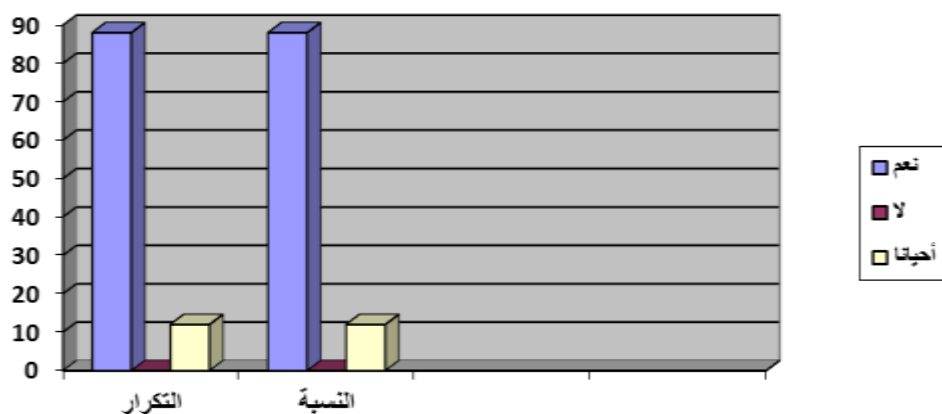


الشكل (06): يوضح صعوبات استخدام التكنولوجيا في التواصل مع الزبائن:

يتبين لنا من خلال هذا الجدول رقم (06) أن أغلبية المبحوثين أكدوا على أنه لم تكن لديهم صعوبات في التواصل مع الزبائن من خلال استخدامهم لتكنولوجيا الاعلام والاتصال بنسبة قدرت بـ 60%، في حين أجاب 34% من المبحوثين بـ "أحيانا" ما تكون لديهم صعوبات في الاتصال مع الزبائن، في حين أجاب 6% من أفراد العينة بصعوبة الاتصال مع الزبائن باستخدام هذه التكنولوجيات، من هنا نستنتج أن تكنولوجيات الاعلام والاتصال قد سهلت كثيرا على الموظفين في انجاز أعمالهم وتقديم الخدمات وصارت هذه التكنولوجيات تستخدم على نطاق واسع وتشمل كافة المستويات والمناصب دون استثناء.

الجدول (07): يبين تطور نشاط العلاقات العامة بالمؤسسة بعد ادماج التكنولوجيات الحديثة للاعلام والاتصال:

البدايل	التكرار	النسبة
نعم	88	88%
لا	00	00%
أحيانا	12	12%
المجموع	100	100%



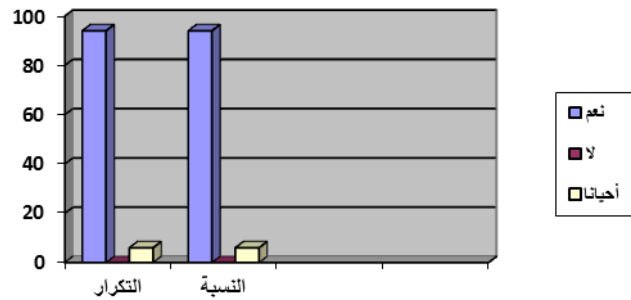
الشكل (07): يوضح تطور نشاط العلاقات العامة بادمج تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة

يتضح لنا من خلال الجدول (07) أن هناك تطور فعلي في نشاط العلاقات العامة بعد ادماج تكنولوجيا الاعلام من خلال البدائل التكرار النسبة اجابات المبحوثين والتي قدرت بنسبة 88%، في حين أن باقي المبحوثين أجابوا بأن هذا التطور ليس ملموس بعد ادماج التكنولوجيا في نشاط العلاقات العامة وقدرت نسبتهم بـ 12%.

نستنتج أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة أعطت ميزات عديدة للمؤسسة جعلتها تقدم خدماتها على أحسن وجه وبشكل أفضل ومتطور عما سبق فهذه التكنولوجيا ألغت كل المهام التقليدية وساهمت في تقدم وتطور طبيعة الخدمات المقدمة في المؤسسة، مما سمح من تطوير نشاطاتها وخدماتها المقدمة لجمهور الزبائن ، كما سمحت بسلاسة التعامل فيما بين موظفيها وسهولة تداول المعلومة.

الجدول (08): يبين مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد:

البدائل	التكرار	النسبة
نعم	94	94%
لا	00	00%
أحيانا	06	06%
المجموع	100	100%



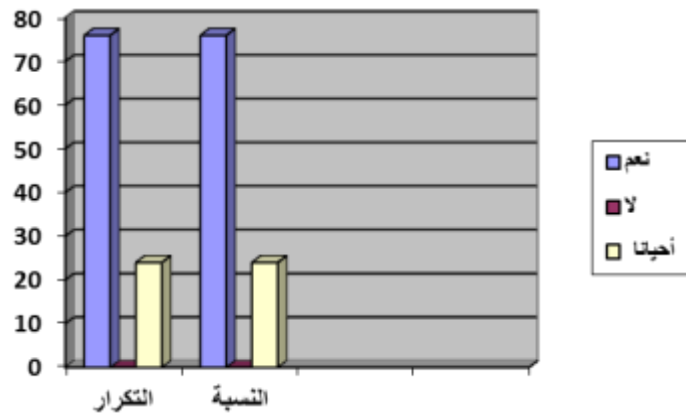
الشكل (08): يوضح مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد

يتبين لنا من خلال الجدول (08) أن نسبة الأغلبية من المبحوثين أقرت أهمية وسائل الاعلام والاتصال الحديثة ومساهمتها في كسب الوقت والجهد في أداء الموظفين بالمؤسسة بنسبة قدرت بـ 94%، بينما أجابت نسبة 6% بـ "أحيانا".

