

واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات العمومية الجزائرية - قطاع البريد والاتصالات بمدينة عنابة نموذجا □

The use of information and communication technology in Algerian public institutions

عبادة نور الهدى
جامعة الجزائر 3
n.nour74yahoo.fr

طبيب شريفة
جامعة عنابة
Cherifa2323@gmail.com

تاريخ النشر: 2019/01/15

تاريخ القبول: 2019/01/04

2018/10/14

تاريخ الإرسال:

ملخص

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والاقتصاديات، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات، التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لا سيما منها المؤسسات الاقتصادية، التي تدرك دور التجديد وفعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكية، ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى التعمق في واقع الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات في مؤسساتنا الجزائرية، حيث اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة الوصفية على منهج المسح، وضمن منهج المسح استخدمنا "المسح التحليلي" الذي يفيد تحليل النتائج الكمية، حيث لا يكتفي بالتكميم بل يضيف له التفسير الكيفي، ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث، فقد فضلنا أن يكون المسح شاملا لجميع الموظفين العاملين في المكاتب والمزودين بتكنولوجيات الاتصال الحديثة المدروسة (جهاز الحاسوب والشبكات الاتصالية)، مستعنيين في جمع المعلومات على الملاحظة في عين المكان وذلك لكشف بعض الحقائق كظروف الاستخدام وعاداته، وقد ساعدتنا هذه الأداة على بناء أداة البحث الأساسية المتمثلة في "استمارة الاستبيان".

الكلمات المفتاحية:

الاستخدام، تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، المؤسسة.

Abstract

The great role that new communication technology plays in societies and economics as well as in people's life makes it among the basis for many enterprises which are in favour of modern development namely the economic enterprises which recognizes modernization and the effectiveness of new discoveries in changing all classical sorts of communication and management, Departing from this point, we focus our study on the real verbal use of these technologies in our enterprises To realize our objectives, we rely on "the descriptive method" in which we use "analytical description" that used in the analyses of the quantitative results which need a qualitative explanation, however, we prefer that the description should be used to all workers in offices and those who have the ability to use the new communication technology (computer, communication nets), as we get helped during information collection by secondary tool which are: observation in the targeted place in order to know some of the circumstances of its use, which help us to select

another important tool it's "questionnaire"

Keywords: User, New communication technology, Institutions.

1. إشكالية الدراسة:

يعيش العالم اليوم تقدماً تكنولوجياً كبيراً، احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومة أو المعلومات مصدراً أساسياً ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات، وقوة هذه الأخيرة (المؤسسات) تتوقف على امتلاكها لأكثر قدر من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها، ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين، وسرعتها الفائقة في الاسترجاع، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصاً إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة، تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة.

- وبذلك دخلت تكنولوجيات الاتصال الحديثة كمبتكر جديد، ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل مهم من مداخل المؤسسة الحديثة المفتوحة، التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة، حيث لا يمكن اليوم إحداث تغييرات قصوى إلا إذا كانت تتحملها التغييرات في الاتصالات كما قال Gerhard shulmey ذلك أن التغييرات في الاتصالات تؤدي إلى تحولات سريعة في العمق، فشبكات الاتصالات المتطورة بمردوديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة، فهي تمكن من الاتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات (1)، إذ ساهم ظهور تكنولوجيات الاتصال الحديثة إلى ظهور الاقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح، الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة، تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان.

- ولم يتوقف أثر تكنولوجيات الاتصال الحديثة على اتصال المؤسسة فقط، بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق، بل إن تكنولوجيات الاتصال الحديثة قد أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط، تنظيم، رقابة، تنسيق واتخاذ القرارات، فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطاً رسمياً روتينياً يسبق التنفيذ، ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل، مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم والرقابة واتخاذ القرارات.

