



جامعة خميس مليانة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية

تحت عنوان

إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسات في

المؤسسات الخدماتية البنكية

(دراسة ميدانية ببنك القرض الشعبي الجزائري ببنية الحد ولاية

تيسمسيلت)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في قسم العلوم الإنسانية

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف الدكتور:

احمد جبار

من إعداد الطالبان:

سمغون نور الهدى

دلال فاطمة الزهرة

السنة الجامعية:

2020/2019

## شكر وتقدير

أولا الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات الحمد لله الذي انعم علينا بنعمة العلم ووفقنا إلى

هذا العمل المتواضع

كل الشكر والتقدير للأستاذي الدكتور : جبار أحمد على توجيهاته العلمية القيمة

ودعمه.....، لأساتذتنا الأفاضل طوال مشوارنا الدراسي لكل من علمنا حرفا.

كما لانسى التوجه بالشكر لعمال بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد ولاية

تيسمسيلت من المدير إلى عون الأمن على جهوداتهم في تقديم المعلومات لنا.

## إهداء

إلى من قامت بدور الأم و الأب على أكمل وجه إلى اليد الطاهرة التي  
أزالت من طريقنا أشواك الفشل إلى من ساندتني عند ضعفي وهزالي  
وإلى من سقتني الحب إلى من أنحني لها العطاء  
أمام قدميها و أعطتنا من دمها وروحها وعمرها وزهرة شبابها حبا  
وتصميما ودافعا لمستقبل أجمل إلى الغالية التي لا نرى الحب والحنان إلا في عينيها  
أمي الحبيبة والغالية أطل الله في عمرك وأبسك الله ثوب الصحة و العافية.  
إلى أخي الوحيد والحبيب والذي ساندني في إتمام هذا العمل  
و يا أجمل قدر في ديني ويا قطعة  
مني فالحمد لله الذي وهبني أخا مثلك وفقك الله لكل خير يا حبيبي محمد حمودة.  
إلى صديقتي الوفية التي شاركتني مشقة هذا العمل: سمغون نور الهدى

فاطمة الزهرة



## إهداء

في هاته اللحظات يتوقف العقل ليرتب الكلمات النابعة من القلب لتخرج

بعدها في إهداء إلى:

ملاكي الحامي إلى حبيبة عمري إلى ملكة حياتي وسبب سعادتي إلى من كانت قوتي وعزمي وسندي

وراحتي إلى أحن وأطهر امرأة في العالم إلى من كان حنانها شفاء الجراحي ودعائها سبيلا

لإنارة دربي إلى الحبيبة والأخت والصديقة أُمي الغالية. إلى من علمني العطاء إلى من نحت

شخصيتي وعلمني كيف أكون أنا بكل قوة إلى من وقف وراء ظهري دائما وآمن بي أبي العزيز.

إلى من يضيئون حياتي إلى أشقاء روعي إلى أصحاب القلوب الطاهرة إلى

إخوتي الأعزاء عبد الرؤوف، زين الدين، ومُحَمَّد أمين.

إلى كل الأشخاص اللذين جمعني بهم الحياة وكانو سندا لي بطريقة ما في هاته الحياة.

إلى صديقتي ومن شاركتني مشقة هذا العمل: دلال فاطمة الزهرة

## الملخص:

تناولت هذه الدراسة وسائل الإتصال الحديثة ومدى إستخدامها في المؤسسات الخدمائية بالتطرق إلى أنواعها ووظائفها الإتصالية وكيف لها أن تؤثر على المؤسسة الخدمائية باعتبار هذه الوسائل حتمية لا بد منها في مختلف المؤسسات لمواكبة التطورات التي يشهدها العالم في مجال التكنولوجيا و الإتصال وما ينتج عن هذه الوسائل من إيجابيات و سلبيات .

فقد هدفت دراستنا إلى تبيان أهمية هذه الوسائل وكيف يتم إستخدامها في المؤسسة الخدمائية لتحسين سير العمل على المستوى الداخلي الخارجي وخلصت الدراسة إلى الأهمية الكبيرة لهذه الوسائل التي تتلخص في إختصار الوقت والجهد على كل من العامل والزبون .

**الكلمات المفتاحية:** الإستخدام ، الإتصال ، وسائل الإتصال الحديثة ، المؤسسة ، المؤسسة الخدمائية

## Summary:

This study dealt with modern means of communication and the extent of their use in service institutions by addressing their types and functions of communication and how they affect the service organization, given that these means are imperative that they must be in various institutions to keep pace with the developments that the world is witnessing in the field of technology and communication and the positives that result from these means. Negatives .

Our study aimed to demonstrate the importance of these methods and how they are used in the service organization to improve workflow at the internal and external level. The study concluded the great importance of these methods, which can be summarized in reducing time and effort for both the worker and the customer.

## **Keywords:**

Usag, Modern means of communication, Communication, Institution,

service institution

## résumé

Cette étude a porté sur les moyens de communication modernes et sur l'étendue de leur utilisation dans les institutions de services en abordant leurs types et fonctions de communication et la manière dont ils affectent l'organisation des services, étant donné que ces moyens sont impératifs qu'ils doivent être dans diverses institutions pour suivre le rythme des développements auxquels le monde est témoin dans le domaine de la technologie et de la communication et les avantages qui en découlent. Négatifs.

Notre étude visait à démontrer l'importance de ces méthodes et comment elles sont utilisées dans l'organisation des services pour améliorer le flux de travail au niveau interne et externe. L'étude a conclu à la grande importance de ces méthodes, qui peuvent se résumer à une réduction du temps et des efforts tant pour le travailleur que pour le client.

**Mots clés:** utilisation, communication, moyens modernes de communication, institution, institution de service

شكر و تقدير

إهداء

قائمة الجداول و الأشكال

مقدمة.....أ-ب

الفصل الاول : موضوع الدراسة وإطارها المنهجي ص4-16

1-1- تحديد إشكالية الدراسة.....4

1-2- أسباب إختيار الموضوع .....5

1-3- أهمية الدراسة .....5

1-4- أهداف الدراسة .....6

1-5- فرضيات الدراسة.....6

1-6- تحديد المفاهيم.....6

1-7- الدراسات السابقة .....9

1-8- منهج الدراسة.....13

1-9- مجالات الدراسة.....14

1-10- مجتمع الدراسة.....14

1-11- عينة الدراسة.....15

1-12- متغيرات الدراسة.....15

1-13- أدوات جمع البيانات.....16

|  |        |
|--|--------|
| الإطار النظري.....   | 17     |
| الفصل الثاني :وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسات الخدماتية.....                   | ص19-53 |
| تمهيد.....   | 19     |
| المبحث الاول :ماهية وسائل الإتصال الحديثة .....                                  | 20     |
| المطلب الاول :تعريف وسائل الإتصال الحديثة.....                                   | 20     |
| المطلب الثاني :أنواع وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة.....                        | 21     |
| المطلب الثالث :وظائف وسائل الإتصال الحديثة.....                                  | 29     |
| المطلب الرابع :خصائص وسائل الإتصال الحديثة.....                                  | 31     |
| المطلب الخامس :مزايا وعيوب وسائل الإتصال الحديثة.....                            | 36     |
| المبحث الثاني : دراسة نظرية للمؤسسة الخدماتية.....                               | 38     |
| المطلب الاول :ظهور المؤسسة الخدماتية ومراحل تطورها.....                          | 38     |
| المطلب الثاني :عناصر وأهداف المؤسسة الخدماتية.....                               | 42     |
| المطلب الثالث :وظائف المؤسسة الخدماتية .....                                     | 47     |
| المطلب الرابع :خصائص المؤسسة الخدماتية.....                                      | 49     |
| المطلب الخامس :معوقات الاتصال في المؤسسة وطرق التغلب عليها .....                 | 50     |
| خلاصة الفصل .....  | 53     |
| الفصل الثالث:وسائل الإتصال الحديثة المستخدمة في بنك القرض الشعبي الجزائري ص..... | 87-54  |
| تمهيد:.....  | 55     |

|         |  |
|---------|--|
| 56..... | المبحث الأول: دراسة ميدانية.....   |
| 56..... | المطلب الأول: نشأة و تعريف البنك القرض الشعبي الجزائري (cpa).....                                    |
| 57..... | المطلب الثاني: وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري ثنية الحد ولاية تيسمسيلت وطابع نشاطها .....           |
| 57..... | المطلب الثالث: آليات وأنواع وسائل الإتصال بمؤسسة القرض الشعبي الجزائري ثنية الحد ولاية تيسمسيلت..... |
| 59..... | المطلب الرابع: مهام ونشاطات بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد .....                               |
| 61..... | المطلب الخامس: الهيكل التنظيمي ومهام كل قسم بينك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد.....               |
| 65..... | - الدراسات ميدانية.....  |
| 72..... | - تحليل المقابلة.....  |
| 73..... | - نتائج المقابلة.....  |
| 73..... | - الإستنتاجات.....   |
| 74..... | - نتائج الملاحظة الميدانية.....  |
| 74..... | - عرض وتحليل نتائج الإستبيان.....  |
| 87..... | - نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.....   |
| 89..... | خلاصة .....  |
| 91..... | خاتمة .....  |

قائمة المصادر والمراجع

ملاحق

قائمة الجداول:

| الرقم | العنوان   | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 01    | الفرق بين الانترنت والانترانت   | ص25    |
| 02    | مقابلة المحور الاول(واقع وسائل الاتصال في بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد) | ص67    |
| 03    | مقابلة المحور الثاني(استخدام وسائل الاتصال الحديثة)                             | ص69    |
| 04    | مقابلة المحور الثالث(الاستراتيجيات الاتصالية في المؤسسة)                        | ص72    |
| 05    | توزيع عينة الدراسة حسب الجنس  | ص75    |
| 06    | توزيع عينة الدراسة حسب السن   | ص76    |
| 07    | توزيع عينة الدراسة حسب المستوى  | ص77    |
| 08    | توزيع عينة الدراسة حسب الاقدمية   | ص78    |
| 09    | إجابات العمال حول إهتمامهم بمتابعة وسائل الإتصال الحديثة بالمؤسسة               | ص79    |
| 10    | إجابات العمال حول وسائل الإتصال المستخدمة في العمل                              | ص80    |
| 11    | إجابات العمال حول إستخدام جهاز الحاسوب في العمل                                 | ص81    |
| 12    | إجابات العمال حول درجة التحكم في جهاز الحاسوب                                   | ص81    |
| 13    | إجابات العمال حول إستخدام شبكة الأنترنت في العمل                                | ص82    |
| 14    | إجابات العمال حول إذا ماكانو يستخدمون الأنترنت فيما                             | ص82    |

|      |  |    |
|------|--|----|
|      | يستخدمونها   |    |
| ص 83 | إجابات العمال حول<br>ما إذا ساهمت وسائل<br>الإتصال الحديثة في<br>تحسين الإتصال داخل<br>المؤسسة | 15 |
| ص 83 | إجابات العمال حول إذا ما كانت<br>تحسين وسائل الإتصال الحديثة<br>راجع إلى بعض المقترحات         | 16 |
| ص 84 | إجابات العمال حول إذا ما كانت<br>وسائل الإتصال الحديثة حسنت من<br>إنتاجية العمل                | 17 |
| ص 84 | إجابات العمال حول ما إذا<br>إستطاعت تحسين إنتاجية العمل<br>فهذا راجع إلى بعض المقترحات         | 18 |
| ص 85 | إجابات العمال حول مساهمة<br>الوسائل الإتصال الحديثة في تطوير<br>المؤسسة                        | 19 |
| ص 85 | إجابات العمال حول ما إذا كانت<br>هناك سليات جراء إستخدام<br>وسائل الإتصال الحديثة في البنك     | 20 |
| ص 86 | إجابات العمال حول ماهو نمط التغيير<br>الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال<br>وسائل الإتصال الحديثة  | 21 |

قائمة الأشكال:

| الرقم | الشكل  | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01    | الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي لجزائري ثنية الحد تسمسيلات | ص60    |
| 02    | دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الجنس                | ص76    |
| 03    | مخطط اعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب متغير السن           | ص77    |
| 04    | مخطط اعمدة بيانية يوضح المستوى التعليمي للعمال               | ص78    |
| 05    | دائرة نسبية توضح اقدمية العمال                               | ص79    |

إن عملية الإتصال أساسية في مختلف مجالات الحياة فهو لم يعد اليوم مجرد هدف يرجى تحقيقه بل أصبح وسيلة و غاية لتحقيق الأهداف ، فوسائل الإتصال الحديثة هي التي سهلت نقل المعلومات وإختصار الوقت وأصبح الكل يقضي وقته في الإتصال من أجل الوصول إلى الغايات المرجوة وجميع المؤسسات بما فيها الخدماتية والإقتصادية والمالية قد أصبحت أكثر اعتمادا عليها لما لها قدرة هائلة على التخزين و الإسترجاع .

وفي ظل هذه التحولات والتطورات تزايد الطلب عليها وأصبح من الضروري إدخال وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة الخدماتية و التأقلم والتكيف معها حتمية وقد إستفادت المؤسسات الخدماتية من الفرص التي أتاحتها وسائل الإتصال الحديثة في ميدان التسيير و التنظيم ومنها بنك القرض الشعبي الجزائري (cpa) حيث شهدت تغييرات في الممارسات الإتصالية .

أخذت المؤسسة الخدماتية في إحتلال مكانة هامة في حياة المجتمعات التي تساهم في رفائتهم و إستقرارهم و من هنا زاد الإهتمام بالخدمات في العصر الحديث.

فوسائل الإتصال الحديثة تشكل عنصرا من عناصر الميزة التنافسية للمؤسسات لإنجاز الأعمال المطلوبة على أكمل وجه وبأحسن صورة ومع ذلك لم يكن على مستوى جميع المؤسسات بل أغلب المؤسسات الخدماتية الجزائرية لازالت على الطريقة الكلاسيكية للإتصال أي لا للتجديد أو بمعنى آخر ينظرون إليها بمنظار الخطر .

لهذا سنحاول في هذه الدراسة \_دراسة الواقع الفعلي لإستخدام وسائل الإتصال الحديثة في بنك القرض الشعبي الجزائري (cpa)بالغرب كميدان للدراسة كما تهدف أيضا الى مدى تقبل الزبون لهذه الوسائل.

وقد تم إنجاز هذه الدراسة في ثلاثة فصول كالاتي :

الفصل الاول : وفيه تم التطرق لموضوع الدراسة وإطارها المنهجي تضمن هذا الفصل تحديد إشكالية الدراسة و أسباب إختيارها ، أهميتها، الأهداف المرجوة من البحث وفروضها ، وأهم المفاهيم المتناولة في البحث وعرض الدراسات المشابهة أو السابقة لها، مع ذكر المنهج المتبع ومجتمع الدراسة وفي الأخير أدوات جمع البيانات .

الفصل الثاني: المعني بوسائل الإتصال الحديثة والمؤسسة الخدماتية وقد قسم هذا الفصل الى مجموعة من النقاط التالية :

تعريف وسائل الإتصال الحديثة ، أنواع وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،وظائف وسائل الإتصال الحديثة ،خصائص وسائل الإتصال الحديثة، مزايا وعيوب وسائل الإتصال الحديثة ،الإتصال والمؤسسة الخدماتية، عناصر وأهداف المؤسسة الخدماتية، مراحل الإتصال في المؤسسة، معوقات الإتصال في المؤسسة وطرق التغلب عليها .

الفصل الثالث: فقد خصص للدراسة الميدانية بينك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد ولاية تيسمسيلت ،حيث سنحاول تقديم لمحة عن المؤسسة وهيكلها التنظيمي ورصد واقع وسائل الإتصال الحديثة المستخدمة في هذه المؤسسة.

## الفصل الاول : موضوع الدراسة وإطارها المنهجي

1- تحديد إشكالية الدراسة

2- أسباب إختيار الموضوع

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- فرضيات الدراسة

6- تحديد المفاهيم

7- الدراسات السابقة

8- منهج الدراسة

9- مجالات الدراسة

9-1 المجال المكاني

9-2 المجال الزمني

9-3 المجال البشري

10- مجتمع الدراسة

11- عينة الدراسة

12- متغيرات الدراسة

13- أدوات جمع البيانات

## 1\_ تحديد اشكالية الدراسة :

يشهد العالم في الآونة الأخيرة العديد من التطورات والانفتاحات في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، الأمر الذي أدى بالمؤسسات وبصفة حتمية أن تتماشى مع هذه التغيرات وبصفة حتمية لضمان البقاء وتحقيق الخطط والأهداف.

إذ يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا ملحوظا في ظل وجود ثورة المعلومات والاتصالات المتميزة عن القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومة عنصر مهم ومؤثر قوي على مختلف الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات والجماعات وتتجلى قوة المؤسسة في إمتلاكها أكبر قدر من المعلومات والتحكم فيها وتنظيمها وإرسالها ولهذا أصبحت المؤسسة تمارس أو تستخدم تكنولوجيات ووسائل الإتصال الحديثة، حيث تنقل المعلومات والمعطيات بأسرع وقت وأقل التكاليف حيث تعتبر وسائل الإتصال الحديثة من أهم البنى التحتية للمؤسسات وذلك تزامنا مع التطورات الحاصلة في العالم على مستوى التكنولوجيا والإتصال وظهور الإقتصاد الرقمي.

كما ساهم تطور وسائل الإتصال الحديثة في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتطوير سمعة المؤسسة وتحسين صورتها أمام المؤسسات المنافسة، بالإضافة إلى إستخدام هاته الوسائل والتكنولوجيات في نشاطاتها اليومية للتواصل مع الفروع والأقسام الأخرى داخل المؤسسة وخارجها

كما أن هذا التطور مس المؤسسات الجزائرية كذلك من خلال ما يسمى بالفجوة الرقمية التي شهدها العالم من خلال تأثير الإقتصاد الشبكي الرقمي عليها بالرغم من الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية عن طريق إستراتيجية إستعمال الحواسيب ونشرها والبحث والتطوير في مجال تكنولوجيات الإتصال الحديثة ، إلا أن هذا التطور لم يمس أغلب المؤسسات الجزائرية التي لازالت تعتمد على طرق تقليدية للإتصال والتواصل مع جمهورها سواء داخلي أو خارجي.

لذلك حاولنا في دراستنا هذه التعرف على مدى إستخدام وسائل الإتصال الحديثة و وكيف تحسن من إنتاجية المؤسسة وتطوير محيط العمل في في المؤسسات البنكية بنك القرض الشعبي الجزائري ببنية الحد ولاية تيسمسيلت حيث أن هذه المؤسسة من أكثر المؤسسات الناشطة والمواكبة للتطورات مما جعلنا نقف عندها ل طرح الإشكال الأتي:

ما مدى إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسات البنكية الخدمائية ؟

والذي تتفرع عنه الأسئلة التالية:

- 1- ماهو أثر إستخدام الوسائل الإتصال الحديثة على أداء الوظيفة الإتصالية للمؤسسة ؟
- 2- هل يؤثر إستخدام وسائل الإتصال الحديثة على إنتاجية المؤسسة وتطوير محيط العمل؟
- 3- ماهو واقع إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة ؟

## 2- أسباب اختيار الموضوع :

كون وسائل الإتصال ذات قيمة وفعالية كبيرة على مختلف النواحي الإقتصادية والإجتماعية النواحي .