ومن هنا نستنتج أن المؤسسة وبعد دمجها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة نجحت في توفير جهد ووقت كبير لموظفيها ومستخدميها وأيضا لزيائنها وسهلت في الوقت ذاته تقديم الخدمات لهم.

الجدول (09): يبين دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة:

نعم	76	%76
لا	00	%00
أحيانا	24	%24
المجموع	100	100%

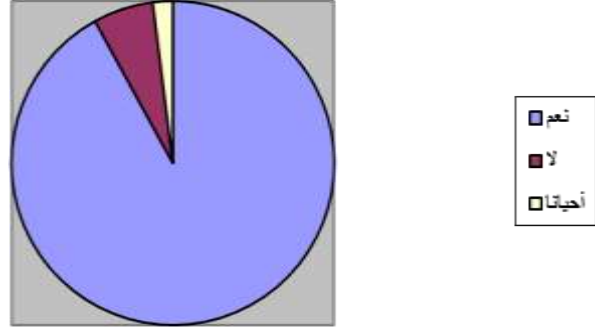


الشكل (09): يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

من خلال الجدول (09) يتضح لنا أن نسبة 76% من المبحوثين أجمعوا على أن لوسائل الاتصال الحديثة دور فعال في تحسين الاتصال داخل المؤسسة وكذا الرفع من فعالية الأداء وجودته، بينما لم يعمم الآخرون حقيقة هذا الأمر حيث أجابت نسبة 24% بـ "أحيانا". ومن هنا نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتميز بسرعة نقل المعلومة ودقة في تبادل البيانات وكذا فعالية في إيصال المعلومات والأوامر الموجهة للموظفين داخل المؤسسة وكذا تحقيق انسيابية في العمل وتمكن موظفيها من التحرر من الطرق التقليدية التي تعيق الاتصال داخل المؤسسة .

الجدول (10): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع أداء نشاط العلاقات العامة داخل المؤسسة:

البدايل	التكرار	النسبة
نعم	92	%92
لا	06	%06
أحيانا	02	%02
المجموع	100	100%



الشكل (10): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع أداء نشاط العلاقات العامة في المؤسسة. يتضح لنا من خلال الجدول رقم (10) أن غالبية المبحوثين صرحوا بأن دمج تكنولوجيا الاتصالات الحديثة للاتصال في نشاط العلاقات العامة بالمؤسسة من شأنه رفع معدلات الأداء لدى الموظفين بنسبة 92%، بينما نفى عدد قليل هذا الأمر بنسبة بلغت 6%، في حين أن نسبة 2% أجابت بـ "أحيانا".

نستنتج من ذلك أن مميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها ساهمت وبشكل كبير في الرفع من فعالية الأداء الوظيفي بشكل ملحوظ، وبذلك تكون قد سمحت بتوفير الجهد والوقت واللذان كانا من معيقات الأداء في فترات سابقة وكان السبب في عاقبة السير الحسن للمؤسسة.

6. أهم نتائج المتوصل إليها من البحث:

من بين النتائج المتوصل إليها خلال اطلاعنا على مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الطارف من حيث استخدامها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسيير العلاقات العامة للمؤسسة سواء مع جمهورها الداخلي وكذا الخارجي نجد:

❖ من جانب الإستراتيجية الاتصالية للمؤسسة:

- ✓ تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر-الطارف- على خطة عمل تقليدية تركز على زيادة الإنتاجية و تنمية المبيعات ليس لها إستراتيجية اتصالية محددة بالمعنى الملموس.
- ✓ لا تتيح المؤسسة مجال للموظفين للمساهمة في اتخاذ القرارات أو إبداء رأيهم في مجريات العمل.
- ✓ ليس للمؤسسة قسم لإدارة الأزمات رغم أهمية هذا القسم في أي منشأة والدور الذي يمكن أن يحدثه.
- ✓ يقتصر التكوين و التبرص للرؤساء المصالح فقط أما باقي الموظفين فليس لهم الحق في فترة التدريب والتكوين.

❖ من جانب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة:

- ✓ استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة عالية.
- ✓ تستورد المؤسسة التكنولوجيا الحديثة من الخارج و تستعين بخبراء في هذا المجال لتنمية وتطوير مهامها.