- ولا يقتصر تأثير تكنولوجيات الاتصال الحديثة على هذا فقط، بل ساهمت في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليص التكاليف، إلا أن هذه التأثيرات الإيجابية لا تمنع من وجود بعض السلبيات كتقليص الوظائف والقرصنة التي تتعرض لها المعلومات، مما جعل المستخدمين ينقسمون بين مؤيد ومعارض في مواقفهم حيال التكنولوجيا.

- ومع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيات الاتصال الحديثة نجد أن بعض المؤسسات - في مختلف بقاع العالم وبغض النظر عن نشاطها - نجد أنها تستخدم تكنولوجيات الاتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية، لتضاف إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية المستخدمة، وذلك للاتصال بالفروع والأقسام وكذا مختلف الفاعلين الداخليين أو الخارجيين على السواء، فمثلاً نجد أن ما يقارب 80% من المؤسسات الأمريكية في عام 1998 كانت قد ربطت كل أجزائها وفروعها بشبكة الإنترنت Intranet وما إن أدركت أهمية هذه الشبكة حتى استعانت بشبكة الإنترنت Internet وأدخلتها إلى تنظيماتها المختلفة (2) لتعرف بشخصيتها وأهدافها ونشاطها وتمارس من خلالها أعمالها، وتتصل من بجماهيرها المختلفة من أجل زيادة إنتاجيتها وتوفير التكاليف والوقت.

- والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور، إذ لو نظرنا إليها للمسنا التأثير الواضح للاقتصاد الشبكي الرقمي عليها، حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة انتقالية، من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج الكلاسيكية، إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من الإنترنت والإنترنت والإكسترنات، وذلك خاصة بعد جهود الدولة الجزائرية عن طريق إستراتيجية نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيات الاتصال الحديثة، إلا أن هذا التطور لا يمكن تعميمه على أغلب المؤسسات الجزائرية التي لازالت تعتمد على الطرق التقليدية للاتصال.

- ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيات الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الاتصال والمؤسسة قطاع البريد والاتصالات بمدينة عنابة ولكن عملية تبني المؤسسة للتكنولوجيات الاتصالية الحديثة لا تعكس بالضرورة تبني الأفراد لها، وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال الآتي:

- ماهو واقع استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في قطاع البريد والاتصالات بمدينة عنابة ؟

- ويندرج ضمن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ماهو ترتيب استخدام موظفي قطاع البريد والاتصالات لوسائل تكنولوجيات الاتصال الحديثة؟
- 2- ماهي عوائق استخدام الموظفين لتكنولوجيات الاتصال الحديثة؟
- 3- ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة على فعالية أداء قطاع البريد والاتصالات؟.

1. 1. أهداف الدراسة:

- 1- التعرف على ترتيب استخدام موظفي قطاع البريد والاتصالات لوسائل تكنولوجيات الاتصال الحديثة.
- 2- إبراز أهم العوائق التي تواجه استخدامات الموظفين لتكنولوجيات الاتصال الحديثة.
- 3- التعرف عن مستوى تأثير استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة على فعالية أداء قطاع البريد والاتصالات.

1. 2. مفاهيم الدراسة:

مفهوم الاستخدام:

- يبدو مفهوم الاستخدام من خلال النظرة العامة مفهوما واضحا بسيط المعنى غير ذي حاجة إلى جهد أو نشاط يتوخى ضبطه، غير أن أية محاولة تستهدف ضبط المعاني والدلالات النظرية والتطبيقية له تصطدم بمفهوم غامض ومتنوع، يحتمل الكثير من الدلالات المختلفة باختلاف ما هو اجتماعي وما هو تقني الداخل في تركيبية هذا الهجين الاتصالي-الانترنت- في حد ذاته...الغموض الذي يحيط باللفظ مرده إلى استعماله في تعيين وتقرير وتحليل مجموعة السلوكيات والمظاهر المرتبطة بمجموع ضبابي المعنى: تكنولوجيات الاتصال(3).