### -الأسباب الموضوعية:

- التطور الحاصل لوسائل الإتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية
- إثارة الروح المعرفية للباحث بخصوص هذا الموضوع( الفضول العلمي)
- محاولة معرفة كيف يتم إستخدام وسائل الإتصال الحديثة داخل المؤسسات

### -الأسباب الذاتية:

- إهتمامنا الشخصي بالتكنولوجيا الحديثة
- رغبتنا في التعمق مستقبليا في هذا المجال
- الرغبة في معرفة الوسائل الاتصالية الحديثة بشكل أفضل
- رغبتنا في البحث في موضوع يخص مجالنا الدراسي

### 3- أهمية الدراسة:

- 1- أهمية المؤسسة بحد ذاتها كمؤسسة خدمتية تجارية
- 2- الكشف عن مدى إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة الخدمائية
- 3- أن نتناول أهم الوسائل الإتصالية الحديثة ونبرزها
- 4- التعرف على الطريقة التي تؤثر بها هذه الوسائل على العمل الإداري والعلاقات العامة

- 5- أهمية الإتصال في المؤسسة إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية وسائل الإتصال الحديثة ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات، وتحسين سيرورتها وتبادلها
- 6- حداثة الموضوع إذ ترتبط حداثته بحداثة الوسائل الجديدة حيث انه لم يتم التطرق الى هاذ الموضوع بشكل أدق في الأبحاث الجزائرية
- 7- الرغبة في التعمق ومواصلة البحث في الموضوع

#### 4-أهداف الدراسة :

- 1- إكتساب الخبرة في القيام بالبحوث الميدانية وتقنيات الحث العلمي
- 2- إثراء البحوث العلمية في هذا المجال
- 3- التعرف على وسائل الاتصال الحديثة ومدى الإستعمال الفعلي لهذه الوسائل في المؤسسات
- 4- التعرف على المفاهيم الأساسية لوسائل الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الخدمائية

#### 5-فرضيات الدراسة:

- 1- تحتل وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية (البنك القرض الشعبي الجزائري بثية الحد ) مكانة هامة في تطوير المؤسسة.
- 2- تعمل وسائل الإتصال الحديثة على تحسين العلاقات المهنية في المؤسسة الخدمائية (البنك القرض الشعبي الجزائري بثية الحد)
- 3- تنعكس وسائل الإتصال الحديثة سلبا على بتك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد في تقديم خدماته.

#### 6-تحديد المفاهيم :

الإستخدام إصطلاحا : يبدو مفهوم الإستخدام من خلال النظرة الأولى مفهوما واضحا وبسيط المعنى غير ذي حاجة أو نشاط يتوفر ضبطه، غير أن أية محاولة تستهدف ضبط المعاني والدلالات النظرية والتطبيقية تصطدم بمفهومه غامض ومتنوع يحتل الكثير من الدلالات المختلفة باختلاف ما هو اجتماعي وما هو تقني والداخل في

تركيب تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والغموض الذي يحيط باللفظ مراده إلى إستعماله في تعيين وتقرير وتحليل مجموعة السلوكيات و المظاهر المرتبطة بمجموع ضبابي المعنى.

الإستخدام اجرائيا: هو الطريقة التي يتم بها إستعمال وسائل الإتصال الحديثة في مؤسسة فرض الشعبي الجزائري من أجل تحقيق الأهداف والإستفادة من أهم إيجابيات هذه الوسائل .

**الإتصال لغة:** يرجع أصل كلمة إتصال الكلمة اللاتينية communication الكلمة اللاتينية communis ومعناها common أي " مشترك " أو " عام " وبالتالي فإن الإتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو إتجاه أو سلوك أو فعل ما، لكن في اللغة العربية تعني كلمة إتصال مشتقة من الجذر " وصل " والتي تحمل معنيين الأول إيجاد علاقة تربط بين طرفين والثاني بلوغ وإنتهاء غاية معينة

**الإتصال اصطلاحا:** يشير مفهوم الإتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق إجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه بمعنى أن هذا النسق الإجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة، أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل، وعند إخضاع أصل مفهوم الاتصال إلى التحليل بوصفه تعبيرا لغويا نجده قد ورد من الكلمة اللاتينية communs التي تعني في اللغة الإنجليزية common أي (مشترك أو اشتراك) فحينما نحاول أو نتصل أو نتواصل فإننا نحاول أن نؤسس إشتراكا مع شخص أو مجموعة من أشخاص اشتراك في المعلومات أو الأفكار أو الإتجاهات.<sup>1</sup>

**الإتصال إجرائيا:** هو عملية تبادل ونقل المعلومات عبر وسيلة ما بين شخصين أو أكثر بطريقة مباشرة(شفهي) أو غير مباشرة (الهاتف...)

**تعريف المؤسسة:** يمكن أن نعرف المؤسسة على أنها منظمة إقتصادية إجتماعية مستقلة نوعا ما تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية المالية و الإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني ومكاني كما يعرفها (SHUMPTER) أنها : مركز الابداع و مركز الإنتاج .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> موقع الكتروني/ 15474 /HTTPS:nsowo.com/

<sup>2</sup> غول فرحات الوجيز في اقتصاد المؤسسة دار للخلدونية للنشر و التوزيع الجزائر 2008 ص08

أما عن عمر صخري عرفها بأنها "الوحدة الإقتصادية التي تمارس النشاط الإنتاجي والنشاطات المتعلقة به كالتخزين الشراء والبيع، من أجل تحقيق الأهداف التي وجدت المؤسسة من أجلها.<sup>1</sup>

#### المؤسسة الخدمائية:

**إصطلاحاً:** إن المؤسسة الخدمائية تعتبر بمثابة منظمة تقوم على أساس أشخاص قادرين ومتمكنين من العملية الإقتصادية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق الأرباح وذلك عن طريق اتساع الحاجات.

**إجرائياً:** المؤسسة الخدمائية: هي عبارة عن مجموعة من الأفراد ذوي خبرات مع توفر الوسائل المادية، التقنية، المالية والبشرية مجسدة في شكل نظام تتفاعل فيه العديد من العوامل الداخلية والخارجية بهدف إنتاج خدمات موجهة إلى إرضاء المستهلك و هي المؤسسات التي ينحصر نشاطها في تقديم الخدمات التي يحتاجها المجتمع لتلبية رغبات المستهلكين فيه

**وسائل الإتصال الحديثة:** تعرف بأنها الأدوات أو الأجهزة التي تساعد على إنتاج وتوزيع أو تخزين أو إستقبال او عرض البيانات أو هي الآلات أو الأجهزة والوسائل الخاصة .

تعرف ايضا أنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها و إنتاجها وتخزينها و إسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات.<sup>2</sup>

ومن خلال ما تم التطرق إليه نجد أن وسائل الإتصال الحديثة تتمثل في جميع الإستعمالات من حواسيب وشبكات إتصال وأجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية حيث تتمثل عادة في أجهزة الإتصال من هاتف و فاكس و أنترنت وهي بغرض أداء مختلف المهام الرامية على تحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية للبنك القرض الشعبي الجزائري .

<sup>1</sup> عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ط 3 ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، ص203

<sup>2</sup> عبد المجيد شكري تكنولوجيا الاتصال انتاج البرامج في الراديو و التلفزيون ، ط1، دار الفجر العربي للنشر ، القاهرة

## 7-الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة في مجال البحث العلمي هي المجال الواسع الذي يمكننا من فهم الموضوع والإستفادة مما توصلنا إليها الباحثون من قبل ويكون الاقتراب من الدراسات السابقة .

### الدراسة الاولى:

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر بعنوان إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الإقتصادية من إعداد حورية بلعويدات تحت إشراف الدكتور حسين خريف تخصص إتصال وعلاقات عامة ،دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز شبكة نقل الغاز بالشرق Gitg (قسنطينة) جامعة منتوري 2008/2007 بقسنطينة

تدور إشكالية هذه الدراسة حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت والانترانت والاكسترنات واستخداماتها في المؤسسة الاقتصادية مؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة الغاز بالشرق OITCI وكيف تحسن العملية الاتصالية على المستوى الداخلي والخارجي للمؤسسة المذكورة وكذا تفعيل عملية الإنتاج وتحسين محيط المؤسسة وعلى ضوء ذلك تم طرح الاشكال التالي:

ما هو واقع الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة سونلغاز؟ ولتحقيق أهداف دراستها اعتمدت على منهج المسح وضمن منهج المسح استخدمت المسح التحليلي الذي أفادها بتحليل النتائج الكمية حيث لا يكتفي بالتكميم بل يضيف له تفسير الكمي، ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث ،قد فضلت الباحثة بأن يكون المسح شاملا لجميع الموظفين العاملين في المكاتب والمزودين بتكنولوجيا الإتصال الحديثة مستعينة في جمع المعلومات بأداتين ثانويتين هما : الملاحظة فيعين المكان وذلك لكشف الحقائق كظروف الاستخدام والتكنولوجيا المستخدمة والأفراد المستخدمين لها وقد ساعدتنا المعلومات على بناء أداة البحث الأساسية إستمارة الإستبيان ، كما إستخدمت المقابلة في التعرف على بعض المعلومات المفيدة في عملية التحليل.

قد كانت الإستمارة مقسمة على النحو التالي: المحور الأول يضم بعض البيانات الشخصية ويجب المحور الثاني عن مدى استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة ،بينما يشمل المحور الثالث على اثر هذا الإستخدام على مؤسسة سونلغاز لتسيير الغاز بشرق ولاية قسنطينة وقد توصلت في دراستها الى النتائج التالية:

- أن هناك إستخداما متباينا لتكنولوجيا الإتصال الأربع المدروسة بحيث إحتل جهاز الكمبيوتر المرتبة الاولى من ناحية الاستخدام بينما إحتلت شبكة الأترانت المرتبة الثانية من ناحية الإستخدام وإحتلت الأترنت المرتبة الثالثة فيما عادت المرتبة الاخيرة لشبكة الاكسترانت .

- أدى إستخدام تكنولوجيايات الإتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء مؤسسة سونلغاز في حين ساهمت في تفعيل الإتصال بشقيه الداخلي الخارجي وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل .

- إن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي

### الدراسة الثانية :

مذكرة تخرج ماستر تحت عنوان واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية الجزائرية من إعداد الطالبة سحنون ربحانة تحت إشراف الأستاذة عيواج عذراء قسم علوم الإعلام و الإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة ، دراسة ميدانية بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر جامعة العربي بن المهدي سنة 2015/2014 أم البواقي

سعت الباحثة من خلال الدراسة الى الاجابة على التساؤل الرئيسي التالي :

ماهو واقع العلاقات لعامة في المديرية العملية لاتصالات الجزائرية ؟

وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كمايلي :

- ماهي المكانة التي تحظى بها العلاقات العامة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر ؟

- ماهي النشاطات التي تستخدمها العلاقات العامة في المديرية العملية لإتصالات الجزائر ؟

- ماهي المشاكل التي تواجه العلاقات العامة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر ؟

### فرضيات الدراسة

- تقوم العلاقات العامة فب المديرية العملية لإتصالات الجزائر بمختلف الأنشطة من أجل تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي

- تتنوع الوسائل الاتصالية المستخدمة في العلاقات العامة داخل المؤسسة

- تعاني العلاقات العامة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر من مشاكل تعيق أدائها وفعاليتها

**المنهج المستخدم :**

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي

**أدوات جمع البيانات :**

أداة الاستبيان .الملاحظة والمقابلة

**الدراسة الثالثة :**

مذكرة تخرج ماستر تحت عنوان واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمتية الجزائرية من اعداد الطالبتين شهيرة كواشي و اسمهان يحيي تحت إشراف الدكتورة نوال وسار قسم علوم الاعلام و الاتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة دراسة ميدانية بمركز التسلية و الترفيه العلمي جامعة العربي بن مهدي سنة 2015/2041 بام البواقي

سعت الباحثة من خلال الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي :

-ماهو واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمتية الجزائرية (مركز التسلية والترفيه العلمي ام البواقي)؟

وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كمايلي :

- مالمقصود بواقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمتية الجزائرية ؟

- ماهي أنماط الإتصال الداخلي في مؤسسة التسلية والترفيه الخدمتية في ولاية أم البواقي ؟

- ماهو اتجاه الإتصال الداخلي في مؤسسة التسلية و الترفيه الخدمتية بولاية أم البواقي؟

- هل يساهم الإتصال الداخلي في تحسين أداء الوظائف داخل المؤسسة و تحقيق هدف إرضاء الزبون ؟

**فرضيات الدراسة :**

- يساهم الاتصال الداخلي بمختلف أنماطه في نجاح مؤسسة التسلية والترفيه الخدمتية .

- تحقيق مؤسسة التسلية والترفيه الخدمتية لاهدافها مرتبط بمدى قدرة الاتصال الداخلي على التحكم في

التطورات التي تحدث على مستوى الوظائف و الكفاءات داخلها.

**المنهج المستخدم :**

تم استخدام منهج الوصفي التحليلي عن طريق المدخل المسحي

### أدوات جمع البيانات :

إستخدم الاستبيان والملاحظة و المقابلة

### نتائج الدراسة :

معظم الموظفين المتواجدين في مركز شباب بالتالي فالمؤسسة تشجع الفئة الشبابية ومما لاحظناه أيضا أن المستوى التعليمي للأفراد عالي حيث بينت النتائج أن معظمهم ذو مستوى جامعي .

تأكد لنا في بداية تحليلنا من معظم الافراد المبحوثين وجود خلية إتصال فاعلة في المركز وبنسبة كبيرة وهو ما يدل على فاعلية الإتصال .

-غياب الدورات التكوينية للعمال في المركز راجع بالدرجة الاولى الى نقص الامكانيات المادية للمؤسسة وايضا ضيق الوقت .

-الإتصال الداخلي في المركز قائم على الإتصال الرسمي بصفة كبيرة بحكم طبيعة نشاطه وذلك بمختلف إجهاته .

-تؤثر وسائل الإتصال بسير العمل للمركز بالرغم من توفره على شبكة الأنترنت إلى أنه لضعف هذه الشبكة قد لا تصل المعلومة في الوقت المناسب وهذا ما يعيق عمليات الاتصال لديهم.

-إعتماد الموظفين على وسائل السمعية البصرية و الكتابية على حد سواء لكن على المركز أن يحاول تطوير وسائله نظرا لطبيعة نشاطه وخدماته الموجهة أكثر للشباب

-من ناحية تفضيل الوسائل تأكدنا أن الوسائل السمعية البصرية أكثر الوسائل إستعمالا بالنسبة للموظفين

علاقة الإتصال بين العمال ورؤسائهم تسير بطريقة جيدة

ب-بالنسبة للعلاقات بين الموظفين والاتصال الداخلي يساعد الافراد على التبادل والمشاركة الوجدانية

-سوء التفاهم الذي يحدث بين الموظفين عائد بالدرجة الأولى الى المستوى التعليمي والثقافي والاجتماعي وتكوين الفرد ومنصب العمل.....

-وضع خطة إتصالية فعالة تعد خطوة مهمة في عملية إتخاذ القرار ووضع البدائل وتنفيذ القرارات ثم تقييم نتائجها كون عملية إتخاذ القرار هي أحد أسس عمل الإدارة كالمدير قد يصل بسهولة إلى قرار لوحده في حين انه قد لا يكون شخص مناسب لإتخاذها.

-يحتوي مركز التسلية و الترفيه على لوائح وتعليمات للحفاظ على راحة الزبون تمثلت في هياكل الإستقبال وهي عبارة عن فضاءات مكيفة و مجهزة لذلك يعتمد المركز على إستراتيجية واضحة لإستقبال الزبائن وتوجيههم

#### أوجه التشابه :

من خلال ما تم تناوله من الدراسات السابقة فإنها تتشابه مع دراستنا من حيث تناولها لبعض المفاهيم حول الإتصال ووسائله داخل المؤسسة الخدمانية وأيضا تتشابه مع دراستنا في إبراز كيف تؤثر هذه الوسائل على العمل و المردودية وهذا ما أكسب هذه الدراسة أهمية بالغة وبالتالي تشخيص أهمية الإتصال ووسائله في جميع الإتجاهات على مستوى الداخلي والخارجي للمؤسسة .

#### أوجه الإختلاف :

تختلف دراستنا على الدراسات السابقة في تناولها للأهداف و الأسباب وكذا طبيعة الموضوع بالاضافة إلى عينة الدراسة ومجتمع البحث وأيضا في مكان وزمان الدراسة .

#### أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة :

هي الإطلاع على مواضيع قريبة من دراستنا وبالتالي الإستفادة من المعلومات فيما تخص الإطار النظري والمساعدة في بناء الفكرة العامة لدراستنا بالاضافة الى استفادتنا من نتائج الدراسات السابقة عن طريق مقارنتها بنتائج دراستنا والإلمام مواطن الضعف والنقص في دراستنا .

#### 8-منهج الدراسة:

للقيام بأي دراسة علمية لا بد من إتباع الخطوات فكرية و منظمة و عقلانية هادفة لبلوغ نتيجة ما و ذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق إليها .

**المنهج:** قد عرف المنهج الباحث مُجَّد زيان عمر بأنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة إما من أجل الكشف عن حقيقة مجهولة أو من أجل البرهنة على حقيقة لا يعرفها الآخرون وعرفه أيضا الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة مشكلة لموضوع البحث وبمأن دراستنا تتمحور حول إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة الخدمانية فإنها تنتمي الى الدراسات الوصفية في بحوث الإتصال التي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها.<sup>1</sup>

و أبعادها لهذا استخدمنا في دراستنا المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على وسائل الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الخدمانية وطريقة إستخدامها .

- كون المؤسسة ذات نشاط خدماتي تجاري
- التسهيلات المقدمة من طرف المؤسسة لإجراء الدراسة
- وجود المؤسسة قريب من مكان إقامتنا

## 9- مجالات الدراسة :

**المجال المكاني:** ويتمثل في مدينة ثنية الحد بولاية تيسمسيلت في بنك القرض الشعبي الجزائري  
**المجال البشري:** يتمثل المجال البشري في عمال بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد والذي قدر عددهم 15  
**المجال الزمني:** دامت مدة الدراسة ثلاثة أشهر إمتدت من 15 أفريل إلى 15 جويلية تم فيها جمع المادة النظرية والتطبيقية

## 10- مجتمع الدراسة :

يعرف مجتمع البحث حسب مادلين قرافيت انه مجموعة عناصر له خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها عن العناصر اخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي<sup>2</sup>.

لما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة الخدمانية البنكية وذلك من خلال معرفة كيف تؤثر هذه الوسائل على العمل داخل المؤسسة وفيما تتمثل هذه الوسائل .

<sup>1</sup> احمد بن مرسللي، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص203

<sup>2</sup> موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، ط2، الجزائر، دار القصة، 2006، ص62

بالتالي مجتمع بحثنا يتكون من :

كل الموظفين داخل بنك القرض الشعبي الجزائري بشية الحد الذي قدر عددهم 15 موظف

### 11- عينة الدراسة:

تعرف العينة على أنها جزء من المجتمع الأصلي، يحتوي على بعض العناصر التي تم إختيارها بطريقة معينة وذلك بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي.<sup>1</sup>

وقد تم الإعتماد في موضوع الدراسة على أسلوب العينة القصدية في إختيار أفراد الدراسة .

### 12- متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: ويتمثل في وسائل الإتصال الحديثة.

المتغير التابع: ويشمل المؤسسات الخدماتية البنكية.