- ✓ الموقع الالكتروني للمؤسسة هو موقع تعريفى و إنتاجى بمعنى أنه يقدم خدمات المؤسسات الآنية كما تستغله للاستفادة منه في نشر خدماتها الجديدة للجمهور الخارجي.
- ✓ تتيح المؤسسة مساحة على الويب للجمهور المستهلك روابط لإبداء آرائهم بخدمات المؤسسة وتفاعل معهم.
- ✓ تستعين المؤسسة بالإشهار على الوسائل الاتصالية التقليدية اضافة الى الطرق الحديثة للإعلان.
- ✓ معظم المواقع الالكترونية للمؤسسة باللغتين العربية و الأجنبية لسهولة اوصول المعلومات للجمهور باعتبار المجتمع الذي تنشط فيه فئاته تختلف ثقافيا وكذا مستواهم العلمي.

7. التوصيات المقترحة للدراسة:

- وبالنظر للنتائج المتوصل اليها ارتأينا من خلال دراستنا هذه تقديم بعض التوصيات والتي من شأنها تقديم الافادة للباحثين الذين يهتمون بالدراسة في هذا المجال :
- ✓ توسيع مساحة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسة.
- ✓ وجوب عملية التخطيط لتحديد احتياجات أفراد المؤسسة من هذه التكنولوجيات وذلك باعتماد استراتيجيات اتصالية طويلة المدى وكذا مخططات شاملة.
- ✓ مواكبة تطورات العصر في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومحاولة جعل المؤسسة تتأقلم مع هذه التكنولوجيات وليس العكس.
- ✓ تحفيز التكوين في ميدان التكنولوجيات الحديثة وتكثيف الدورات التدريبية لمختلف المستويات بالمؤسسة.
- ✓ عصرنة الأنظمة المعلوماتية الموجودة حاليا بدمج التكنولوجيا الحديثة للاتصال واعطائها أهمية كبرى.
- ✓ تجنيد محترفين للرقابة على الأنظمة المعلوماتية، لمواجهة القرصنة وحماية المؤسسة من الخسائر المالية التي قد تلحقها جراء عمليات القرصنة المعلوماتية.
- ✓ تشجيع تبني الادارة الالكترونية بتحويل العلاقات العامة للمؤسسة الى رقمية ، لتسهيل حصول المؤسسة على المعلومات المتعلقة بالمحيط الخارجي ودون أي عوائق.

• خاتمة:

ينظر الى المؤسسات الاقتصادية في الوقت الحاضر على أنها رمز لنهضة الأمم و تقدمها، و عنوان على يقظتها وحضارتها و رقيها، و محور جوهري تدور حوله الحياة الثقافية بمعناها العام الشامل و بأبعادها الفكرية و الأدبية والعلمية ولتكنولوجية.

و ما يمكن استخلاصه من دراسة تكنولوجيات الاتصال الحديثة سواء المطبقة في الاقتصاد و التنظيمات أو غيرها من المجالات ، والتي اجتاحت الدول النامية بشكل سريع و خاصة الجزائر ، هو أنها نتيجة من نتائج أعمال الشركات المنتجة لها، و هذا هو السبب المنطقي لنسبية استغلالها بالشكل الأمثل و للصعوبة التي يجدها الأفراد و المؤسسات في فهمها و تعلمها و استيعابها وكذا تأثيرها على أداء مهامهم و تطبيقها بالشكل الموجود في دولها الأم.

قائمة المراجع:

- بعزیز، إبراهيم، (2012)، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، الجزائر، دار الكتاب الحديث.
- أحمد جرادات، عبد الناصر، (2012)، أسس العلاقات العامة (بين النظرية والتطبيق)، عمان، اليازوردي للنشر والتوزيع.
- رمضان، زياد، (1998)، العلاقات العامة في منشآت القطاع الخاص (مفاهيم وواقع)، الطبعة الأولى، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- مكاي، حسن عماد، السيد، ليلي حسين، (1998)، الاتصال ونظرياته المعاصرة، مصر، الدار المصرية اللبنانية.
- حمدي، محمد الفاتح وآخرون، (2011)، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة: الاستخدام والتأثير، الطبعة الأولى، الجزائر، دار كنوز الحكمة.
- جمال الفار، محمد، (2006)، المعجم الإعلامي، عمان، دار أسامة المشرق العربي.
- منير حجاب، محمد، محمد وهي، سحر، (1999)، المداخل الأساسية للعلاقات العامة: المدخل الاتصالي، عمان، دار الفجر للنشر والتوزيع.
- عبد النور، جمور وسهيل، إدريس، (1980)، قاموس المنهل، بيروت، دار الآداب ودار العلم بالملايين.
- فالي، لرامي، (1999)، البحث في الاتصال (عناصر منهجية)، قسنطينة، ترجمة ميلود سفاري وآخرون، مخبر علم الاجتماع الاتصال.
- مصطفى عليان، ربيعي، الكوباسي، عدنان، (2005)، الاتصال والعلاقات العامة، عمان، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- محمد حسين الشماع، خليل، كاظم حمود، خضير، (2000)، نظرية المنظمة، الأردن، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- عايد، كمال، (2016/2017)، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص علم الاجتماع الاتصال، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.