- إن العلاقة القائمة بين الإنسان وشبكة الانترنت علاقة مركبة متداخلة يكاد يستحيل تواجدها خارج الممارسة المستمرة، هي التي تُضمن الاستخدام -كفعل اتصالي - معنى اجتماعي تقني، فقد ينصرف المعنى إلى الأداء التقني فيصبح المعنى معلق على التحكم وإدارة النظم المختلفة لهذه التكنولوجيات، من تشغيل وإبحار على النسيج والقدرة على انتقاء المحتوى، المتموقع خلف العقد والروابط، ثم القدرة على معالجته، تخزينه واسترجاعه و/أو إنتاجا للمحتوى وكذا إعادة إنتاجه، ويكون حينئذ المصطلح الأنسب هو " الاستعمال "(4).

- كما يمكن أن يعالج المفهوم كنشاط اجتماعي وثقافي، داخل على المنظومة السلوكية السابقة الوجود، حينئذ لا يصبح الاستخدام مجرد فعل عابر منفصل عن التكوين النفسي والمادي لشخصية الفرد المستخدم، بل يتخذ شكل نماذج استخدامه تتجلى أساسا في التكرار والاستمرار، الذي يحيلها إلى عادات متكاملة مع باقي ممارسات الحياة اليومية-للمستخدم-، بهدف فرضها ودمجها عمليا في إطار الموروثات الثقافية المسبقة، قد تندمج فيها أو تتباين عنها، في مقابل ممارسات أخرى منافسة أو متصلة بها(5).

مفهوم تكنولوجيايات الاتصال الحديثة:

- لتحديد مفهوم تكنولوجيايات الاتصال الحديثة لابد أن نعرج على تعريف تكنولوجيايات الاتصال، حيث يرى "روبين وبرت" أنها: "أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات" (6)، وتعتبر كلمة "حديثة" التي تضاف إلى تكنولوجيايات الاتصال نسبية، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في آخر، إلا أن أغلب التعاريف تشير إلى أن تكنولوجيايات الاتصال الحديثة، هي تلك التكنولوجيايات التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر.

- وقد ورد تعريفها في الموسوعة الإعلامية بأنها: "الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الإلكترونية (7)"، وهو نفس الرأي الذي يعرضه "فضيل دليو" في تعريفه لها حيث قال أنها: "تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا".

- وهناك من وسع مفهومها ليشمل: "الوسائل الإلكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي، والذي توج باستخدام الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية ذات الكفاءة العالية في حمل الرسائل والمعلومات، هذا بالإضافة إلى استخدام الحاسوب وما يتصل به من تقنيات (8)".

- وتكنولوجيايات الاتصال الحديثة في هذه الدراسة هي كل التكنولوجيايات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات، والتي تجمع بين ثلاث مجالات تقنية: المعلوماتية، الاتصال والسمعي البصري. مفهوم المؤسسة:

- يرى باريتو parito أن " المؤسسة هي ذلك التنظيم الذي يجمع بين عناصر الإنتاج (...) يمكن أن تتخذ المؤسسة عدة أشكال: أن توكل خواصا، أو أن يتم تسييرها من قبل الدولة، لكن هذا لا يغير شيئا من طبيعتها، كما يمكن النظر إلى المؤسسة من المنظور المادي باعتبارها تشتمل على عناصر الإنتاج التي تؤدي في الأخير إلى للمنتج (9)".

- كما يمكن القول أن المؤسسة هي "ذاك التنظيم الذي يحول الموارد إلى سلع وخدمات تباع في السوق (10)، وأيضا هي كيان منتج يقوم ببيع منتجات (سلع أو خدمات) على مستوى السوق (11) لذلك فهي منظمة مستقلة نسبيا تمتلك موارد بشرية، مالية، ومادية للقيام بنشاط اقتصادي مستقر ومهيكل.