### 13- أدوات جمع البيانات: الملاحظة والمقابلة والإستبيان

المقابلة : : تعتبر مقابلة البحث العلمي من ضمن تقنيات جمع البيانات التي تتم بفضلها جمع المعلومات بكمية هائلة حول آراء واتجاهات ،تصورات،معايير المبحوثين ،هذه الجوانب النفسية و العقلية التي يصعب التعرف عليها وتسجيلها عن طريق الملاحظة المباشرة وحتى إستمارة الاستبيان في بعض الأحيان

وتعرف المقابلة عموما بأنها التبادل اللفظي الذي يتم وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر واشخاص آخرون.<sup>2</sup>

الملاحظة: تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية و الحقائق من مكان اجراء الدراسة ذلك ان الملاحظة هي المشاهدة و المراقبة الدقيقة لسلوك او ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات أولا بأول كذلك الإستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك او تلك الظاهرة بغية تحقيق افضل النتائج

<sup>1</sup> محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي (الدليل التطبيقي للباحث)، ط2، دار الوائل للنشر والتوزيع، عمان،الأردن،2008، ص186

<sup>2</sup>حسن محمد الحسن،الاسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2،دار الطليعة للنشر ،بيروت ،1996،ص104

الحصول على أدق المعلومات والملاحظة أيضا هي أن يوجه الباحث حواسه وعقله إلى طائفة خاصة من الظواهر لكي يحاول الوقوف على صفاتها وخواصها سواء كانت هذه الصفات و الخواص شديدة الظهور أم خفية يحتاج الوقوف عليها إلى بعض الجهد.<sup>1</sup>

الإستبيان: يعتبر الإستبيان من أدوات البحث الشائعة في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الإعلام و الإتصال حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث وقد إستخدمنا أسلوب الإستبيان كأداة ثالثة في البحث، ولقد حاولنا ربط الإستبيان بفروض الدراسة من أجل معرفة مدى إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في البنك.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>حسن محمد الحسن،مرجع نفسه،ص105

<sup>2</sup>محمد عبد الحميد،البحث العلمي في الدراسات العلمية(القاهرة:عالم الكتب 2000)،ص 106

# الإطار النظري

## الفصل الثاني : وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية

تمهيد

المبحث الأول : ماهية وسائل الإتصال الحديثة

المطلب الأول : تعريف وسائل الإتصال الحديثة

المطلب الثاني : أنواع وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الثالث : وظائف وسائل الإتصال الحديثة

المطلب الرابع : خصائص وسائل الإتصال الحديثة

المطلب الخامس : مزايا وعيوب وسائل الإتصال الحديثة

المبحث الثاني : دراسة نظرية المؤسسة الخدمائية

المطلب الأول : ظهور المؤسسة الخدمائية ومراحل تطورها

المطلب الثاني : عناصر وأهداف المؤسسة الخدمائية

المطلب الثالث : وظائف المؤسسة الخدمائية

المطلب الرابع : خصائص المؤسسة الخدمائية

لمطلب الخامس : معوقات الإتصال في المؤسسة وطرق التغلب عليها

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتمد معظم المؤسسات في نشاطها سواء كان داخلي أو خارجي على تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي سجلت تطورا مذهلا نهاية القرن الماضي، وشكل ذلك التطور بدوره منطلق للتغيرات المتسارعة في مختلف المجالات وخاصة في الإتصال وكافة وسائله.

وبهذا الفصل سوف نتطرق إلى مفهوم وسائل الاتصال ثم وظائف وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة الخدمائية

## المبحث الاول: ماهية وسائل الإتصال الحديثة

### المطلب الاول: تعريف وسائل الإتصال الحديثة

الوسيلة لغة: التوصل إلى الشيء برغبة، وهي أخص من الوصلة لتضمنها معنى الرغبة قال تعالى: (وإبتغوا إليه الوسيلة) وحقيقة الوسيلة الى الله تعالى مراعاة سبيله بالعلم و العبادة وتحمي مكارم الشريعة وهي كالقرية

إصطلاحاً: وسائل الإتصال الحديثة هي أدوات لنشر كافة أنواع المعلومات عن طريق الوسائل الإلكترونية<sup>1</sup>

الإتصال لغة: وصل بمعنى إتصل، والوصل ضدالهجران، وبينهما وصلة أي: إتصال وذريعة وكل شيء اتصل بشيء فما بينهما وصلة والجمع وصل، والتواصل ضد التقاطع.

### إصطلاحاً: له تعاريف كثيرة منها:

هو العملية التي بمقتضاها يتفاعل مرسل الرسالة ومستقبلها في مضامين معينة، أو هو تفاعل بين طرفين، وفي هذا التفاعل تنقل معلومات وعواطف وآراء، ومشاركة الصورة الذهنية، والتوجيه والإقناع.

أو هو العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالإتصال منبهات عادة ما تكون رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة

وأخيراً يمكن ببساطة تعريف الإتصال بأنه نقل المعلومات والافكار والاتجاهات من طرف الى اخر خلال عملية ديناميكية مستمرة ليس لها بداية او نهاية<sup>2</sup>.

### أما وسائل الإتصال الحديثة :

يقصد بها التقنيات التي ظهرت في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين، فبعد ظهور وسائل الإتصال التقليدية: كالتلفزيون، والراديو، والسينما، والجرائد جاءت إلى الساحة وسائل الاتصال الحديثة: كالحاسوب، الأنترنت، ووسائل التسجيل الرقمية، وتقنيات الاتصال الرقمية العالية الوضوح و الصحافة الالكترونية ووسائل

<sup>1</sup> د. حذيفة عبود مهدي السامرائي، وسائل الإتصال الحديثة وتأثيرها على الأسرة، بحث مقدم الى كلية العلوم الإسلامية، كلية الإمام الأعظم فرع سامراء، بغداد، 2013، ص 11

<sup>2</sup> د. حذيفة عبود مهدي السامرائي، مرجع نفسه، ص 11

الاعلام الاجتماعية الالكترونية والمدونات الالكترونية ومواقع بث التسجيلات السمعية البصرية وغيرها من التقنيات الاتصالية الحديثة

فوسائل الإتصال الحديثة تستخدم في نقل الرسالة بالرمز أو الشكل أو اللغة أو هي ما تؤدي به الرسالة الاعلامية أو القناة التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل الى المستقبل ويعد إستعمال هذه الوسائل الجديدة بشكل مكثف عاملا من عوامل التغيير الاجتماعي الحاصل ومن عوامل التأثير والتأثر الثقافي<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أنواع وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة

#### الفرع الأول: الأقمار الصناعية

تستخدم الأقمار الصناعية محطات أرضية لبث وتوزيع والتقاط البيانات و المعلومات الصوتية والمرئية عبر الأثير الفضاء وبالطبع فان السرعة ودرجة الوضوح في هذا النوع من وسائط الاتصال تتفوق على جميع الوسائط الأخرى

24

ويرجع إستخدام الأقمار الصناعية لأغراض الاتصالات إلى 10 يوليو 1972 ففي مساء هذا اليوم تم مشاهدة برنامج تلفزيوني في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا وفي نفس الوقت، بعد بث أول قمر صناعي يستقر في الفضاء باسم تلسار<sup>2</sup>

#### فوائد الأقمار الصناعية:

- يسمح للعلماء برؤية مساحة واسعة من الأرض
- يعمل على جمع المعلومات والبيانات بسرعة كبيرة
- رؤية الفضاء بطريقة أفضل من التليسكوبات الموجودة على الأرض
- إنتشار إشارات التلفزيون حول العالم بطريقة أسهل وأسرع لأن الإشارات كانت محدودة وضعيفة قبل القمر الصناعي

<sup>1</sup>حذيفة عبود مهدي السمرائي، مرجع سابق، ص12

<sup>2</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، سلطنة عمان، 2002، ص362

-سهولة المكالمات الدولية عن طريق القمر الصناعي

-السرعة في نقل الأحداث من مكان إلى آخر

### الفرع الثاني: الكمبيوتر

هو ذلك الجهاز الذي يتلقى أو يمكن أن يتلقى البيانات من المستخدم ويقوم بمعالجتها ليخرجها في صورة معلومات يمكن الاستفادة منها

-هو آلة يمكنها حل المشاكل بسرعة وبسهولة، فله ذاكرة يحتزن فيها كميات كبيرة من المعلومات التي يستخدم في مراحل تالية لحل المشاكل التي تواجه الإنسان في ثوان محدودة واعطاء إجابات عنها بالأصوات أيضا، ويؤدي الكمبيوتر المهام التي برمج لأداءها بدون تعب أو كلال أو إرهاق

-كما يعتبر الحاسب الآلي (الكمبيوتر) من الأجهزة الالكترونية ذات الخواص التي تميزه عن غيره من الأجهزة الأخرى ومن أهم هذه المميزات ما يلي:

القدرة على إدخال، تخزين واسترجاع البيانات كالأرقام والحروف الهجائية

إمكانية معالجة هذه البيانات كإجراء عمليات حسابية عليها كالجمع والطرح وعمليات منطقية كالمقارنة بين مجموعة قيم.

إمكانية برمجة الحاسب الآلي، إعطاء تعليمات وأوامر للحاسب الآلي لكي يقوم بتنفيذ أعمال محددة<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: الشبكات

الأنترنت: هي الشبكة العالمية واسعة المجال (world wide web(www أو تسمى الشبكة النسيجية وهي مجموعة من الشبكات المترابطة حول العالم، حيث أخذ اسم الأنترنت من أول خمسة حروف من كلمة intercomectoda

وأول ثلاثة حروف من كلمة nterwork وتم جمعها لتصبح interne<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> أمل طاهر، الأقمار الصناعية، <https://ww.izlm.com>، 27 يونيو 2018.

<sup>2</sup> - باسل محمد رضوان، مهارات الإتصال والتعلم، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط2014، ص1، ص15

-وهي أكبر مزود للمعلومات في الوقت الحاضر، بل انها أم الشبكات، أو شبكة الشبكات، لأنها تضم عدد كبير من شبكات المعلومات المحسوبة المحلية LAN أو الواسعة wan الموزعة على مستويات محلية وإقليمية وعالمية، في مختلف بقاع ومناطق المعمورة، وتوسيع شبكة الانترنت هذه لأي حاسوب مزود بمعدات مناسبة سهلة الاستخدام بالاتصال مع أي حاسوب في أي مكان من العالم وتبادل المعلومات المتوفرة معه أو المشاركة فيها، مهما كان حجم معلوماته التي يمتلكه أو برمجياته أو موقعه أو طريقة إرتباطه<sup>1</sup>

ويمكن الإستفادة من شبكة الانترنت من خلال:

-التعلم عن بعد.

-البحث عن مواضيع عامة وخاصة أو محددة.

-محادثة مع شخص أو عدة أشخاص (كتابة، صوت، فيديو، قراءة الصحف، متابعة كافة الأخبار السياسية، الرياضية، الإجتماعية، الإقتصادية، حالات الطقس...الخ.)

-إيجاد فرص عمل من خلال قراءة بعض الاعلانات<sup>2</sup>.

الأنترنت: هي شبكة داخلية تقوم المؤسسة بإنتاجها على اختلاف أحجامها هذه الشبكة ستعمل بروتوكولات أنترنت مثل Http وFtp وتستخدم خدمات الأنترنت مثل البريد الإلكتروني ولا يستطيع شخص خارج المؤسسة أن يدخل لها ومحتوياتها تحدد لها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات المعلومات وهي باختصار وسيلة إتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة لإنجاز الأعمال وبالتالي يمكن القول أن شبكة الانترنت هي شبكة أنترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها<sup>3</sup>

الخدمات التي تقدمها شبكة الأنترنت :توفر شبكة الأنترنت للمؤسسة عدة خدمات منها:

-نقل وتحويل الملفات

<sup>1</sup> عامر ابراهيم قندلجي، ربحي مصطفى عليان، ايمان فاضل السمراني، مصادر المعلومات من عصر المخطوطات الى عصر الانترنت ،دار الفكر للطباعة،2009،ص40

<sup>2</sup> احمد بن محمد بن خلفان المعمرى، دور التقنيات الحديثة في الاعلام التربوي (تصور مقترح لتطور الاعلام التربوي في عمان) دار يافا العلمية للنشر والتوزيع ،عمان ،2016،ص66

<sup>3</sup> درعيوي عبد الغني، بن علي محمد الامين ،اهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الخدمات البنكية (دراسة حالة البنوك المحلية في معسكر) مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ،معسكر،2015-2016،ص35

- المشاركة في التطبيقات

- البريد الإلكتروني

- إمكانية الاتصال عن بعد

- المشاركة في الملفات

- الإعتماد الأفضل على النظام<sup>1</sup>

وبالرغم من الأنترنت والأنترانت لهما نفس المبدأ العمل إلا أن الكثير لا يستطيع أن يميز بينهما والجدول بين أهم الفروقات الأساسية بين الأنترنت والأنترانت<sup>2</sup>

| الأنترانت                       | الانترنت                         | الفروقات |
|---------------------------------|----------------------------------|----------|
| هو ملك المؤسسة التي تستضيفه     | غير مملوكة لأحد                  | الملكية  |
| وصول الاشخاص المسموح لهم فقط    | أي شخص يمكنه الوصول              | الوصول   |
| يحتوي على معلومات خاصة بالمؤسسة | يحتوي على معلومات ومواضيع مختلفة | المحتوى  |

المصدر: درعيوي عبد الغني، بن علي محمد الأمين، ص36

الإكسترنانت: ظهرت شبكة الاكسترنانت نتيجة الإنتقادات التي وجهت إلى نظام الأنترانت وفي مقدمتها "الإستقلالية" والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن نجاح أي مشروع لن تأتي بعلاقة متواصلة ودائمة مع موزعيه وعلمائه والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة<sup>3</sup>

- كما يرى Gupta أن الأكسترنانت المؤسسات الخاصة لتلبية احتياجات الأفراد من خارج المنظمة (المجهزين والزبائن) وتتألف هذه الشبكة من حزمة من الشبكات الانترانت المرتبطة ببعضها مع توفير خصوصية كل

<sup>1</sup> درعيوي عبد الغني، بن علي محمد الأمين، مرجع سابق، ص35

<sup>2</sup> درعيوي عبد الغني، بن علي محمد الأمين، مرجع نفسه، ص36

<sup>3</sup> خالد محمد خالد، التسويق باستخدام البريد الإلكتروني، المركز العلمي للتبسيط العلوم، الإسكندرية، مصر، 2003، ص37

شبكة من تلك الشبكات فضل عن استخدام جملة تقنيات حمايتها من الدخول غير المدخول للشركات والأفراد عبر شبكات الأنترنت المرتبطة بها

المزايا الأساسية للاكسترنات: أداة قادرة على زيادة فاعلية العمليات التشغيل والصفقات

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

-تتميز هذه الشبكة بأنها توفر الأمن المطلوب داخل الشبكة لتبادل المعلومات بينهم<sup>1</sup>

### الفرع الرابع: البريد الإلكتروني

كان للبريد الإلكتروني تاريخ وهو كالاتي:

-عام 1980 أصبح البريد الإلكتروني واحد من أهم الأدوات والوسائل الأساسية المستخدمة في النظام التجاري.

-عام 1999 أصبح البريد الإلكتروني أداة تجارية قوية عبر شبكة الأنترنت تتيح للأشخاص التواصل عبر شتى أنحاء العالم.

-واليوم أصبح البريد الإلكتروني أوفر وأسهل الطرق لإرسال رسالة بريدية بدون ورق، بدون طابع، بدون أطراف، بدون مكتب بريد، فقط عن طريق ظرف رقمي<sup>2</sup>.

تعريفه: هو نظام التبادل الرسائل بين مستخدمي الأنترنت ويرمز له ب e-mail يمتاز بكلفته المنخفضة وسرعته الكبيرة<sup>3</sup>

-ويكتب على الشكل التالي: anyname@my company-comor.net

- **Any company**: يعتمد على الشركة أو المزود الذي قدم لك حساب البريد الإلكتروني

- **Anynome**: يعتمد على إختيارك لإسم المستخدم عند حصولك على حساب البريد الإلكتروني

<sup>1</sup> خالد محمد خالد، مرجع سابق، ص19

<sup>2</sup> عبد الرحمان محجوب حمد، مقدمة في شبكة الأنترنت، السودان، ص04

<sup>3</sup> امين شوكت، غادة نعيمي، تكنولوجيا الأنترنت، دار البداية للنشر والتوزيع، ص12، 13

- يتكون من أربعة أجزاء: اسم المستخدم ( Yafoulan ) وقد يكون حقيقي أو مستعار في الغالب

علامة آت : أصلها عربي (arabe) @

اسم المجال: ( Domain name ) أو إسم المزود (الشركة) الذي يقدم حساب البريد الإلكتروني

(Gmail, Yahoo)

أنواع البريد الإلكتروني: هناك نوعان

نوع يستخدم برنامج خاص لإرسال واستقبال البريد الإلكتروني يعمل وأنت متصل بالإنترنت، ويجب أن يكون البرنامج متوفر لديك (وهناك عدة برامج).

نوع يسمى بريد الويب أو البريد المجاني، ويمكنك استخدامه دون الحاجة لبرنامج خاص سوى ارتباطك بالإنترنت وهذا بسبب إنتشار هذا النوع<sup>1</sup>.

- كيفية الحصول على البريد الإلكتروني:

بالنسبة للنوع الأول: غالبا ما يقدم في حال اشتراكك في خدمة الانترنت من الشركة المزودة لخدمة الإنترنت التي تتعامل معها ويجب أن يتوافر في الكمبيوتر الذي تملك برنامج لإستخدام هذا البريد، ويجب أن تعرف طريقة إستخدام البرنامج.

- النوع الثاني: يمكنك الحصول عليه بدخول إحدى المواقع التي تقدم هذه الخدمة والتسجيل لديها والتسجيل لديها<sup>2</sup>

الفرع الخامس: الفيديو توكس البنوك المتلفزة: هو نظام تفاعلي يشبه التليتكست من حيث إستخدامه لشاشة التلفزيون إلا أن المشاهدة في هذه الحالة يتصل بصورة مباشرة عن طريق خطوط الهاتف يخزن أعداس من المعلومات، ويطلب ما يريده من هذه المعلومات التي تظهر لاحقا على شاشة التلفزيون، ويتم بين المشاهدون حوار على هيئة أسئلة وأجوبة تظهر إتباعا على الشاشة.

<sup>1</sup> أمين شوكت، مرجع سابق، ص13

<sup>2</sup> أمين شوكت، مرجع نفسه، ص13

ويستخدم المشاهد لوحة مفاتيح خاصة لتوجيه الأسئلة ومتابعة الحوار وفقا لبرنامج معين وطلب عرض ما يريده كما أن خدمة تتيح للمستخدم إمكانية الدخول على بيانات عن طريق جهاز الكمبيوتر مرتبط بخط هاتف عادي أو خط مؤجر<sup>1</sup>

**التليتكس:** قد بدأ هذا النظام بخدمة أحادية إضافة إلى الجزء غير المستخدم من إشارات الفيديو، ويتصل هذا النظام بنظام التليتكست القناة المفتوحة الذي يتلقى المشتركون فيه المعلومات عن الأحداث الجارية بصفة مستمرة على شاشات التلفزيون المنزلي أثناء توقف إرسال المحطات التلفزيونية أو إستغلال أجزاء من الشاشات لإستقبال هذا النظام في حال إستمرار البث التلفزيون، وتتم الإستفادة من أجهزة التلفزيونية في إستقبال النصوص تبث فيشكل إشارات تلفزيونية فقط لتستقبل من أجهزة التلفزيون العادية، مع إتجاه بعض التليتكست الأحادية الى إستخدام أجهزة خاصة بفك رمز الإشارات المستقبلية بحيث تعمل على ترجمة الإشارات وتحويلها إلى أشكال مفهومة<sup>2</sup>

**مستويات التليتكست:** يتم تحديد مستويات عديدة للتليتكست في ترتيب تصاعدي من حيث التعقيد مع ملاحظة عمد تنفيذ أجهزة التلفزيون في الوقت الراهن المستويين الأكثر تطورا (4و5) الا نادرا **المستوى 1: فيسفساء ألفا الأساسية** إنه النظام الرئيس ومكوناته الأساسية 96 حرفا أبجديا رقميا

64\_ رمزا بيانيا من النوع الفيسفسائي متقطعا أو مستمرا

30\_ حرفا للتحكم

وتكون خصائصه في شكل سلسلة، تأخذ مساحة على الشاشة وفي الذاكرة

**المستوى 1 و 2\1:** استخدمت حصريا التلفزيون الاسباني 1988 ويتكون من 128 حرفا أبجديا رقميا، ذو خلفية سوداء وترميز لأربعة ألوان، يسمح بالوصول بسرعة إلى الصفحات الأكثر تصفحا.