1. 3. أهداف الدراسة:

- التعرف على التقنيات وتكنولوجيايات التعليم الحديثة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- محاولة الكشف عن الدور الذي تلعبه تقنيات التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة على مستوى المكتبات الجامعية في النهوض بالبحث العلمي.
- توعية العاملين بالمكتبات الجامعية والمعنيين باتخاذ القرارات بأهمية انتهاز هذه التقنيات من أجل تفعيل دور المكتبة في المجتمع.
- التعرف على البيئة التكنولوجية والمعلوماتية للمكتبات الجامعية بجامعة المسيلة وإمكانية تبني هذه التقنيات.

1. 4. الدراسات السابقة:

1- دلال السويدي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية (12): تتلخص إشكالية هذه الدراسة في تساؤل رئيسي مفاده: ما مدى مساهمة نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ؟

- استخدمت الباحثة في إطار هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، واختارت العينة العشوائية، وكانت نتائج الدراسة على النحو الآتي:

- النسبة الأكبر من المستجوبين ترى بأن الوظيفة الإدارية هي الأكثر احتياجا لنظام المعلومات، ما يعني أن أي مشروع للاتجاه بنظام المعلومات الحالي نحو آخر طبي سيواجه مقاومة من مستخدميها، لذا يجب التفكير في إحداث تغيير يأخذ ثقافة المؤسسة بعين الاعتبار عدم الاستفادة من دورات تكوينية لدى الفريقيين الطبي والإداري كان سببا رئيسيا في عدم استخدام تكنولوجيا معلومات و اتصال حديثة.

2- طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية: دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة(13):

- تدور إشكالية هذه الدراسة التساؤل الآتي: ما هي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية؟.

- وقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن، الذي طبقت لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاث المدروسة، وقد غطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث، وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة، قياسا بما شهدته قبل استخدام هذا الجهاز، ولكن تبقى مساهمته لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل.

الاستخدام من خلال النظرة العامة مفهوما واضحا بسيط المعنى غير ذي حاجة إلى جهد أو نشاط يتوخى ضبطه، غير أن أية محاولة تستهدف ضبط المعاني والدلالات النظرية والتطبيقية له تصطدم بمفهوم غامض ومتنوع، يحتمل الكثير من الدلالات المختلفة باختلاف ما هو اجتماعي وما هو تقني الداخل في تركيبته هذا الهجين الاتصالي- الانترنت- في حد ذاته... الغموض الذي يحيط باللفظ مرده إلى استعماله في تعيين وتقرير وتحليل مجموعة السلوكيات والمظاهر المرتبطة بمجموع ضبابي المعنى: تكنولوجيايات الاتصال(3).

- إن العلاقة القائمة بين الإنسان وشبكة الانترنت علاقة مركبة متداخلة يكاد يستحيل تواجدها خارج الممارسة المستمرة، هي التي تُضمن الاستخدام -كفعل اتصالي - معنى اجتماعي تقني، فقد ينصرف المعنى إلى الأداء التقني فيصبح المعنى معلق على التحكم وإدارة النظم المختلفة لهذه التكنولوجيايات، من تشغيل وإبحار على النسيج والقدرة على انتقاء المحتوى، المتموقع خلف العقد والروابط، ثم القدرة على معالجته، تخزينه واسترجاعه و/أو إنتاجا للمحتوى وكذا إعادة إنتاجه، ويكون حينئذ المصطلح الأنسب هو " الاستعمال "(4).

- كما يمكن أن يعالج المفهوم كنشاط اجتماعي وثقافي، داخل على المنظومة السلوكية السابقة الوجود، حينئذ لا يصبح الاستخدام مجرد فعل عابر منفصل عن التكوين النفسي والمادي لشخصية الفرد المستخدم، بل يتخذ شكل نماذج استخدامه تتجلى أساسا في التكرار والاستمرار، الذي يحيلها إلى عادات متكاملة مع باقي ممارسات الحياة اليومية-للمستخدم-، بهدف فرضها ودمجها عمليا في إطار الموروثات الثقافية المسبقة، قد تندمج فيها أو تتباين عنها، في مقابل ممارسات أخرى منافسة أو متصلة بها(5).