**المستوى 2:** ( فيسفساء ألفا المحسنة) لديه تشكيلة أوسع من الأحرف و الرموز، ويتميز بوجود خصائصه في شكل متوازي، دون أن تأخذ مساحة على الشاشة

<sup>1</sup> محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الاعلامية، دار اسامة للنشر والتوزيع، 2014، ص244  
<sup>2</sup> ابو السعد ابراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، شركة الاسلام للطباعة، مصر، 2005، ص20-21

**المستوى 3:** ألفا مرننة يشمل أحرف ورموزا متحركة أو القابلية ديناميكية لإعادة التحديد فتسمح بعرض الأحرف غير الرومانية كالعربية والصينية .....الخ

\_تكون رموزها البيانية فيسفسائية ومتكونة من 02 خلية

**المستوى 4:** ألفا الهندسية لديه عدد أكبر من الحروف والرموز ولوحة ألوانه كثيفة الظلال، حيث تلاحظ بالفعل جودة عالية في الرسومات البيانية، وفي مقابل ذلك يتطلب أجهزة إستقبال لقراءة التلتكست أكثر تعقيد و أكثر تكلفة.

**المستوى 5:** ألفا التصويرية يتيح نقل الصور الفوتوغرافية الثابتة بنفس دقة صور التلفزيون، حيث ترقم كل صورة وتنقل من نقطة يتم تخزينها في جهاز الإستقبال وعلى الرغم من عيوبه الكثيرة إنتظار عرض النصوص أطول تطلبه لسعة ذاكرة كبيرة...الخ، فهو النظام المتاح في اليابان بسبب تعقد حروفها<sup>1</sup>

### \_الفرع السادس: الهاتف

يمثل الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثر للتواصل بين الأفراد والجماعات، ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق ومن المؤسسات، وينظر إليه كقناة إتصال غير مباشر بين المرسل والمستقبل عند مزاوله عملية الإتصال

-وهو وسيلة مهمة في نقل المعلومات عبر المسافات القريبة منها و البعيدة، ولقد حدثت تطورات كثيرة على هذا الجهاز حيث أدخلت إليه الوسائل الالكترونية والليزرية المتطورة لتسهيل عملية نقل المعلومات، حيث تطور الهاتف في شكله وامكانياته عدة مرات وأصبحت هناك شبكات هاتفية وامكانية لنقل الصورة والصوت بسرعة هائلة، وأصبح أيضا مزودا بذاكرة تؤهله لتخزين الصور واسترجاعها، كما أصبح يستخدم كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا. كما أن أغلب خدماته تصل إلى أغلب المؤسسات فهو أداة ملاءمته لنقل وإستقبال المعلومات بتكاليف منخفضة نسبيا

<sup>1</sup> فضيل دليو، تكنولوجيا الاعلام والإتصال الجديدة، (بعض تطبيقاتها التقنية) ،دار هوما للطباعة والنشر ط1،الجزائر،2014،ص244

### المطلب الثالث : وظائف وسائل الاتصال الحديثة

إن الانتشار الواسع في تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة في وقتنا الحاضر، أدى إلى زيادة التفاف الجماهير حولها والإستفادة مما قدمته من خدمات إتصالية وإعلامية في شتى الميادين فهي تختلف عن وسيلة إلى أخرى ولكنها تعمل من أجل هدف واحد، وهو خدمة الإنسان و تسهيل طرق عيشة في البيئة الإجتماعية ومن بين هذه الوظائف نذكر منها:

**التوثيق:** لعبت تكنولوجيا الإتصال ممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دور كبير في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الإتصال والإعلام وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعملية والمعلومات المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها لعمليات التجميع ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه ثم الإعلام عنه ليتحقق الإستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.

تعمل تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق

ذلك أن الإتصال الرقمي والإنفجار المعلوماتي والمعرفي جاء ناتجا للتطوير غيرالمسبوق في تكنولوجيا المعلومات الذي إستفاد منه الإتصال الرقمي

عملت تكنولوجيا الإتصال والإعلام الجديدة على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي قدرات العالمية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان<sup>1</sup>

ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته وبتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للإستخدام الشخصي أو إمكانية الإستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات، إسترجاعها بسرعة فائقة مثل برامج النشر المكتبي والصحفي

<sup>1</sup>محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعيدية، ياسين قرناني، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة(الاستخدام والتاثير)، مؤسسة كنوز الحكمة، 2011، ص04-05

وقواعد البيانات والفاكس، والبريد الإلكتروني، كما أصبحت أداة ووسيلة إتصال حيث يمكن الحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الإستعانة بالمعدل والإتصال ببعضها وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني التي تتضمن (النصوص، التلفزة، البريد الإلكتروني، عقد الندوات عن بعد) وتبادل المعلومات والأحداث العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق عالمي واسع وأيضا التحكم والإستكشاف وذلك من خلال برامج تسمح للطلاب بإجراء التجارب، وتصميم المواقف وتحليل المتغيرات<sup>1</sup>

بالإضافة إلى ما سبق، يستخدم الحاسب الآلي في التعليم و نشر الإستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسب برامجه في التعليم وإعتماد التعليم عليه خصوصا في التعليم الفردي أو التعليم الذاتي الذي يقوم على الإعتماد على تصميم وإنتاج البرامج التعليمية

نشأت المجتمعات الافتراضية *Communités virtuel* التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية هؤلاء الأفراد مثل: مناهضة العنصرية أو تحرير الجنس و النوع

قدمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومن خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض المعلومات، كما إتسعت دائرة التعلم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات، وتقديم المحاضرات من خلال الأنترنت

**10.** منحت أنظمة (*télé\_tax*) للأجيال الجديدة من أجهزة الإستقبال منحت الجمهور فرصة متابعة الأخبار والأحداث وملخصات الكتب وبرامج القنوات وأهم عناوين الصحف والمجلات المطبوعة على شاشة التلفزيون في إطار سمة من سمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة وهي قابلة للتحويل

**11.** ظهور العديد من خدمات الإتصال الجديدة مثل الفيوتوكس والتلكس والبريد الإلكتروني والأقراص المدججة الصغيرة (**d**) التي يمكن من خلالها تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتب صغير.

**12.** هناك إختراعات جديدة يبدو أنها ستغير من شكل التسلية المنزلية بشكل أكبر من الإقنلاب الذي حدث نتيجة الإنتقال من الفوتوغراف إلى الراديو في النصف الأول من القرن 20 ومن ذلك الفيديو كاسيت، أقراص الفيديو، ألعاب الفيديو، الفيديو الرقمي *dvd*

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص04-05

13. بجانب المواقع الإعلامية المعروفة على شبكة الأنترنت تقوم الآلاف من المواقع الأخرى التي تقدم الخدمة الإعلامية حول الوقائع والأحداث التي تتم في بقاع كثيرة من العالم وكتابة التقارير الإخبارية والتعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة

14. ظهور التكنولوجيا الجديدة في مجال الخدمة التلفزيونية، مثل خدمات التلفزيون التفاعلي عن طريق الكابل ويقدم خدمات متعددة، ويتيح التلفزيون الكابلي العديد من القنوات التلفزيونية كذلك قدرا هائلا من المعلومات والترفيه لمشاهدي المنازل مباشرة وحدثت تطورات كبيرة في جودة الصورة التلفزيونية من خلال ما يعرف بالتلفزيون عالي الدقة<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: خصائص وسائل الإتصال الحديثة

على الرغم من أن التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الإتصالية الراهنة ومن أبرزها:

-التفاعلية: وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الإتصال تأثير على أدوار الآخرين وإستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الإتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الإتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر"، ومثال على ذلك (التفاعلية ونتج عن هذا التفاعل انحسار "تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولة كاملة في إختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق إتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية".

-اللاتزامنية (عدم الإرتباط بعنصر الوقت): تتجه رسائل الإتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي إتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص13

-قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال "Minitel" الفرنسي، فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الإتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى (أشرطة)<sup>1</sup>

-قابلية التوصيل والتركيب: لم تعد شركات صناعة أدوات الإتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الإتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال إستقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صنع "شركة إيستون" "Eston"، والديمو (المحلل) من صنع "شركة ناكست ويف" "Wave" "Next"، والرأس من صنع شركة "شارب" "Sharp"

-الاجماهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية): ومعناه أن رسائل الإتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته

-الشيوع والإنتشار: ونعني به الإنتشار المنهجي لنظام وسائل الإتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميلي، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "ألفين توفلر" "Tophler. A" أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

-الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصى مكان في

<sup>1</sup> علي عبد الفتاح، الصحافة الإلكترونية في ظل الثورة التكنولوجية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ص57-

الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم وباختصار فقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في قوله: "الخدمات التي أتاحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الإلكتروني إلى الفوتون، ونحو الرخيص المتاح دوماً، ومن الخاص إلى العام، والمتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي (الاتجاه، ومن الثابت إلى النقل من الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات) وعموماً فإن الكونية التفاعلية، اللامهيرية، اللاتزامنية، قابلية التوصيل، التحويل، التحريك والشبوع من أبرز سمات التكنولوجيات الحديثة، التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة الاتجاه نحو الإعلام المتخصص ولا مركزية الإتصال التي تعتمد على تقديم رسائل متعددة تخاطب الحاجات الفردية الضيقة والجماعات المتجانسة بدلا من الرسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة<sup>1</sup>.

وهذه الخصائص التي تميز التكنولوجيا الإتصالية الحديثة جعلتها تمارس تأثيرات كبيرة، سواء على الوسائل الإتصالية أو على الجمهور أم على المجتمع ككل، فما هي هذه التأثيرات يا ترى؟

-التوجه نحو التصغير(قابلية التحرك أو الحركية): تتجه رسائل الإتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال<sup>2</sup>

### تأثير وسائل الاتصال الحديثة على المجتمع والجمهور:

أثرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على الاتصال الجماهيري وعلى وسائله، ويمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال وعلى الجمهور والمجتمع في الجوانب الآتية:

-التأثيرات على وسائل الاتصال: ويمكن حصرها في: أن التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها، فعلى مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي: تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصية... الخ، أما المستحدثات التكنولوجية فهي: الأشرطة المسموعة، الحاسبات الإلكترونية... الخ، وعلى مستوى الاتصال

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني دراسة تطبيقية وميدانية، المكتب الجامعي الحديث، ابريل، 2005، ص102-103

<sup>2</sup> علي عبد الفتاح، مرجع سابق، ص70

الجماهيري كانت الوسائل هي: الجريدة، الراديو، التلفزيون. أما الآن فنجد التلفزيون بالاشتراك، أنظمة المعلومات الرقمية، الكتاب الإلكتروني... الخ

أن الشكل أو النمط الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمانية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة التوازن بين المركز والأطراف.

- إن الحدود أو الفروق التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها والبعض الآخر في طريقه للزوال، ولم تعد الحدود بين الأنماط المختلفة والمتنوعة من وسائل الاتصال حادة جدا كما كان من قبل، فالأفلام السينمائية نجدها الآن متاحة للعرض في دور السينما وعلى شاشات التلفزيون على أشرطة فيديو كاست

أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال خاصة في مجال الإرسال والاستقبال التلفزيوني كان لها آثارها على بعض الوسائل الأخرى كالسينما والصحافة.

أن وسائل الاتصال الجماهيرية قد أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي، حيث أحدثت الثورة المعاصرة طفرة هائلة في ظاهرة الإعلام الدولي أو عالمية الاتصال<sup>1</sup>.

-التأثيرات على الجمهور: يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور في الجوانب التالية

- تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد.

أن هذه التكنولوجيات الإتصالية الراهنة تتسم بسمه أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الإتصال وهي التفاعل بين المستقبل والمرسل، وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الإتصالية، وهذا يعطي للمستقبل سيطرة أكبر على عملية الاتصال، مما يساعده على التكيف مع إنفجار المعلومات والسيطرة عليها كما وكيفا من خلال الإنتقاء والإختيار. ونتيجة لتلك الإنتقائية التي أتاحتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة، فإنه من المتوقع أن يؤدي ذلك

<sup>1</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، دار العربي للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 1990، ص174

على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد يجدونها غير سارة أو مزعجة أو جادة وليست مسلية، وزيادة عمليات الإدراك الإنتقائي والتعرض الإنتقائي.

إن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثيرها على عادات استخدام الجمهور للاتصال

-تأثيرها على المجتمع: وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية، كالإستعانة بها في التشخيصات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية وإستحداثها لوظائف جديدة في العمل، كما إعتبرت مسؤولة عن إرتفاع مستوى المعيشة وذلك نتيجة لإنجاز المهام الإدارية والإنتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت للعديد من الأفراد وقضت على العديد من المهام المتعبة والمملة بصفة عامة رفعت من مستوى جودة أداء الأعمال الحياتية كما برزت تأثيراتها بشدة على مجالي الخصوصية والجانب النفسي الإجتماعي.

• الخصوصية: إن الخصوصية حق الأفراد في عدم إفشاء أو نشر معلومات تخصهم، ولكن وبعد ربط الحاسوب بشبكة الأنترنت أصبح من السهل الكشف عن أي شخص وفي أي وقت كان، نتيجة هذا الأمر أبدى الكثير من الأفراد قلقهم ومخاوفهم خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة بالمعاملات المالية والسجلات الإجرامية والصحية لنتائجها الوخيمة على حياتهم ومستقبلهم المهني<sup>1</sup>.

• الجانب النفسي والإجتماعي: يتوقع علماء الإجتماع أن التزاوج بين الحاسوب وشبكة الأنترنت سيؤدي إلى عزلة نفسية واجتماعية للأفراد، وقد برزت هذه المشكلة بعد أن أصبحت عملية الإتصال تتم داخل المنزل بمعنى لقاء إلكتروني، أو ما يسمى أيضا الإتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف، بناء على ذلك قلت عدد الصداقات وأصبح الأفراد يعانون ضغوطا كثيرة في حياتهم ويشعرون بالعزلة والإكتئاب<sup>2</sup>

وفي الأخير يمكن القول أن للتكنولوجيا الاتصالية تأثيرات جمة تتعدى التأثيرات الخاصة بالجمهور والوسائل والمجتمع إلى أخرى، والثابت هو أن لها تأثيرات سلبية وأخرى إيجابية، فأما الإيجابية فلا نقاش فيها أما السلبية فيجب توجيه الإمكانيات والأبحاث لدراسة الإجراءات التي تحد منها أو تقضي عليها، مادامت التكنولوجيا حتمية خاصة في

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص174

<sup>2</sup> سعيد بن عامر، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والادارة، مركز وايد سبر قيس، القاهرة، 1998، ص37

العصر الذي نعيشه والحديث عن الإيجابيات والسلبيات يقودنا حتما إلى دراسة مزايا وعيوب التكنولوجيات الجديدة<sup>1</sup>.

### المطلب الخامس: مزايا وعيوب وسائل الإتصال الحديثة

**1- المزايا:** وتتلخص هذه المزايا في عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الإتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدت من إستهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالإتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للإحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها لفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة وعموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث هي:

البعد الزمني: حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.

البعد المكاني: حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي: حيث أتاحت "ثورة الإتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتلفزيون الذي يستخدم الإتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في إختيار البرامج.

وكما لا يخلو أي إختراع من عيوب فإن التكنولوجيا الإتصالية الحديثة تنطوي على سلبيات جمة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهابن، مرجع سابق، ص177

<sup>2</sup> غنای هاجر، اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنشئة الاجتماعية للطفل الجزائري، دراسة ميدانية على عينة من الاولياء بمدينة ام البواقي، مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2016-2017، ص77-78

**2- السلبيات:** وأهمها: أن هذه التكنولوجيات أقل إجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن التفتيت أو اللامهائية تؤدي إلى إنقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتلصص على ما يحدث داخل منازلنا، كما أنها توسع الهوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الإتصالية الحديثة ومن يفتقرون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانحياز قيم وعادات الشعوب وأمام مزايا وسلبيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة يتحتم علينا تخطيط البرامج للإستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبياتها أو التقليل منها.

وما يمكن قوله في نهاية هذا العرض أن العالم يمر بمرحلة تكنولوجية إتصالية جديدة لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة وتطوير حياة الإنسان، على إعتبار التكنولوجيا الحديثة هي تلك التي تستفيد من الإبتكارات في ميدان العلم والتقنية، لهذا فإن صفة "الحداثة" تبقى صفة مؤقتة، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الأنترنت والهندسة المعلوماتية والعمل التعاوني عن بعد والإدارة الإلكترونية ستصبح بعد سنين قليلة من الأمور العادية، وبالتالي يجب على كل دولة تخطيط والإدارة الإلكترونية ستصبح بعد سنين قليلة من الأمور العادية، وبالتالي يجب على كل دولة تخطيط سياساتها لمواكبة التحديثات المستقبلية ولا يفوتنا التذكير أن التحديث سيشمل التحديث في الخصائص وكذا في التأثيرات، وبالتالي لابد من تبني برامج ناجعة من شأنها دراسة مشاريع التبنى من أجل التحديث على قاعدة متينة<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حورية بلعويديت. استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز. قسنطينة grtg. مذكرة تخرج شهادة ماجستار 2008/2007. ص 80

المبحث الثاني: دراسة نظرية للمؤسسة الخدمائية

المطلب الأول: ظهور المؤسسة الخدمائية ومراحل تطورها

إن ظهور المؤسسات الخدمائية المختلفة التي نراها في الواقع لم تكن بأشكالها الحالية من أول مرة، بل كان ذلك لعدة تغيرات متواصلة ومتوازية مع التطورات التي شهدتها الحضارات البشرية، منذ أن أصبحت حاجات الإنسان إشباعاً في تقديم خدمات قادرة على تحقيق منافع الأفراد، غير أن وصول إشباع رغبات يتطلب بالضرورة موارد مختلفة من بينها: (مادة أولية تحمل رأس المال) وهي العملية التي يمكن تسميتها بالعملية الإنتاجية<sup>1</sup>.