1. 5. مجتمع وعينة الدراسة:

- بما أن دراستنا تهدف إلى معرفة الاستخدام الفعلي للتكنولوجيايات الانصالية الحديثة و ترتيب هذه التكنولوجيايات لدى الموظفين انطلاقا من نسب استخدامها، وتأثير هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة، فإن مجتمع بحثنا سيمس كل الموظفين المزودين بتكنولوجيايات الاتصال الحديثة باختلاف أعمارهم وأجناسهم، حيث قدر حجم العينة ب 58 مفردة.

1. 6. منهج الدراسة:

- نظرا لطبيعة الدراسة وتماشيا مع الموضوع في محاولة منا لتحقيق أهدافه، والوصول إلى النتائج المرجوة منه، فإن ذلك لا يتم إلا من خلال السير وفق منهج واضح ومحدد، وبما أن دراستنا تندرج ضمن المنهج الوصفي وبعد تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم علينا استخدام المنهج المسحي الذي يعني: الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة، من خلال العناصر المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة، من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك (14).

1. 7. أدوات جمع بيانات الدراسة:

- اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان، حيث حاولنا قدر المستطاع أن تكون الأسئلة واضحة ومعبرة عن إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، بحيث تحقق قدرا من التوازن في تغطية كل التساؤلات، وقد تم صياغة الأسئلة في أربعة محاور، تضمنت 35 سؤالاً حيث يهدف كل محور إلى:

- محور يهتم بالتعرف على ترتيب استخدام موظفي قطاع البريد والاتصالات لوسائل تكنولوجيايات الاتصال الحديثة، محور يركز على أهم العوائق التي تواجه استخدام الموظفين لتكنولوجيايات الاتصال الحديثة، محور يتعلق بمستوى تأثير استخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة على فعالية أداء قطاع البريد والاتصالات، محور خاص بالبيانات السوسيوديمغرافية.

- هذا وقد تم توزيع 58 استمارة وتم استبعاد 10 منها ليصبح العدد 48 نظرا لأن بعض الاستمارات لم يتم استرجاعه في حين أن البعض الآخر لا يطابق المعايير العلمية

1. 8. مناقشة نتائج الدراسة:

جاءت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في النقاط التالية:

الفئة	التكرار	النسبة
اتصال مباشر	39	15,85%
الفاكس	28	11,38%
لوحة الإعلانات	10	4,07%
جهاز الحاسوب	48	19,51%
التقرير	24	9,76%
شبكة الانترنت	27	10,98%
الاجتماعات	12	4,88%
شبكة الانترنت	31	12,6%
الهاتف	48	19,51%
شبكة الاكسترانت	9	3,66%
المجموع	246	100%

الجدول رقم 1: يوضح أهم وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة*

إن قراءة معطيات هذا الجدول توضح لنا جليا مدى التداخل والتعدد في استخدام وسائل الاتصال، فغالبية مفردات البحث تستخدم الانترنت بنسبة 12,6%، أما الهاتف وجهاز الحاسوب فكان بنفس النسبة والتي وصلت إلى 19,51% وهذا أمر طبيعي نظرا لكون الحاسوب يستوعب العديد من الوظائف والمهام، إضافة إلى كونه المحرك الأساسي للشبكات الأخرى فلا يمكن توصيل الشبكات دون وجود هذا الجهاز، كما أن عملية تبني المؤسسة لهذا المبتكر تعتبر طويلة مقارنة بالوسائل الأخرى حيث أدخل هذا الجهاز منذ سنة 1995، والملاحظ أيضا أن هذه

الثلاثية في وسائل الاتصال الحديثة لم تقض على الوسائل الكلاسيكية، باعتبار أن الاتصال المباشر مازال يحتل مكانة هامة في سلم قنوات الاتصال وهذا ما توضحه ما نسبته 15,85%، ومن الواضح أن لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل، حيث تشير التجارب أن كل فرد أو عامل لديه قنوات اتصال مفضلة⁽¹⁵⁾، وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة استخدام وسائل وانخفاض أخرى، كما أن عملية التكيف مع الوسائل الجديدة وتقبل استخدامها قد تساهم في تفسير ارتفاع أو انخفاض استخدامها أيضا.

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	17	35,42%
لا	31	64,58%
المجموع	48	100%

الجدول رقم 2: يوضح مدى صعوبة أو يسر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

من ملاحظة الجدول المبين أعلاه يتبين لنا أن 64,58% من مفردات العينة لا تواجه صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بينما تواجه 35,42% من مفردات العينة صعوبات في ذلك، وهي نسبة مرتفعة نوعا ما وهذا ما يفسر عدم استخدام بعض المبحوثين لبعض تكنولوجيا الاتصال الحديثة نهائيا أو الاستخدام المحدود لها، وفي هذا السياق يرى روجرز وشوميكر: " أن درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام من العوامل التي تحدد عملية التبني⁽¹⁶⁾

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	38	79,17%
لا	10	20,83%
المجموع	48	100%

الجدول رقم 3: يوضح مدى توفير المؤسسة حصص تدريبية للموظفين

تظهر لنا نتائج الجدول الموضح أعلاه أن المؤسسة توفر البرامج التدريبية لموظفيها الذين عبروا عن استفادتهم لها بنسبة 79,17%، ما يوضح وعي المؤسسة بأهمية مساعدة مواردها البشرية على مواكبة التطور والاستجابة لمتطلبات التغيير، سواء كانت برامج أو أجهزة تؤثر على أداء نشاطاتها والتي تكون في صيغة اجتماعات، تربية أو ملتقيات⁽¹⁷⁾، إذن فالبرامج التدريبية تساهم في مرونة العمل من خلال تمكين الأفراد من التحكم في التكنولوجيا والتقنيات الحديثة أكثر وكذا أساليب العمل الحديثة.

الفئة	التكرار	النسبة
سهولة الاتصال بين الموظفين	38	32,76%
سرعة الوصول إلى المعلومة	43	37,07%
القضاء على تشوه المعلومة	35	30,17%
المجموع	116	100%

الجدول رقم 4: يوضح عوامل تحسين الاتصال داخل المؤسسة*

يتبين من الجدول أعلاه أن تكنولوجيات الاتصال الحديثة استطاعت تسهيل الوصول إلى المعلومات بنسبة 37,07%، حيث من بين هذه الوسائل المساعدة نجد الانترنت وذلك عن طريق تقديم المعلومات على الخط المباشر، الذي يتسم بالمشاركة في الوقت وكذا السرعة والسهولة في الاسترجاع حيث قضت هذه الأخيرة على عنصر الزمان والمكان، كما يرى 32,76% من المبحوثين أن تكنولوجيات الاتصال الحديثة حسنت الاتصال الداخلي خاصة وأنها تتيح المشاركة في الملفات حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها، في أي وقت ومتابعة التغيرات التي تطرأ عليها، أولاً بأول...، كما أنها تتيح نقل وتحويل الملفات من قسم لآخر ومن فرع لآخر، كما اتفق أغلبهم على أنها ساهمت في القضاء على الإشاعة التي كانت متفشية بكثرة مع الوسائل التقليدية التي كانت تستخدم.

2. عرض أهم نتائج الدراسة:

- تؤثر استفادة المبحوثين من برامج التدريب على نسبة استخدامهم لتكنولوجيات الاتصال الحديثة، حيث توصلنا إلى أن الذين يستفيدون من التدريب أكثر استخداماً لتكنولوجيات الاتصال الحديثة من الذين لا يستفيدون من ذلك.

- أدى استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة محل الدراسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل.