ومع ظهور الثورة الصناعية في القرن 18 م ظهرت الآلة البخارية لجيمس واط "jims wte" وبرزت صناعة كبيرة تعتمد على وسائل الإنتاج من خلال الطاقة التي يمتلكها العمال وهذا ما أدى الى خلق فئة من العمال تسمى ب(الطبقة الكادحة) التي خاضت نضالاً دافعاً على حقوقها، و بدأ يظهر شكل آخر من الإنتاج الجديد يدعي بالإنتاج الصناعي الذي سمح بإتساع الأسواق.<sup>2</sup>

حيث يوجد ثلاثة تيارات أساسية عاجلت مفهوم المؤسسة من ثلاث نواحي ، فالتيار الأول يرى بأن المؤسسة من الزاوية الاقتصادية على أنها مؤسسة ذات طابع إقتصادي، أما الإتجاه الثاني يرى بأن المؤسسة هي معالجة خدماتية إجتماعية، بإعتبارها خلية تتشكل من مجموع الأفراد الذين يرتبطون ببعضهم البعض بعلاقات متداخلة، بينما الإتجاه الثالث ينظر إلى المؤسسة نظرة نظامية شمولية، فهي تجمع بين ما هو إقتصادي وخدمي.<sup>3</sup>

ووعياً بالتحديات التي يفرضها التطور الحاصل في ظل التكنولوجيات الحديثة للاتصال ، باشرت الدولة الجزائرية منذ 1999 إصلاحات جديدة ، وتم إنشاء مؤسسة إدارية مستقلة مالياً مع تعاملها بتكفل بالخدمات لإرضاء الزبائن، وتم الشروع في إنجاز برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية من بينها المنشأة الخدمائية التي تعتبر ركن أساسي في تقديم خدمات إتصالية تسمح بنقل وتبادل الرسائل المكتوبة والمعلومات

<sup>1</sup>عسان قلعوي: القطاع العام: إلى أين؟ (خواطر حول تخصيص القطاع العام)، ط 1 ، دار المكتبي للطباعة والنشر، سوريا 1955 ، ص 20

<sup>2</sup> عبد الغفار حنفي: أساسيات الادارة والبيئة - الاعمال - دون ط، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية - مصر - ص

<sup>3</sup>المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة، (النظرية والتطبيق، جدوى المشروعات وتسيير منتجاتها وخصصتها)، الدار الجامعية، الإسكندرية - مصر - 2004 ، ص25

الرسمية، كما تقوم المؤسسة الخدمائية بممارسة النشاطات في جميع ميادين الحياة، والمتمثلة في تقديم خدمات معينة للأشخاص لإرضاء جمهورها الداخلي كالعمال، الموظفين والمساهمون والموردون، إضافة إلى ذلك إرضاء جمهورها الخارجي كمختلف المؤسسات مثل البنوك، المواطنين، زبائن، مجتمع محلي... الخ، ومن بين المؤسسات الخدمائية نجد مثلا مؤسسات النقل والبريد والمواصلات، والمؤسسات الجامعية، المستشفيات ومؤسسات الأبحاث العلمية.<sup>1</sup>

### مراحل تطور المؤسسة الخدمائية :

تمر المؤسسة الخدمائية بمجموعة من المراحل خلال دورة حياتها ، بدءا بمرحلة التأمين وإنهاء عند مرحلة الإنحدار محاولة تحديد النشاط و سنطرق بالتفصيل لأهم مميزات و خصائص كل مرحلة فيمايلي :

### المرحلة الأولى :

نعرف هذه المرحلة بمرحلة البناء أو التأسيس و تتعلق بإيجاد و تحديد حاجات و رغبات جديدة لتلبيتها من خلال التنسيق بين مجموعة من الوسائل سواء كانت مادية أو معنوية لتقديم خدمة جيدة أو خدمة موجودة مسبقا و لكن بتركيبة و خصائص مختلفة وفي هذه المرحلة يجب على المؤسسة الخدمائية بالإلتزام بالخطوات التالية :

- إقامة و توطيد مفهوم الخدمة.

- تحديد مستويات عرض الخدمة المطلوبة أو اللازمة.

- تحديد الفئات المستهدفة.

- تحديد نظام الإنتاج ووضعه قيد التطبيق داخل المؤسسة.

و يتوقف نجاح هذه المرحلة على قيد المؤسسة الخدمية على تحديد و تطوير الأفكار الإنتاجية في صناعة الخدمات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- أ حمد طرطار: تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، دون ط، ديوان المطبوعات الجامعية، سنة2002،ص36

<sup>2</sup>- سعيد محمد المصري، ادارة وتسويق الانشطة الخدمية المفاهيم والاستراتيجيات،دط،الدار الجامعية ، الاسكندرية،2002،ص37

### المرحلة الثانية:

التطور الجغرافي و التنظيم العقلاني للفروع وهدف المؤسسة الخدمائية في هذه المرحلة هي إختيار التشكيلة أو الصياغة التنظيمية التي تسمح لها بإعادة إنتاج الخدمة الأصلية في المؤسسة بطريقة تضمن النمو (زيادة إنتاج الخدمة) و المردودية (كسب عمال و جدد) و يجب على المؤسسة الخدمائية في هذه المرحلة الإلتزام بالنقاط الأساسية التالية :

- تخطيط مختلف النشاطات الإنتاجية لتسهيل عملية إنتاج الخدمة.
- تحديد معايير الخيارات الإنتاجية المتاحة .
- تحديد الإحتياجات المالية للمؤسسة وإختيار مصادر التمويل.
- تحديد نوع الموارد البشرية المطلوبة في كل وحدة من وحدات المؤسسة أما الخصائص الأساسية لهذه المرحلة فهي تتعلق بطرق التسيير و التحليل و الإنضباط.
- بعد تحديد المؤسسة لكل من مفهومها للخدمة صيغتها التنظيمية ستنتقل إلى مرحلة أكثر تطورا و سرعا وهي مرحلة النمو .

### المرحلة الثالثة النمو:

في هذه المرحلة قد يكون النمو سريعا جدا ، مما يساعد المؤسسة الخدمائية على توسيع حجم نشاطها و الإنتقال من سوق محمي صغير إلى تغطية كل التراب الوطني مع إمكانية استعمال وسائل الإعلام و الإتصال تسمح لها بإستثمار صورتها بشكل أفضل ، كما تسمح بنشاطها و إستثمارها الجغرافي السريع ، هذا و الإستراتيجيات السرعة ميزة لحماية بعض المؤسسات الخدمائية من تقليد منتجاتها من طرف المؤسسات المنافسة لها.<sup>1</sup>

و تتمثل العناصر الأساسية لهذه المرحلة في :

- إختيار شكل التمويل لتغطية نفقات و تكاليف التوسيع و النمو (رؤوس أموال المؤسسة، مع الدعم الضروري غالبا لهذه المرحلة أو دون ذلك).

<sup>1</sup> سعيد محمد المصري، مرجع سابق، ص 37

- إختيار طريقة النمو و التوسع المناسبة.

- بناء شبكة فعالة.

- إنشاء الوظائف الأساسية للمؤسسة التي أهمها إرساء القواعد التسويقية بالمؤسسة كالإتصال إلى جانب الوظائف الأخرى كمرقبة التسيير و النوعية التي تسمح بتطبيق سياسات المؤسسة و تزويد وحداتها المختلفة بأنجح الوسائل اللازمة لتقديم خدمات ذات مستوى وجودة.<sup>1</sup>

### المرحلة الرابعة النضج:

في هذه المرحلة يتسم نشاط المؤسسة الخدمائية بالإستقرار حيث يتوقف نمو رقم أعمالها بسبب تشبع السوق المحلية وإشتداد المنافسات ويصعب على المؤسسة الحصول على عملاء جدد وبالتالي توسيع حصتها السوقية ويصبح من الصعب إنشاء مؤسسات جديدة ذات مردودية في أسواق ضيقة أو صغيرة جدا في هذه المرحلة تظهر مجموعات من المخاطر :

- الفتور وإهمال مراقبة التكاليف بدقة.

- تكاليف إضافية ناتجة عن غزو و أسواق فرعية

- إمكانية ارتفاع معدل تاركي العمل الأكثر فعالية نتيجة تخوفهم من توقف نمو المؤسسة وتطورها في المستقبل و بالتالي على المؤسسة أن تحتفظ دائما بقدرتها على توسيع نشاطها و تنوعها أما الشروط في هذه المرحلة الأساسية لنمو المؤسسة بنجاح في هذه المرحلة فهي:

- تطوير سياستها التسويقية و الإتصالية لتحافظ على عملائها والتميز في عرض خدماتها من أجل التصدي للمنافسة.

- القدرة على التجديد و تطوير خدماتها و تنوعها.

الإختيار الأمثل للإستثمارات لإستعمال أموال المؤسسة بأفضل طريقة ممكنة في هذه المرحلة.

<sup>1</sup> سعيد محمد المصري، مرجع سابق، ص38

- الإهتمام بالإدارة و تسيير الإطارات الدائمة للمؤسسة.

في هذه المرحلة ينبغي لمسيرى المؤسسة الإهتمام أكثر بالمعايير الإستراتيجية من الإفتتاح على الأسواق و تطوير نظرة مستقبلية واسعة وواضحة.

### المرحلة الخامسة الإنحدار أو الرجوع:

بعد مرور المؤسسة الخدمية بمراحل الأربعة السابقة هناك إحتمال دخولها في مرحلة الإنحدار والتي يمكن أن تتفادها إذا ما إلتزمت المؤسسة بالتعليمات الواردة في المراحل الأربعة السابقة ويمكن إعادة تحديد نشاط المؤسسة الخدمية و مساعدتها على الإستمرار من خلال شكلين هما:

أ- إعادة إدخال تعديلات جديدة على الخدمة.

ب- تطوير خدمات جديدة من خلال :

- إنشاء سلسلة خدمات متكاملة موجية لنفس العملاء (فندق ، مطعم ، قاعة المحاضرات).

- محاولة تكييف الخدمات الأساسية للمؤسسة مع أسواق جديدة .

- إقتراح خدمات جديدة لفئات معينة من العملاء.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: عناصر وأهداف المؤسسة الخدمائية

عناصر المؤسسة الخدمائية :

هناك عدة عناصر مؤثرة سنوجزها فيما يلي:

1-الزبون :

<sup>1</sup> سعيد محمد المصري ،مرجع سابق ،ص 39

يعتبر الزبون أو المستهلك الركيزة الأساسية والعنصر البشري الرئيسي في الخدمة حيث أن الخدمة لا تتحقق إلا بوجود الزبون .<sup>1</sup>

### 2-الدعم:

يتمثل في الوسائل اللازمة والمستعملة في إنتاج الخدمة حيث يحتاج إليها منتج الخدمة أو المستفيد منها أو غالباً الإثنين معاً حتى يتم حرية حق الإنتاج وإستهلاك هذه الخدمة ويتشكل الدعم من قسمين أساسيين:

- الوسائل الأزمة للخدمة : مباني، آلات، أثاث التي يستخدمها الموظفون أو الزبائن

- المحيط وهو كل ما يحيط بالوسائل كالموقع والديكور.....الخ

### 3- موظفي الإتصال والإستقبال :

هم الأشخاص الموظفون لدى مؤسسات الخدمات وهم على علاقة دائمة مع الزبون من خلال ما يقدمونه من خدمات متنوعة وتمثل مهمتهم في الإتصال المباشر بالزبائن ويمكن أن يكون مقدم الخدمات عبارة عن آلات أي إمكانية غياب موظفي الاتصال في المؤسسة الخدمائية.

### 4-الخدمة :

ونعني بها كل عمل أو جهد يبذل لتلبية وسد إحتياجات الآخرين أو طلباتهم وهي أنشطة غير ملموسة وقد يرتبط استخدام سلع مادية ملموسة وهي في نفس الوقت الهدف الذي يقوم من أجله هذا النظام و النتيجة التي يتوصل إليها .

### 5-التنظيم الداخلي :

إن المحيط والدعم المادي وموظفي الإتصال يمثلون الجانب الظاهري في المؤسسة الخدمائية أما الأهداف المرجوة والإستراتيجية والأعمال المتبعة من طرف المؤسسة الخدمائية يتمثل في الوظيفة المالية ، التسويق ، الموارد البشرية وبالتالي فإن التنظيم الداخلي يؤثر تأثير مباشر على الجانب الظاهري .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عمر الصخري ،مرجع سابق،ص32

<sup>2</sup> عمر الصخري ،مرجع نفسه ،ص32

6- الزبائن الآخرين:

باعتبار الخدمة معروضة للبيع فمن العادة تواجد عدة زبائن في نفس الوقت وفي نفس المؤسسة الخدمائية كالبنوك المستشفيات والبريد والمواصلات .....

وهناك عناصر تساعد على نجاح المؤسسة الخدمائية الآتي :

- إدارة المؤسسة: ترتبط إدارة المؤسسة بتحديد من الذي يملك حق إصدار القرارات لأن هؤلاء في النهاية هم الذين يتدخلون في أداء العمل وتطوير المؤسسة وهم الذي يضعون فلسفة المؤسسة التي تحقق الأهداف .
- السياسة العامة للمؤسسة: تعتبر سياسة المؤسسة الخدمائية دليل عام ومرشد في أداء الأعمال التي تقوم به هذه المؤسسة مثل ترتيب وتوزيع السلطة الرسمية والتي تحدد من الذي له الحق والسلطة في أداء العمل، وكذلك دراسة خطوط الإتصال وكيفية توزيعها في المؤسسة.
- النظم الإدارية والمالية: والتي تحدد في ضوءها الأجور، المكافآت وتضم الميزانية والتسجيل .
- حجم المؤسسة: ترتبط المؤسسة الخدمائية بحجمها وطبيعتها المقدمة، بحيث كلما كبر حجم المؤسسة كلما كانت السياسة قائمة وعلاقات غير شخصية، ومن هنا يزداد الطابع الرسمي لها.
- دراسة نوع العمل وكيفية ممارسته داخل المؤسسة : وذلك من خلال ملاحظة العاملين أثناء القيام بمهامهم في الخدمات التي يؤديونها للتعرف على سلوكهم ولتحقيق أهدافهم، مع معرفة الطرق التي تؤثر على أعضاء المؤسسة ونشاطاتها.
- العلاقة بين المشرفين والعمال: تكمن هذه العلاقة في توفير جو ملائم بين المشرفين والعمال، كما يتحتم على ذلك وجود بعض الخصائص كالشجاعة وحسن التصرف في مواجهة المشاكل التي يواجهها العمال إضافة إلى الكفاءة والفعالية في المؤسسة الخدمائية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سحنون ربحانة. واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية. رسالة ماجستير. علوم الاعلام والاتصال. ام بواقي. 2015. ص 92

## الفصل الثاني: وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية

- هيكل المؤسسة: ونقصد به ذلك الإطار الذي ينظم الأنشطة والعمليات التي تؤديها المؤسسة الخدمائية لتحقيق أهدافها.

- الأدوات: يقصد بها المعدات والأجهزة والمعرفة الفنية التي يستخدمها أفراد المؤسسة الخدمائية والتي تساعدهم في أداء الأنشطة والمهام وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرسومة للمؤسسة.

- الأفراد: هم الأفراد الذين يشكلون المؤسسة الخدمائية، ويقومون بأداء المهام لتحقيق الأهداف، وهذا العنصر يعتبر من أهم عناصر المؤسسة.<sup>1</sup>

### أهداف المؤسسة الخدمائية:

تسعى المؤسسة الخدمائية الى تحقيق جملة من الأهداف ما يلي :

1- المصدقية في سوق الخدمات :

إن جميع الإستراتيجيات والتقنيات التي تقوم بها مؤسسة الخدمات لها غاية وأهداف ترمي إلى إتساع رفعة التجارة و سمعة المؤسسة ونجد من بين الأهداف ما يلي :

توفير الضمان الشخصي من خلال النتائج

الحضور في إظهار الثقة وإعطاء صورة المؤسسة من خلال القدرات<sup>2</sup>

أ- ضمانات شخصية :

-توصية صادرة من مصدر موثق عليه.

-شهادة الزبائن.

- الإلتناء إلى الجمعيات المهنية

- الصور:

---

<sup>1</sup>سحنون ريحانة، مرجع سابق، ص93

<sup>2</sup>شهبيرة كواشي. اسمهان ياحي. واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية الجزائرية. رسالة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال. ام البواقي. 2015. ص 58

- صورة المؤسسة .
- العناد التربوي .
- تقديم الأوراق المربحة Les atouts.
- مراعاة العوامل الثقافية.
- 2- ضرورة التوسع و التدويل:
- أ- فوائد سوق عالمي منفتح:
- منح إمتيازات في المعاملات الوطنية في تجارة الخدمات .
- منافذ في كل مكان في العالم.
- عامل أساسي الكفاءة التجارية للسلع.
- تساعد المؤسسة على توريد خدماتها ، في سوق عالمي واسع.
- ترقية النمو الإقتصادي و التطوير و يحسن نهائيا مستويات المعيشة.
- ب- المنافذ:
- و هي عبارة عن تكنولوجيا الإعلام و الموارد البشرية و تتجلى أشكال المنافذ الجديدة في الأنماط الجديدة كخدمات المسافات البعيدة ، فتبادل المعلومات و خدمات البرمجة الإعلامية تعد إحدى نشاطات المقابلة الباطنية على المستوى الدولي مثلا: الهند تحصلت على 500 مليون دولار كإيراد لسنة 1994 بنسبة 2/3 من الصادرات .
- تؤدي المنافذ إلى :
- اللامركزية للشغل.
- رفع الصادرات على المستوى الدولي.
- عروض هامة تؤثر على اليد العاملة و نظام الإتصال الحديث.
- ج - مساهمة الخدمات: تدويل قطاع الخدمات الذي يلعب دور حيوي في تسهيل كل جوانب النشاط الإقتصادي.
- تمثل حصة من إقتصاديات دول العالم كله.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> شهيرة كواشي . اسمهان يحي ، مرجع سابق ، ص 60

3- تطوير القدرات:

دعم السلطات الحكومية بالمشاركة في التظاهرات التجارية أو المحاضرات الدولية و تأسيس عقود الشراكة و العروض القانونية .

- موقع web هي إحدى الطاقات التي لها إنطباع لدى الزبائن، الموقع ، العنوان في الأنترنت.

- الكفاءات و الشهادات المهنية المؤهلين منهم المحترفين .

- المسابقات الدولية و الكفاءات.

- الفهارس المهنية.

- التغطية الإعلامية و التحالفات الإستراتيجية مع الشركات المماثلة.<sup>1</sup>

المطلب الثالث : وظائف المؤسسة الخدمائية

1- وظيفة العمليات و الإنتاج:

تشمل ما تقوم به المنظمة لإنتاجه لأغراض بيعه و تحقيق الربح ، فعندما يقيم مجموعة من الأفراد شركة لصناعة الهواتف مثلا حتى تبقى هذه الشركة لابد من أن تقوم بمجموعة من الأنشطة المتعلقة بتضييع الهواتف إذ لم تفعل ذلك لن تبقى.

و عندما يقيمون شركة النقل الجوي لابد من أن تمارس هذه الشركة فعاليات توفير خدمات النقل الجوي و إلا لن تبقى حية.

2- وظيفة التوظيف

و هذه تشمل كل ماله علاقة بتمديد و العاملين الذين تحتاجهم المؤسسة لتنفيذ الأنشطة و مؤهلاتهم و كذلك كيفية استخدامهم و منحهم الأجور و المكافآت المناسبة و المحافظة عليهم و تدريبهم و تطويرهم.

3- وظيفة التمويل

<sup>1</sup> شهيرة كواشي، اسمهان ياحي، مرجع سابق، ص60

و تشمل كل ماله علاقة بالحصول على الأموال الضرورية لعمل المنظمة ، بما في ذلك الاهتمام بحساباتها ، فلا يمكن لأي منظمة أن تنجح و تبقى دون الإهتمام بعدد كبير من القضايا التي تتعلق بتحديد الأموال الضرورية للعمل.<sup>1</sup>

4- وظيفة إدارة المعارف و المعلومات :

حتى تبقى المنظمة ناجحة لابد من أن تتوفر لها كمية كبيرة من المعارف لتنفيذ الوظائف في العمل و تعتمد عليهم في تنفيذها بالإضافة إلى هذه المعارف ، تحتاج المنظمة إلى أن تحصل على المعلومات بشكل منتظم و أن توفرها لكل من يتخذ القرارات حتى يستخدمها.

5- وظيفة الإدارة:

و هي الوظيفة الأخرى المهمة لبقاء المؤسسة و يتطلب تنفيذها مجموعة كبيرة من الفعاليات و الوظائف الفرعية نصنفها حالياً إلى :

أ- الإدارة الإستراتيجية :

وتتعلق بتحديد وتحقيق ما نسميه بإستراتيجية المنظمة أي بعض خصائصها وتوجهها فمثلا يجب أن تحدد كل منظمة نوع نشاطها وإتجاه وحجم نموها وعلاقتها بالمنافسين وموقعها في السوق الذي تعمل فيه إلى غير ذلك من قضايا مهمة .

ب- الإدارة العملية: وتتعلق بالعمل اليومي للمنظمة وهذه تقتضي:

- التخطيط: أي تقوم المؤسسة بتحديد الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها وكل الإجراءات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف .

ج- التنظيم : أي إقامة الدوائر وتحديد المسؤولين عنها وسلطاتهم وإجراءات العمل وغيرها

د- الرقابة : أي الرقابة المنتظمة لكل ما تقرر والتأكد من تنفيذه

<sup>1</sup>سعاد نايف الرنوطي ،الاعمال و الخصائص و الوظائف الادارية ، ط 3 ، دار وائل للنشر ، عمان 2004 ص 50

هـ-التوجيه : أي حث العاملين وتحفيزهم والإهتمام بحاجاتهم وغيرها من نشاطات تتعلق بربط العاملين بالعمل وكل ما يتعلق بالإهتمام بعلاقات العاملين بالعاملين والإتصالات وغيرها.<sup>1</sup>

6- وظيفة التسويق: وهذه تشمل كل ما يتعلق ببيع وتسويق ما ينتج فلا يكفي أن توفر شركة النقل الجوي خدمات النقل دون القيام بمجموعة فعاليات تضمن البيع الفعلي لهذه الخدمات.<sup>2</sup>

### المطلب الرابع: خصائص المؤسسة الخدمائية

تختلف طبيعة الخدمة عن طبيعة السمعة و بالتالي فإن المؤسسة التي تنتج الخدمة تختلف عن المؤسسة التي تنتج سلعا مادية هذا ما جعل المؤسسة الخدمائية تختلف و تتميز بمجموعة من الخصائص :

1- أن لهذه المؤسسات ثقافة خدمية على الأسس التالية :

-إتباع مدخل شمولي لكل الأنشطة الوظيفية يقوم على جود مجموعة من الأهداف والقيم الواضحة و النظر إلى تلك

الأهداف على أنها أهداف إستراتيجية يجب العمل على تحقيقها حتى من خلال الفترات الصعبة.

- أن تؤخذ جودة الخدمة على أنها محور رئيسي يجب الثبات و الإنتظام في تقديمها ب ذات المستوى من خلال مدى واسع من العلاقات و التفاعلات التي ترضى أو تفوق توقعات عملاء المؤسسة.

- أن يكون العميل هو المحور الرئيسي لحركتها وأن تعمل على بناء وتدعيم علاقات مستمرة في الأجل الطويل مع عملائها.

- كما تتميز المؤسسات الخدمية بحاجاتها المستمرة إلى المعلومات و الرقابة الدقيقة لبيئتها حتى تستطيع التخطيط لأنشطتها والتي تحتاج إلى عمليات الإقناع أكثر من غيرها بسبب ما تتميز به منتجاتها من إنتاج وتقديم في وقت

<sup>1</sup>سعاد نايف الرنوطي ،مرجع سابق ، ص 52

<sup>2</sup> سعاد نايف الرنوطي، مرجع نفسه ، ص 52

واحد وبشكل متتابع.<sup>1</sup>

كما تتميز المؤسسة الخدمية بان عملائها يحصلون على ما يطلبونه من خدمات في أماكن إنتاجها بل يشاركون أحيانا في إنتاجها مشاركة مباشرة ولا يمكنهم إمتلاك ما يحصلون عليه من خدمات و تخزينها و إستهلاكها بالمعنى الاقتصادي .

بالإضافة إلى ان المخرجات الخدمية لتلك المؤسسات يتعذر تنميطها ،وهي دائمة متغيرة ومتنوعة حسب ما يطلبه كل عميل او كل مجموعة من العملاء.

وتتميز المنافسة التي تواجهها المؤسسات الخدمية بكونها شديدة و حادة ومعدل التقليد فيها مرتفع كما وان الميزة التنافسية النسبية في تلك المؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على عوامل ثلاثة رئيسية :

-درجة تميز الافراد العاملين في المؤسسة.

-مستوى الجودة الشاملة للخدمات المقدمة كما يقدرها العميل و ليس مقدم الخدمة.

- التكنولوجيا المعلوماتية المرتبطة بإنتاج و تقديم الخدمة للعملاء و استخداماتهم لها.<sup>2</sup>

### المطلب الخامس: معوقات الإتصال في المؤسسة وطرق التغلب عليها

تقف أمام عملية الإتصال عدة مشاكل ومعوقات، تعرف بعناصر التشويش، يمكنها أن تحول دون وصول المؤسسة إلى تحقيق أهدافها ويمكن تصنيف هذه المشاكل إلى أربعة عناصر:

1-معوقات ذات طابع دلالي: يتوقف تأثير عملية الإتصال، على محتوى وطريقة عرض المعلومات فتلعب اللغة والمصطلحات المستخدمة دورا كبيرا في فهم الرسالة، فحسب "ليون فيسنجز" فإن إستقبال الفرد لمعلومات غامضة يخلق عنده حالة من التوتر تدفعه إلى السعي لإختزائها أو إضافة عناصر جديدة أو تقليل أهمية بعض العناصر وهذا ما يعكس سلبا على المؤسسة من خلال الإشاعة أو تظاهر العامل بفهم الرسالة مما ينجم عنه

<sup>1</sup>سعيد محمد المصري، مرجع سابق، ص37

<sup>2</sup> سعيد محمد المصري، مرجع نفسه، ص38

تضييع للوقت والجهد والوسائل كل هذا ينعكس في إرتفاع التكاليف الزائدة وهذا ما يؤثر سلبا على الفعالية التنظيمية في المؤسسة.<sup>1</sup>

2- معوقات ذات طابع تنظيمي: يعتبر حجم المؤسسة وتعدد مستوياتها الهرمية عائقا أمام دوران أو سير المعلومات، فالرسالة تمر بعدة مستويات قبل أن تصل إلى المستقبل الأخير وفي كل مستوى تمر به الرسالة يمسه التغيير في جوهرها ولا تحمل بذلك الدقة والأهمية ولكن بطبيعة الحال هذا المشكل لا يمس التنظيمات صغيرة الحجم

3- معوقات متعلقة بجماعة العمل: يمكن كذلك أن تشكل جماعة العمل عائقا أمام نجاح عملية الإتصال وهذا من خلال الإختلافات والفوارق في السن، الدخل، الثقافة، تباين رتبة الوظيفة وهذا ما يمكن أن يؤدي إلى الاختلاف الذي يولد التصادم، وقد يصل إلى حد الصراع، كما يخلق سلوكيات تؤثر سلبا على نجاح العملية الإتصالية فقد يحاول البعض احتكار المعلومات باعتبارها مصدرا للسلطة وهذا ما أطلق عليه "ميشال كروزي" إستراتيجية الفاعلين في المؤسسة، كما قد يتصرف المشرف بطريقة متسلطة ومتعالية ويرى الحوار والتبادل مع من هو أدنى منه بمرتبة وهذا قد يؤدي إلى تهميش العامل ويقلل من إندماجه في المؤسسة مما ينعكس على أدائه في مهامه وبالتالي يؤثر سلبا على المؤسسة .

4- معوقات متعلقة بخصائص وسائل الإتصال: بالإضافة إلى ذلك تتعاون الأساليب المستخدمة في نقل المعلومات في عدد من الخصائص التي تؤثر هي الأخرى على فاعلية الاتصال كقدرة الوسيلة على إعطاء معلومات مرتدة وعلى التوصيل الجيد بمعنى آخر أنها لا تراعي الظروف المحيطة و لا عوامل وظروف الموقف القائم يمكن كذلك للتكنولوجيا أن تؤثر على نجاح الإتصال وهذا من خلال عدم توفرها أو التحكم فيها كالإعلام الآلي.

خلاصة لما سبق ذكره فإن محرك أساسي لتسيير المؤسسة وهذا لا يتم إلا إذا تم تفعيله وتتبع الأساليب والطرق الفعالة والصحيحة لأدائه مع الأخذ بعين الاعتبار المشاكل والصعوبات التي تعيق الإتصال ومحاولة تفاديها وكذا مراعاة القدرات وشخصية الأفراد الفاعلين في العملية الإتصالية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>الامين بلقاضي. الاتصال داخل المؤسسة. مجلة العلوم الانسانية. جامعة العربي بن مهيدي. ام بواقي. العدد الثاني. ديسمبر 2014. جامعة الجزائر. ص2. 16

<sup>2</sup>الامين بلقاضي، مرجع نفسه، ص17

طرق التغلب على معوقات الإتصال في المؤسسة :

- 1- تخفيض عدد الوحدات الإشرافية من خلال توسيع القاعدة الإشرافية أو عدد الذين يمكن أن يخضعوا لإشراف رئيس واحد.<sup>1</sup>
  - 2- تفويض السلطة إلى المستويات الإدارية الأدنى في التنظيم يساعد على تحسين كفاءة الإتصالات بين هذه المستويات وذلك لشعور العاملين بالأهمية والنابع أساسا من تفويض السلطة إليهم.
  - 3- إعتدال اللامركزية في بعض الأقسام من التنظيم وتمكينهم من إدارة القسم لا مركزيا دون الرجوع إلى الإدارة العليا يساعد على التغلب على معوقات الإتصال التنظيمية حيث يشعر فيه العاملون بالأهمية نتيجة إتباع اللامركزية .
  - 4- السماح بنوع من الإشتراك في الإدارة يعتبر هذا العامل ذا الأهمية البالغة في نجاح عملية الإتصال والتغلب على المعوقات التي تنشأ عن عدم الشعور بالإرتياح نتيجة لتركيز سلطة الإدارة العليا، تشارك العاملين في إتخاذ القرارات فمن شأنه أن يعزز ثقتهم بإدارة المؤسسة، وبالتالي يسهل ذلك من إجراء الإتصالات بين الإدارة والعاملين، هذا بالإضافة إلى إعطاء خطة واضحة لتدعيم عملية الإتصال الداخلي للمؤسسة من خلال:
- وضع أهداف واضحة لعملية الإتصال ويجب على التركيز على الرسالة المطلوب توصيلها للمستقبل.
  - يجب على الرؤساء والمرؤوسين أن لا يترددوا في تقديم شرح وافي بالنسبة لمشكلات العمل المقدمة.
  - يجب أن يكون إتفاق حول المعاني الإتصالية بين العمال والإدارة وهذا حتى يكون الإتصال تاما .
  - يجب على الإدارة أن تعطي إجابات واضحة تجمع الأسئلة والإستفسارات التي تصعد إليها من المرؤوسين.
  - يجب التركيز على الإتصال المباشر الذي يتيح للمرسل معرفة أثر الرسالة على المستقبل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>يو علي فضيلة فوزيل حكيمة. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة. دراسة حالة الجزائر المديرية العملياتية للاتصالات. البويرة. جامعة اكلي محمد اولحاج. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. مذكرة لنيل شهادة الماستر. تخصص اقتصاديات المالية والبنوك. 2013\_2014. ص92

<sup>2</sup>يو علي فضيلة فوزيل حكيمة، مرجع نفسه، ص93

### خلاصة الفصل :

من خلال ماتطرقنا اليه في هذا الفصل نجد أن لا يمكن تصور مؤسسة خدمائية أو منظمة مهما كان شكلها دون وسائل الإتصال الحديثة فهي التي تضمن سير المعلومات بين مختلف أجهزتها وهذه الإمكانيات أو الوسائل تكون حسب حسب الميزانية التي توفرها المؤسسة

كما وصلنا أيضا إلى المؤسسة الخدمائية فهي نظام ينظم كل أفراد المؤسسة فهي تعتبر المحاور الاساسية للعملية الإتصالية في مجال الخدمات.

## الفصل الثالث: وسائل الإتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري

تمهيد:

المبحث الأول: دراسة ميدانية

المطلب الأول: نشأة و تعريف البنك القرض الشعبي الجزائري (cpa)

المطلب الثاني: وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري ثنية الحد ولاية تيسمسيلت وطابع نشاطها

المطلب الثالث: آليات وأنواع وسائل الإتصال بمؤسسة القرض الشعبي الجزائري ثنية الحد ولاية تيسمسيلت

المطلب الرابع: مهام ونشاطات بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد

المطلب الخامس: الهيكل التنظيمي و مهام كل قسم في بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد

- الدراسات ميدانية:
- تحليل المقابلة
- نتائج المقابلة
- الإستنتاجات
- نتائج الملاحظة الميدانية
- عرض وتحليل نتائج الإستبيان
- نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

### تمهيد:

نظرا للتطورات التكنولوجية والمعلوماتية السريعة التي يشهدها العالم بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة، فإن البنوك الجزائرية تسعى لمواكبة هذه التغيرات العالمية في ظل الإنفتاح والعولمة خاصة أمام الثورة التكنولوجية من أجل تفعيل نشاطاتها المختلفة وذلك من خلال إدخال مختلف وسائل الإتصال الحديثة إلى المؤسسة سعيا إلى تحقيق الأهداف المرجوة وتسهيل سير العمل، وتعزيز المركز التنافسي والإحتفاظ بزبائنها، وكسب زبائن جدد، والقدرة على الإستمرار والتواصل السليم باعتبار إن البنك ركيزة أساسية وعصب محرك في الإقتصاد.

وعلى ضوء هذا التمهيد سنتطرق إلى موضوعنا المتمثل في بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد - ولاية تسمسيت، وهي وكالة صغيرة فرضت نفسها رغم الصعوبات والنقائص التي واجهتها .

المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك القرض الشعبي الجزائري (cpa):

إن القرض الشعبي الجزائري هو ثاني بنك جزائري ظهر بعد الإستقلال بموجب المرسوم رقم 66-36 الصادر في 29 ديسمبر 1966 إنطلاقا من شبكات موروثية عن :

-بنوك شعبية: -البنك الشعبي التجاري والصناعي في الجزائر BPCIA

-البنك الشعبي التجاري الصناعي لقسنطينة BPCIC

-البنك الشعبي التجاري والصناعي بوهران BPCIO

-البنك الشعبي التجاري والصناعي لعنابة BPCIAN

-البنك الجهوي للقرض الشعبي للجزائر العاصمة BICIA

-شركة مارسيليا للإقراض SMC.

-الشركة الفرنسية للإقراض والبنوك CFCB.

-البنك الجزائري المصري

-وكانت مهامه في البداية عند إنشائه تتمثل في تمويل النشاطات الحرفية والفندقية والسياحية والصيد والنشاطات الملحقة، والتعاونيات الإنتاجية غير الحرفية.

وفي سنة 1985 ساهم في إنشاء بنك التنمية المحلية، وفي أبريل 1990 تحصل بنك القرض الشعبي الجزائري على إعماده بعد أن إستوفى كل الشروط التي أقرها قانون النقد والقرض، ليصبح بذلك ثاني بنك شعبي حصل على إعماده من طرف مجلس النقد والقرض وقد عرف بنك القرض الشعبي الجزائري سنة 1999 إستمرار تطبيق الخطة التنظيمية للبنك والتي تشتمل على وضع تصميم تنظيمي لشبكة إستغلال تتكون من 15 الى 17 مجموعة إستغلال لتسيير 119 وكالة يؤطرها 4209 موظف منهم 1287 إطار فالبنك هو مؤسسة مالية تعمل كوسيط مالي يقوم بقبول الودائع التي تدفع عند الطلب أو للأجال محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي

## الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

، وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الإقتصاد الوطني، ويشارك في عمليات الإدخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج، مما يساهم في إنتاج المشروعات، وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي.<sup>1</sup>

**المطلب الثاني: وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري ثنية الحد ولاية تسمسيلت وطابع نشاطها:**

هي وكالة تجارية وخدماتية مالية تأسست سنة 1987 متواجدة بحي شارع الإستقلال ببلدية ثنية الحد ولاية تسمسيلت يقدر عدد عمالها ب15 موظف و4 اناث و11 ذكور تتراوح أعمارهم من 30 الى 65.

- رأس مال مؤسسة قرض الشعبي الجزائري بثنية الحد يقدر ب 48.000.000.000 دج<sup>2</sup>

**طابع نشاطها :**

طابع نشاط بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد تجاري خدماتي، يتجلى هذا في تقديمها لخدمات لطلب أكبر عدد من الزبائن.

**المطلب الثالث: آليات وأنواع وسائل الإتصال بمؤسسة القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد :**

آليات الإتصال بمؤسسة القرض الشعبي لجزائري بثنية الحد:

العنوان العادي: بنك القرض الشعبي الجزائري - شارع الإستقلال - ثنية الحد - تسمسيلت

البريد الإلكتروني: [www.cpa\\_bank.dz](http://www.cpa_bank.dz)

أرقام الهاتف: 046582093 الفاكس: 0210046580100

إضافة إلى: الإعلانات والملصقات ، والشاشة الإلكترونية

**أنواع وسائل الإتصال الحديثة الموجودة في بنك القرض الشعبي الجزائري (ثنية الحد):**

<sup>1</sup> محمد عبد الفتاح الصيرفي، ادارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2006، ص4

<sup>2</sup> مقابلة مع السيد المدير الإداري ببنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد- يوم 14/06/2020

## الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

- **الحاسوب:** يعتبر الحاسوب أهم عنصر في نظام الإعلام الآلي حيث يتم إستخدامه في كافة الأعمال داخل المؤسسة ويتراوح عدد الحواسيب داخل المؤسسة بحاسب في كل مكتب لنظر لأهميته لسير العمل .
- **الأنترنت:** هي شبكة إتصالبة يعمل عليها نظام بنك القرض الشعبي الجزائري وتقديم خدمات البنك فهي تؤدي الى تخفيض التكاليف المتمثلة في تكاليف الإعلان و الدعاية و تؤدي إلى زيادة الإيرادات وسرعة إنجاز المعاملات ودقتها وتلبية حاجيات العملاء.
- **الهاتف:** وهو الذي يخدم العمال و المدير بحيث يتلقون الأوامر من المدير أو طرح إنشغالتهم أي العمال.
- **فضاء الخدمات الإلكترونية ل cpa البنك عن بعد :** هو موقع يسمح بتقديم الخدمات الإلكترونية للزبون عن بعد من خلال موقع البنك على الشبكة الجديدة (banque lunivers adistance (cpa) عن طريق موقع [cpa-bank.dz](http://cpa-bank.dz) . [www.ebanking](http://www.ebanking) الذي يمكن الزبائن بنك cpa من القيام بمجموعة من العمليات :
- الإطلاع على رصيد الحساب الجاري.
- تحميل كشوف حساباتهم المفصلة.
- تلقي كشوف حساباتهم عبر الفاكس
- تلقي رصيد حسابهم الجاري عبر الرسائل القصيرة.
- **البريد الإلكتروني:** عبارة عن خدمة يمكن من خلالها إرسال و إستقبال رسائل إلكترونية (المدير والعمال والزبائن...)
- **الفاكس:** وهي التي يتم إرسال وثائق أو تعليمات إلى الطرف الآخر أو للسلطات العليا.
- **بالإضافة إلى بطاقات السحب و الدفع الموجودة في بنك القرض الشعبي الجزائري لثنية الحد هي :**
- **1-البطاقات الدولية:** هناك نوعين من البطاقات الدولية بطاقة ماستر كارد وبطاقة فيزا، كل منهما يعتبر بطاقة دولية للسحب و الدفع ، تسمح لحاملها بقيام بعمليات الدفع لدى التجار المتعاقدين مع منظمة الفيزا الدولية أو ماستر كارد سواء على المستوى الخارجي أو المستوى الوطني وذلك لتسوية معاملاته
- **2- البطاقة الوطنية:** هناك ثلاث أنواع من البطاقات الوطنية المستخدمة على المستوى المحلي وهي بطاقة cpa cash ، بطاقة cib ، بطاقة الذهبية العادية .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وثائق من البنك-ثنية الحد-

## الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

- بطاقة **cpa cash**: هي بطاقة ممغنطة خاصة بالسحب الآلي تصدرها شركة satim ، وقد بدأت cpa من إستخدامها من 1989 وتم تجديدها في 25 أفريل 2000 ويتم السحب في حدود سقف محدد طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار 24 ساعة، بحيث تقدر التكلفة لكل عملية سحب ب300 دينار وأما الرصيد المتفق الحفاظ عليه في حساب الزبون لا يقل عن 5000 دينار طيلة مدة صلاحية البطاقة .
- البطاقة البنكية المشتركة **cib/cpa**: هي بطاقة للسحب و للدفع بحيث يستفيد منها كل شخص لديه حساب بنكي في أحد البنوك التي تتعامل مع بريد الجزائر حيث تسمح هذه البطاقة للزبون بتسديد قيمة مشترياته مباشرة من المتجر الذي يقبل التعامل بها .
- وهذه البطاقة تسمح لحاملها بالقيام بعدة عمليات سحب من خلال اجهزة الصراف الآلي داخل القطر الوطني على مستوى البنوك المنخرطة في الشبكة النقدية الممثلة في cpa بالإضافة إلى البنوك التالية :
  - bea-ptt -badr- cnep-bna bdl -bea-ptt والسحب يتم في حدود المبلغ المتفق عليه أسبوعيا .
- 3- البطاقة الذهبية العادية **carte gold normal** : هذه البطاقة خاصة يستفيد منها فقط التجار المالكين لحساب بنكي برصيد لا يمكن ان يقل عن 500000 دينار ،وتكلفة الحصول عليها تقدر ب 300 دينار ومن مزاياها مايلي:
- سهولة ويسر التعامل بها بأمان و ضمان الدفه بها وطنيا و دوليا .
- الحصول على علوات كمحفز لإستخدام البطاقة.
- فترة السماح تقدر بشهر بزيادة 5 % في السنة.