- أدى استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة إلى تسهيل وتيسير الوصول إلى المعلومات والقضاء على الإشاعات.

- اهتمام مسؤولي المؤسسة محل الدراسة بتكنولوجيات الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي وهذا ما تم ملاحظته من النسبة العالية للربط بواسطة شبكة: الانترنت، التي تعدت 80 بالمائة من مصالح و مكاتب المؤسسة محل الدراسة وكذا عمليات تفعيل وتجديد موقعها الالكتروني.

- استفادة المؤسسة من تكنولوجيات الاتصال الحديثة ساهم في تحسين صورتها و سمعتها، كما حسن علاقاتها العامة مع موظفيها وزبائنها من خلال الاهتمام بجودة و نوعية الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي.

- وعي المؤسسة بأهمية التكوين والتدريب في مجال تكنولوجيات الاتصال الحديثة من خلال تخصيص برامج تدريبية تشمل اجتماعات، تریصات أو ملتقيات وذلك لمساعدة مواردها البشرية على مواكبة التطور والاستجابة لمتطلبات التغيير.

3. خاتمة

تمثل تكنولوجيات المعلومات و الاتصال قاسماً مشتركاً في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ومن هذا المنطلق حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة الكشف عن الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في قطاع البريد والاتصالات والتي توصلت إلى نتيجة مفادها أن تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصال بهذه المؤسسة له تغييرات أساسية في الإدارة حيث ساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسرير المبني على الحقائق والمعلومات، كما أحدث تحولاً تدريجياً في المؤسسة بانتقالها من الإدارة التقليدية إلى الالكترونية مما زاد من كفاءتها وفعاليتها.

قائمة المصادر والمراجع

1- فرانسوا ليلسي، نقولا ماركيز، وسائل الاتصال المتعددة، ترجمة فؤاد شاهين، بيروت، عويدات للنشر والتوزيع، 2001، ص 91

2-West phalen marie-hélène, communication,3ed, paris, dumod, 2001, p397

3- محمد سليم قلاله، المعلوماتية والمجتمع جدلية التأثير والتأثر، علوم وتكنولوجيا، العدد(38)، ديسمبر 1996، ص 47

- 4-LACROIX , Jean-Guay enterez, ET autres, La mise en place de l'offre des usages des intc le cas de vidioway et de telete, [on line] refe de 2009,
URL.www.grm.uqam.ca/cmo2001/lacroix/index.html
- 5-Hélène Bourdeloie, Retour sur quelques notions-clé de la sociologies des usages des TIC: le cas des cédéroms de musée[on line] refe de 2009, disponible sur
www.er.uqam.ca/nobel/gricis/actes/bogues/Bourdeloi.pdf
- 6- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2 ، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997، ص63
- 7- محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، ج2، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص805
- 8- الموسوعة العلمية الشاملة تم الاطلاع عليه بتاريخ 20-01-2015 على الموقع: www.m3loma.com
- 9-Pareto V :Manuel d économie politique ; Librairie Droz ;Geneve ;1990 ; p286.
- 10-Bouda Olga o :L économie de l entreprise, Edition du seuil ; Collection points ;2003 ;p9
- 11-Abraham Frois G :Entreprise et organisation ;Dictionnaire encyclopédie;Vrin ;Paris ;1998 ;p240.
- 12- دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، ورقلة، 2013.
- 13- طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسنطينة، 2005.
- 14- أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط2 ، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص286
* توضيح: المجموع 246 بدل 48 راجع لاختيار المبحوثين لأكثر من إجابة.
- 15-حسن عماد مكاوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، مرجع سابق، ص59
- 16- صالح خليل أبو أصعب، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، الأردن، دار آدم للدراسات، 2004، ص298
- 17- مقابلة مع مسؤول مكتب الاتصال، 25-01-2015، 14:30-15:30
*توضيح: المجموع 116 بدل 48 راجع لاختيار المبحوثين لأكثر من إجابة.