ويتم إستخدام هذه البطاقات عن طريق الصراف الآلي : فهو يعمل على مستوى الوكالة يعمل على سحب الأموال عن طريق البطاقات منهم :البطاقة البنكية المشتركة،البطاقة الوطنية،البطاقة الدولية، بكل سهولة وأريحية دون الحاجة للتعامل مع العامل البشرية<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: مهام ونشاطات بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد:

#### مهام بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد:

- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات خاصة التجارة الخارجية.

<sup>1</sup> وثائق من البنك -ثنية الحد-

## الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

- مواكبة التطورات الجديدة التي يشهدها العالم، وذلك بتطوير منتجات مصرفية، والإعتماد على التكنولوجيا في إنتاج منتجات وخدمات مصرفية جديدة.
- تنفيذ جميع العمليات المصرفية وفقا للقوانين المعمول بها.
- توفير وتطوير شبكات جديدة، ووضع وسائل حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية.
- دراسة السوق المصرفية وتجزئتها الى حسب سلوك وإحتياجات ورغبات زبائنه.
- العمل على زيادة وتنمية الموارد بأقل التكاليف في ظل الإمكانيات المالية والنقدية المتاحة.
- تحسين العلاقات مع الزبائن خاصة من خلال اللباقة، وحسن المعاملة من طرف موظفي البنك لهم.
- تحسين نظام المعلومات من خلال توسيع إستخدام الإعلام الآلي.

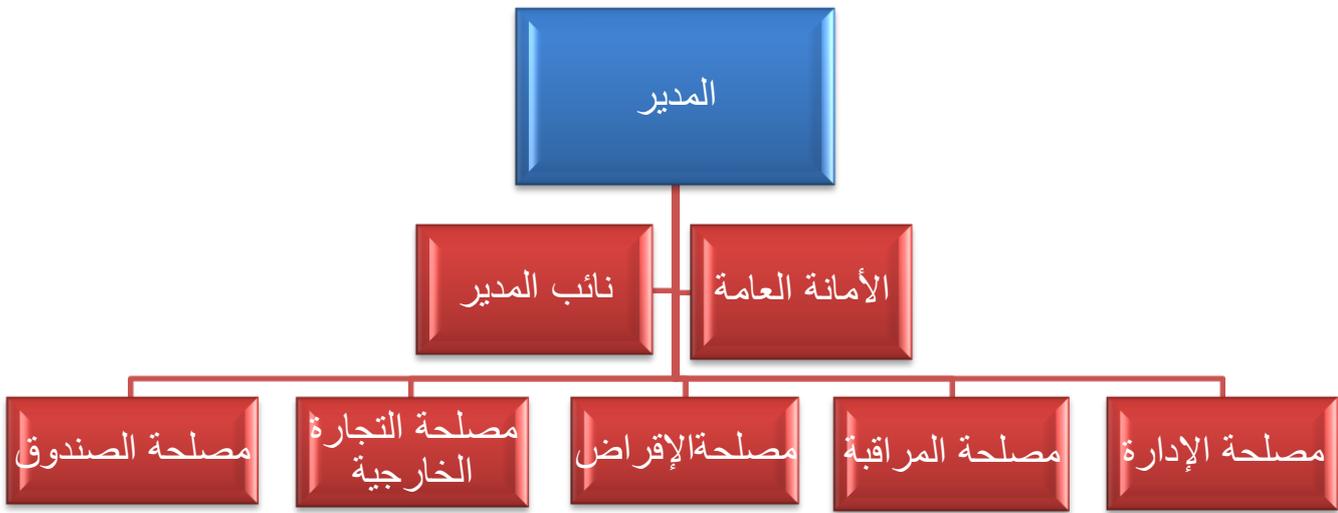
### نشاطات القرض الشعبي الجزائري أو الخدمات التي يقدمها: CPA ثنية الحد :

- تقديم القروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مثل قطاع السياحة و الصيد البحري.
- تقديم القروض للأفراد.
- جمع الودائع.
- تحويل العملات.
- تسهيل المعاملات بين المستورد والمورد في عمليات التجارة الخارجية.
- تقديم القروض والسلفيات لقاء سندات عامة إلى الإدارات المحلية وتمويل مشتريات الدولة والولاية اوببلدية والشركات الوطنية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مقابلة أجريت مع المقتصد يوم 2020/06/15

الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

- المطلب الخامس: الهيكل التنظيمي ومهام كل قسم في بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد الشكل أدناه يمثل الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري ثنية الحد ولاية تيسمسيلت :



المصدر : معلومات مقدمة من طرف الوكالة محل الدراسة

## الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

مهام كل قسم في بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد :

### 1- مدير الوكالة:

يعتبر بمثابة المسؤول الأول عن التسيير ومراقبة مجمل النشاطات ويمارس السلطة النظامية على جميع الأشخاص ومسؤول عن النتائج المحققة على مستوى وكالته ويتمتع بالصلاحيات الآتية:

- تمثيل الوكالة على المستوى المحلي وتنسيق ومتابعة نشاط الوكالة.
- تسيير الخزينة والتكوين المستمر للموظفين.
- التوقيع على الوثائق والصكوك الواجب التوقيع عليها، والتي تكون لها المصادقية أمام المؤسسات المالية والإدارية والقضائية.
- التوجيه والمراقبة والتقرير في مجال الإقراض والخصم ومعالجة العمليات البنكية.
- تطبيق القواعد المنظمة لمجال عمله

### 2- نائب المدير:

مسؤوليته تأتي بعد المدير مباشرة فينبوب عن المدير في حالة غيابه في كل الأعمال و تقديم المساعدة في إتمام وظائفه.

### 3- أمانة المدير:

تقوم بمساعدة المدير من خلال تحرير الوثائق اللازمة لتأدية العمل داخل الوكالة وأيضا استقبال المكالمات و تثبيت المواعيد مع الزبائن، كما تقوم باستقبال البريد و تسجيله من ثم توزيعه على جميع المصالح في الوكالة.<sup>1</sup>

### 4- مصلحة الإدارة:

تعمل هذه المصلحة على خدمة الزبائن و الموظفين

### 1- الموظفين:

<sup>1</sup> مقابلة أجريت مع المقتصد يوم 2020/06/16

## الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرص الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

- وضع الملفات الخاصة بكل موظف.
- التأمين على الموظفين.
- تحضير فواتير الأجور.
- توفير الوثائق اللازمة لأخذ العطل.
- حل المشاكل المتعلقة بالموظف داخل الوكالة.
- القيام بتقديم الوثائق الواجب ملؤها من قبل الموظفين الجدد.

### 2- خدمة الزبائن:

- مراجعة الملفات الخاصة بهم.
- فتح الحسابات على مختلف أنواعها.
- حجز الأموال من الحسابات.
- وضع وكالات خاصة لصاحب الحساب إن أراد ذلك.

لكن هذا الجزء من المصلحة (الخاص بالزبائن) أصبح تابعا لمصلحة الصندوق.

### 5- مصلحة المراقبة:

تعمل هذه المصلحة على تركيب وارسال اليوميات المحاسبية عند المراجعة و ذلك من خلال:

- مراجعة العمليات المحققة من طرف المصالح كلها.
- التأكد من أن العمليات المسجلة قد تم تحقيقها فعلا.
- التأكد من التوقعات و التأشيرات للوثائق المحاسبية.
- المراقبة اليومية للحسابات المدينة.
- التأكد من تحويل فائض الخزينة على المديرية العامة.<sup>1</sup>
- 6- مصلحة الإقراض : تعمل مصلحة الإقراض على:
- فتح ملفات الإقراض و دراسة وتقدير مخاطرها.

<sup>1</sup> مقابلة أجريت مع المقتصد يوم 2020/06/16

## الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

- تحديد القروض.
- ضمان الديون المتنازع عليها.
- إرسال الطلبات إلى البنك الجزائري، وإعلام الزبائن بالقرار النهائي.
- إستقبال الضمانات المقدمة من المستفيد.
- مساعدة الزبائن على إختيار الطرق المثلى لتمويل مشروعاتهم.

### 7-مصلحة التجارة الخارجية:

ومن بين أهم الوظائف التي تقوم بها ما يلي:

- فتح و تصفية ملفات التوظيف للإستيراد والتصدير.
- فتح ملفات الإعتماد المستندي.
- متابعة تغير العملة عند الإرتفاع او الإخفاض.

### 8-مصلحة الصندوق:

يقوم رئيس الصندوق بكل المعاملات وتنظيم الحركة المالية داخل الصندوق وتنقسم هذه المصلحة إلى قسمين:

#### 1-قسم الشباك الأمامي:

من أعماله:

- إستقبال الزبائن مباشرة وإعلامهم وتحويل أموالهم.
- دفع المستحقات على أساس الشيك او الدفتر الادخاري، وتحصيل الإيداعات سواء بالعملة المحلية او الاجنبية
- القيام بعمليات الصرف والتحويل .
- إنجاز العمليات الخاصة بالوكالات الأخرى أو بسندات الضمان.<sup>1</sup>

#### 2-قسم الشباك الخلفي:

<sup>1</sup> مقابلة أجريت مع المقتصد يوم 2020/06/17

- فتح الحسابات والقيام بعملية التصيد.
- القيام بالأعمال الخاصة بالتحويل والتحويل وسندات الخزينة
- الدراسة الميدانية:
- المكان و الزمان:
- تم إجراء دراستنا الميدانية ببنك القرض الشعبي الجزائري يشارع الإستقلال ببلدية ثنية الحد ولاية تيسمسيلت التي تراوحت مدتها ثلاثة أشهر من 15 افريل إلى 15 جويلية 2020
- السمات العامة للمبحوثين:
- يظهر من خلال المقابلات الشخصية الخاصة بكل مبحوث داخل بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد ولاية تيسمسيلت مايلي :
- بالنسبة للمبحوثين المستجوبين فإنها عددهم 15 موظفا فكان بالنسبة للجنس الذكري أكثر من الجنس الأنثوي ، 4 إناث و 11 ذكور تتراوح أعمارهم من 30 إلى 65 إذ يدل العمر على خبرة الموظفين إضافة الى المؤهل العلمي المتوافق مع طبيعة تسييرهم للأعمال فكانت سيماهم كالتالي:
- المبحوث الأول:
- الجنس: أنثى ،السن:33 سنة ،المستوى الدراسي:ليسانس في علوم النقد والبنوك، الخبرة المهنية:6 سنوات،الوظيفة:مكلف بمكتب التجارة الخارجية
- المبحوث الثاني:
- الجنس: أنثى ،السن:43 سنة ،المستوى الدراسي:ليسانس في العلوم القانونية + كفاءة مهنية ،الخبرة المهنية: 10 سنوات،الوظيفة :مكلفة بالأمانة العامة،سكرتيرة
- المبحوث الثالث:
- الجنس: أنثى،السن :سنة31،المستوى الدراسي:ليسانس في العلوم الإقتصادية تخصص مالية،الخبرة المهنية: 5 سنوات،الوظيفة :مكلفة بالواجهة الخلفية .
- المبحوث الرابع :

## الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

- الجنس: أنثى، السن: 40 سنة، المستوى الدراسي: ليسانس في علوم الإقتصادية تخصص مالية، الخبرة المهنية: 10 سنوات، الوظيفة: مكلفة بالواجهة الأمامية.
- **المبحوث الخامس:**
- الجنس: ذكر، السن: 35 سنة، المستوى الدراسي: ماجستير في العلوم الإقتصادية تخصص مأنجمنت، الخبرة المهنية: 5 سنوات، الوظيفة: مقتصد
- **المبحوث السادس:**
- الجنس: ذكر، السن: 56 سنة، المستوى الدراسي: ليسانس في العلوم الإقتصادية، الخبرة المهنية: 25 سنة، الوظيفة: مدير
- **المبحوث السابع:**
- الجنس: ذكر، السن: 41 سنة، المستوى الدراسي: ليسانس في علوم الإقتصادية، الخبرة المهنية: 15 سنة، الوظيفة: مكلف بقسم القروض.
- **المبحوث الثامن:**
- الجنس: ذكر، السن: 60 سنة، المستوى الدراسي: الثالثة ثانوي، الخبرة المهنية: 35 سنة، الوظيفة: ملحق إداري
- **المبحوث التاسع:**
- الجنس: ذكر، السن: 62 سنة، المستوى الدراسي: الثالثة ثانوي، الخبرة المهنية: 33 سنة، الوظيفة: عون إداري
- **المبحوث العاشر:**
- الجنس: ذكر، السن: 29 سنة، المستوى الدراسي: ماستر في العلوم الإقتصادية تخصص تسويق، الخبرة المهنية: 3 سنوات، الوظيفة: مكلف بالتسويق والتقديم .
- **المبحوث الحادي عشر:**
- الجنس: ذكر، السن: 36 سنة، المستوى الدراسي: ليسانس في علوم الإعلام والاتصال، الخبرة المهنية: 9 سنوات، الوظيفة: مكلف بالاتصال .
- **المبحوث الثاني عشر:**

**الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)**

- الجنس: ذكر، السن: 44 سنة، المستوى الدراسي: ليسانس في العلوم القانونية، الخبرة المهنية: 16 سنة، الوظيفة: ممثل قانوني .
- المبحوث الثالث عشر:
- الجنس: ذكر، السن: 43 سنة، المستوى الدراسي: ليسانس في علوم البنوك، الخبرة المهنية: 16 سنة، الوظيفة: مراقب
- المبحوث الرابع عشر:
- الجنس: ذكر، السن: 65 سنة، المستوى الدراسي: الرابعة متوسط، الخبرة المهنية: 34 سنة، الوظيفة: عون أمن نهارى.
- المبحوث الخامس عشر:
- الجنس: ذكر، السن: 58 سنة، المستوى الدراسي: الأولى متوسط، الخبرة المهنية: 28 سنة، الوظيفة: عون أمن ليلي .

**الجدول رقم 1: مقابلة المحور الأول (واقع وسائل الإتصال في بنك القرض الشعبي الجزائري بشية الحد)**

| الأجوبة  |   |  |  | الأسئلة   |
|--|---|--|--|---|
| المبحوث 4  | المبحوث 3   | المبحوث 2  | المبحوث 1  |   |
| تسهيل التواصل بين المؤسسة على مستوى الداخلي والخارجي                   | لها دور كبير في تسهيل عملية الإتصال مع جميع الأفراد . | يكن دور وسائل الإتصال في تسهيل وتبادل المعلومات في المؤسسة لأنها تعد الوسيلة الأسرع. | لها دور كبير في إنجاز المهام بدرجة عالية وتحسين الخدمات. | س1: ما هو دور وسائل الإتصال الحديثة في مؤسسة البنك القرض الشعبي الجزائري؟ |
| الوسيلة الأكثر إستخداما الموقع الإلكتروني e/benking البريد الإلكتروني. | الوسيلة الأكثر إستخداما الأنترنت والهاتف              | الوسيلة الأكثر إستخداما هيا الهاتف والفواتير، الفاكس                                 | الوسيلة الأكثر إستخداما في الأنترنت، الموقع الإلكتروني   | س2: ما هي الوسيلة الأكثر إستخداما في مؤسستكم لتقديم خدماتها؟              |
| تقديم القروض والسلفيات مقابل سندات عامة إلى الإدارات المحلية           | الودائع، جمع فتح حسابات بنكية                         | تقديم القروض للأفراد و تحويل العملات، تسهيل  | القروض تقديم للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة                  | س3: ما هي أبرز الخدمات التي تقدمها مؤسستكم؟                               |

الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

|                |  |  |  |  |
|----------------|--|--|--|--|
| تمويل المشاريع |  | المعاملات بين المورد والمستورد في التجارة الخارجية |  |  |
|----------------|--|--|--|--|

تحليل بيانات جدول المقابلة :

من خلال طرح أسئلة المحور الأول ، كان السؤال الأول حول دور وسائل الإتصال الحديثة في مؤسسة البنك القرض الشعبي ببنية الحد ، فأجابو بأن لها دور مهم في تسهيل عملية الإتصال مع جميع الأفراد وذلك من خلال ربط جميع مصالحها وتقديم خدماتها في ظرف موجز.

أما السؤال الثاني فكان حول الوسيلة الأكثر إستخداما في تقديم خدمات المؤسسة عن طريق الأنترنت،الموقع الإلكتروني،الهاتف، البريد الإلكتروني، الفاكس.

أما السؤال الثالث كان حول أبرز الخدمات التي تقدمها المؤسسة فكانت الإجابة أنها تقوم بتقديم القروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة،بالإضافة للأفراد وكذا الإدارات المحلية، تحويل العملات، تسهيل المعاملات الخارجية ، فتح الحسابات البنكية وجمع الودائع، تمويل المشاريع.

من خلال أجوبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 33 سنة الى 40 سنة وعدددهم أربعة قد أجمعوا على أن وسائل الإتصال الحديثة لها دور هام في تسيير عمل المؤسسة مبرزين أهم وسائلها وخدماتها التي يعتمدون عليها سواء فيما بينهم أو مع الزبائن.

الجدول رقم 2:مقابلة المحور الثاني(إستخدامات وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة)

| الأسئلة  | الأجوبة   |  |  |  |   |   |
|--|---|--|--|--|---|---|
|  | المبحوث 5   | المبحوث 6  | المبحوث 7  | المبحوث 8  | المبحوث 9                                       | المبحوث 10  |
| س1:ماهو أثر استخدام وسائل الإتصال الحديثة على سير المؤسسة؟ | تأثر وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة بطريقة إيجابية من | تأثر وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة من خلال إيصال المعلومات في | تسهيل مرور المعاملات البنكية بسرعة بالتالي تحسين | من خلال التأثيرات التي تحدثها هذه الوسائل الحديثة فأنها كلما تطورت | جذب أكبر عدد من الزبائن من خلال التسويق للخدمات | تطوير المؤسسة من خلال مواكبة العمال لهاته التطورات في تكنولوجيا الوسائل الإتصالية |

الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

|   |   |   |   |   |  |   |
|---|---|---|---|---|--|---|
|   | المتاحة على نطاق واسع   | تعود بالإيجاب أكثر على سير المؤسسة وأما في حالة غيابها فيمكن أن تعرقل سير العمل.              | العلاقات مع الزبائن سواء أفراد او مؤسسات                      | وقت قصير للزبائن مما يقلل نسبة تنقل الزبون للمؤسسة بالتالي توفير الوقت. | خلال تخفيف الضغط على العمال وتطوير العمل وسلبا في حالة حدوث مشكل مما يعطل سير العمل. |   |
| س2: هل تساهم وسائل الإتصال الحديثة في زيادة الأداء المهني والوظيفي في المؤسسة ؟ | نعم، تساهم في زيادة الأداء المهني والوظيفي سواء من الناحية الإدارية او البيداغوجية      | نعم، تساهم في زيادة الأداء المهني والوظيفي لانها توأكب التطورات العالمية في المجال التكنولوجي | نعم، زيادة الأداء الوظيفي والمهني لانها سهلت الفهم والإستيعاب | نعم، تساهم في زيادة الأداء الوظيفي والمهني لانها سهلت الفهم والإستيعاب  | نعم، تساهم في زيادة الأداء المهني والوظيفي سواء من الناحية الإدارية او البيداغوجية   | نعم، تساهم في ذلك لأن الأداء الوظيفي له ارتباط بمدى تمكن الموظفين في إستخدام وسائل الإتصال الحديثة. |
| س3: كيف تتم الإستفادة من الأنترنت في المؤسسة؟                                   | يتم الإستفادة منها عن طريق عرض خدماتها أعلى الموقع بسهولة وكذا إعلانات التوظيف بالمؤسسة | يتم الإستفادة منها من خلال الحصول على معلومات تتعلق بتطوير العمل                              | يتم الإستفادة منها في الحصول على معلومات تقنية                | يتم الإستفادة منها في تحديث الأنظمة التي يتم استخدامها في المؤسسة       | يتم الإستفادة منها عن طريق معرفة أهم التطورات في مجال البنوك                         | يتم الإستفادة منها عن طريق أعلى الموقع بسهولة وكذا إعلانات التوظيف بالمؤسسة                         |

**الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)**

|  |   |  |   |   |  |  |
|--|---|--|---|---|--|--|
|  | للمؤسسة.  |  |   |   |  |  |
| س4: كيف تساهم وسائل الإتصال الحديثة في توزيع المعلومات في المؤسسة؟ | تساهم في الأعمال وكذا عرض الخدمات الجديدة بجهد اقل. | تساهم في تحسين تكوين الموظف في مجال عمله | تسهل التواصل وريح الوقت وتفادي إستعمال الوسائل التقليدية لما فيها من نقائص. | تساهم هذه الوسائل في إيصال المعلومات بدقة وسهولة. | تبادل المعلومات عن طريق مختلف الوسائل المستخدمة في المؤسسة | تساهم في تنظيم وتقسيم الأعمال وكذا عرض الخدمات الجديدة بجهد اقل. |

**تحليل بيانات جدول المقابلة:**

من خلال أسئلة المحور الثاني كان السؤال الأول حول أثر استخدام وسائل الإتصال الحديثة على سير المؤسسة وكانت إجابة الموظفين أنه بواسطة هاته الوسائل تم القضاء على العديد من العراقيل وتوفير الوقت وتقديم خدمة جيدة للزبائن.

والسؤال الثاني كان حول مساهمة هذه الوسائل في زيادة الأداء المهني والوظيفي في المؤسسة والجواب كان بنعم هاته الوسائل تسهل أداء العمال وزيادة فهم التعامل مع هاته الوسائل.

أما السؤال الثالث فكان عن الإستفادة من الأنترنت في المؤسسة، وكانت الإجابة بأن الإستفادة على مجال واسع من خلال الحصول على كم كبير من المعلومات حول التطورات الحاصلة في مجال البنوك بالإضافة للمعلومات التقنية والمتعلقة بتطوير العمل.

أما السؤال الرابع فكان حول مساهمة وسائل الإتصال الحديثة في توزيع المعلومات داخل المؤسسة فكانت الإجابة بأنها تساهم في تنظيم الأعمال وتقسيمها وتأطيرها بشكل مما يسهل القيام بكافة أنواع الإتصال.

من خلال الإجابات التي ادلى بها الباحثين في المحور الثاني الذين تتراوح أعمارهم من 29 سنة الى 62 سنة وعدددهم 6 أن وسائل الإتصال الحديثة كانت لها تأثيرات على المؤسسة والزبون فهي تسهل وتزيح العوائق، وتختصر

الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

الوقت والمجهود بالإضافة إلى تنظيم الأعمال وتطوير مكتسبات الموظفين إلا أنها قد تؤثر بشكل سلبي في حالة وجود مشكل أو عطب مما ينتج عنه تعطل سير عمل المؤسسة.

الجدول رقم 3: مقابلة المحور الثالث (الإستراتيجيات الإتصالية في المؤسسة).

| الاجوبة                          |   |  |   |   | الاسئلة   |
|----------------------------------|---|--|---|---|---|
| المبحوث 2                        | المبحوث 1   | المبحوث 13   | المبحوث 12  | المبحوث 11                                      |   |
| لا توجد عراقيل                   | القرصنة ومحاولات النصب المتكررة                                 | عدم احترام الزبائن للإجراءات الوقائية خاصة أثناء أزمة جائحة كورونا الحالية | نقص التسيير الفعال خاصة مع الظروف الاقتصادية الحالية            | ندرة العملة الصعبة ونفاذها بسرعة                | س1: ماهي العراقيل التي تواجهها المؤسسة؟                             |
| مدى رضى الموظفين عن هاته الوسائل | انخفاض الشكاوي بسبب توفر السيولة المالية والسرعة في خدمة الزبون | من خلال الإحصائيات التي يقوم بها البنك                                     | إجراء المقارنة بين النتائج وعرض النتائج                         | إنخفاض معدل الشكاوي                             | س2: على أي أساس يتم تقييم استخدام وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة؟ |
| التأكيد على حسن الإستقبال        | دراسة احتياجات الزبون ومحاولة التماشي مع متطلباته               | القيام بالإشهار للخدمات والعروض المقدمة عبر الموقع أو شاشات التلفاز        | وجود محامي في البنك يمكن اللجوء إليه في حال حدوث مشكل مع الزبون | حصص وندوات لتحسيس الزبون أن المؤسسة تعمل لخدمته | س3: هل هناك إستراتيجية معينة لجذب الزبون وكسبه؟                     |

**الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)**

|   |                            |  |                           |   |   |
|---|----------------------------|--|---------------------------|---|---|
| س4: ماهي أفضل الطرق لتطوير عملية التواصل مع الموظف؟ | توعية الموظف وتكوينه مهنيا | تقديم علاوات للموظفين العمل على خلق تواصل لتحقيق الإنسجام والتفاهم وحل المشاكل والإنشغالات | تخصيص أوقات راحة للموظفين | خلق جو مريح ومناسب للعمل والتشجيع على العمل الجماعي | تقديم ترفيات وعلاوات لتحفيزهم على العمل اثر |
|---|----------------------------|--|---------------------------|---|---|

**تحليل بيانات جدول المقابلة:**

من خلال أسئلة المحور الثالث كان السؤال عن أهم العراقيل التي تواجه المؤسسة فأجابو أن أغلبها متعلق بالتسيير والسيولة المالية أو بعض تصرفات المواطنين اللامسؤولة في حين أجاب حد المبحوثين بعدم وجود عراقيل.

أما السؤال الثاني كان عن أسس تقييم استخدام وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة وكان الجواب أنه من خلال إنخفاض الشكاوى و الإحصائيات التي يقوم بها البنك بالإضافة إلى مدى رضى العمال عن هذه الوسائل، وإجراء مقارنة قبل وبعد استخدام هذه الوسائل، وعرض نتائج المؤسسة الشهرية والسنوية.

أما السؤال الثالث كان عن الإستراتيجية المتبعة لكسب رضى الزبون فكانت الإجابة أنها تحاول دائما البقاء في إتصال مع الزبون مع عرض الخدمات والعروض المتاحة للزبائن عبر الموقع الإلكتروني أو التلفاز أو الملتصقات... الخ بالإضافة الى حسن إستقباله خاصة عند زيارته المؤسسة.

أما السؤال الرابع عن أفضل الطرق لتطوير عملية التواصل مع الموظف وكانت الإجابة بأن يتم توفير الظروف الملائمة للعمل بالإضافة إلى الترقية وعلاوات لتحفيزهم على الأداء، تشجيع العمل الجماعي، التواصل لخلق انسجام وحل المشاكل .

-توصلنا من خلال أجوبة المحو الثالث من طرف المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 33 سنة الى 44 سنة والبالغ عددهم 5 توصلنا إلى معرفة بعض العراقيل التي واجهت المؤسسة بالإضافة الى أهم الإستراتيجيات المتبعة لكسب رضى الزبون والموظفين.

### نتائج المقابلة :

لقد كشفت لنا المقابلات التي أجريناها مع مجموعة من المبحوثين العاملين ببنك ثنية الحد على مجموعة نتائج ساهمت في الإجابة على الفرضيات المقترحة في الإشكالية وكذا التساؤلات والتي يمكن حصرها فيما يلي :

- 1-سهولة وصول المعلومات.
- 2-تحسين الإنتاجية و محيط العمل .
- 3-زيادة السرعة في الأداء وتحسين العمل في المؤسسة.
- 4-تسهيل عملية الإتصال بين العمال وسهولة وصول المعلمة وتبادلها بين أطراف العاملة.
- 5-تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة وتمثيلها بأحسن صورة .
- 6-سهولة وصول الزبون الى المعلومات المتعلقة بالخدمات و العروض التي تقدمها بنك القرض الشعبي الجزائري.
- 7-إستفادة الموظفين من الخدمات التس توفرها وسائل الإتصال الحديثة بالتالي رفع مستوى الخدماتي.
- 8-سهولة الإتصال بين الموظفين مما يخلق جو ملائم للعمل والتفاهم الجماعي.
- 9-تحسين عملية الإتصال بين المؤسسة و الزبون .
- 10-زيادة كفاءة العمل .
- 11-وسائل الإتصال الحديثة تختصر الوقت والجهد على الزبون و الموظف.

### الإستنتاجات:

نستنتج من هذه خلال ما توصلنا إليه في دراستنا أن وجود وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة مهم جدا حيث ساهمت هذه الوسائل عبر مختلف وسائلها في تسهيل نقل المعلومات وتداولها تطوير العمل المؤسساتي في الإدارات المؤسسات الخدماتية من بينها بنك القرض الشعبي الجزائري ثنية الحد وذلك بتقديم خدماتها البنكية بكل سهولة و أريحية .

## الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

بالإضافة إلى ذلك أن هذه الوسائل خففت من حدة المشاكل التي تواجهها المؤسسة سواء على المستوى الداخلي و الخارجي فقد ساهمت في رفع المستوى الوظيفي والتعليمي والتثقيفي لدى العاملين من جهة وسهلت التواصل مع الزبائن من جهة أخرى.

### نتائج الملاحظة الميدانية:

خلال فترة الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد سجلنا بعض الملاحظات التالية :

- التنظيم السائد داخل هياكل المؤسسة حيث تكلف كل فرد بأداء الوظائف الموجهة اليه.
  - سهولة انتقال المعلومات بين المرؤوسين و الرؤساء .
  - نقص في تدفق الأترنت.
  - لاحظنا أن من أوليات المؤسسة إرضاء الزبون وخدمته مما يعطي صورة جيدة لهاو وكسب أكبر عدد ممكن من الزبائن للبنك .
  - توزيع ملصقات على الزبائن لتعريفهم بنشاطات و الخدمات التي يقدمها البنك.
  - الإتصال في المؤسسة على شكل تعليمات من الإدارة العليا وهذا مازهر في الهيكل التنظيمي.
  - يشكل الإتصال أهم عنصر لسير العمل مما يسمح باتخاذ القرار والتوجيه و التنسيق وتوفير المعلومات والبيانات التي تساعد على إختيار أفضل البدائل والوصول إلى القرار الذي يتصف بالرشد.
  - لاحظنا أن الوسائل الإتصال الحديثة محرك أساسي لتسيير المؤسسة وهذا لن يتم إلا إذا تم تفعيلها .
  - لاحظنا أيضا أن بعض العمال تشكل عائقا في نجاح عملية الإتصال وهذا من خلال الإختلافات في فوارق السن و الدخل و الثقافة و الرتبة الوظيفية وهذا يمكن أن يؤدي إلى الإختلاف الذي يولد التصادم.
- عرض وتحليل نتائج الإستبيان:**

سنتناول في هذا الجزء تحليل مختلف إجابات العمال بينك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد .

الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

المحور الأول: البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة :

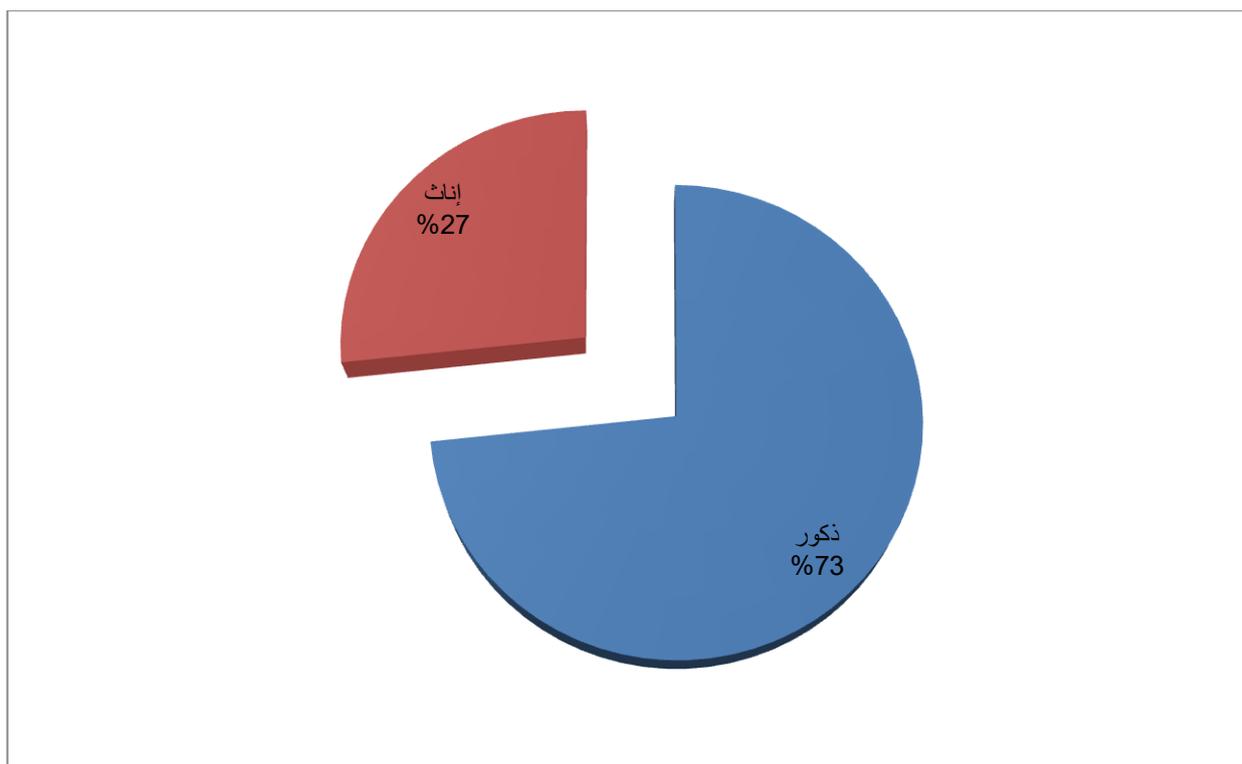
1- عرض النتائج المتعلقة بالجنس :

الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

| الجنس   | التكرارات | النسب المئوية |
|---------|-----------|---------------|
| ذكور    | 11        | %73.3         |
| إناث    | 4         | %26.7         |
| المجموع | 15        | %100          |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

الشكل رقم (02): توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

تمثل نسبة الذكور في المجتمع المدروس أعلى نسبة والتي تقدر بـ 73.3% وبلغ عدد الذكور 11 وبالنسبة للإناث كانت نسبتهم تقدر بـ 26.7% وكان عددهم 4.

## الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

من خلال المعطيات الموضحة من في الجدول رقم 5 والشكل البياني أعلاه نجد ان نسبة الذكور أكثر من الاناث وعليه يمكن القول ان بنك القرض الشعبي الجزائري توظف العنصر الرجالي أكثر من النسوي في هذا المجال وهذا من خلال الطبيعة الإدارية للبنك

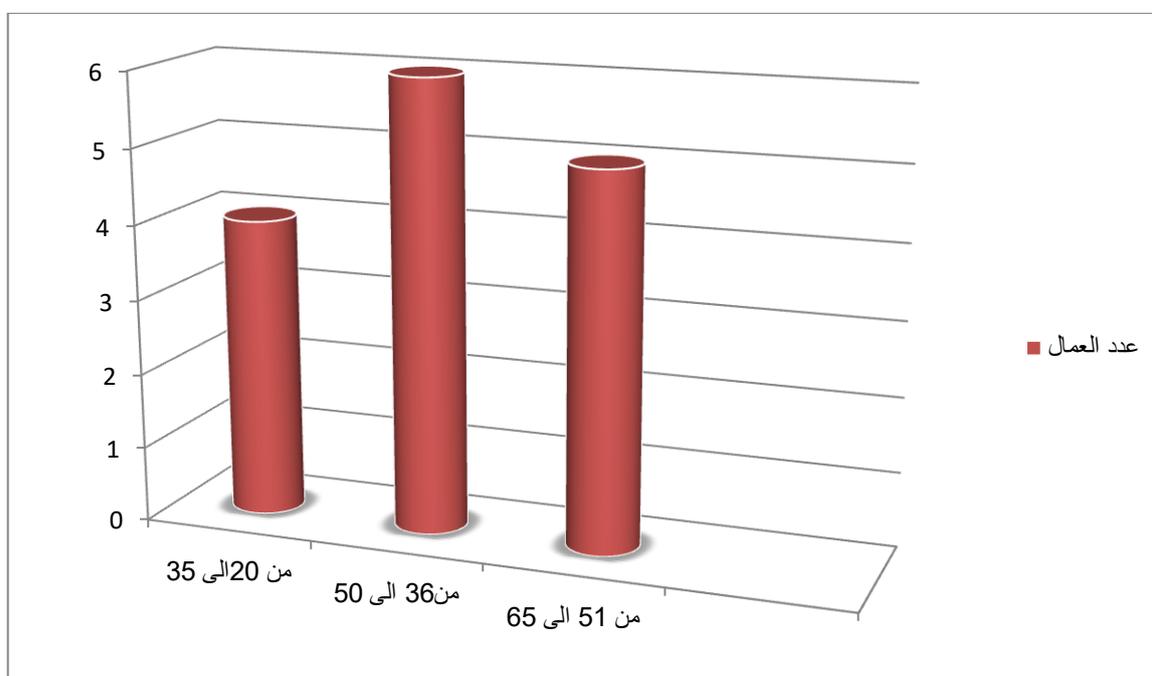
عرض النتائج المتعلقة بالسن :

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب السن

| السن         | التكرارات | النسب المئوية |
|--------------|-----------|---------------|
| من 20 إلى 35 | 4         | 26.7%         |
| من 36 إلى 50 | 6         | 40%           |
| من 51 إلى 65 | 5         | 33.3%         |
| المجموع      | 15        | 100%          |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

الشكل رقم (03): توزيع العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

**الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)**

من خلال الجدول رقم (06) والشكل رقم (03) نلاحظ أن أكبر نسبة من عدد العمال هم فئة من 36 إلى 50 بنسبة بلغت 40% وتليه في المرتبة الثانية عمال الفئة من 51 إلى 65 بنسبة بلغت 33.3% وفي المرتبة الأخيرة عمال فئة من 20 إلى 35 بنسبة بلغت 26.7%.

وعليه فإن الموظفين في المديرية معظمهم من الكهول حيث يحتلون نسبة مرتفعة مقارنة بالشباب وقد يعود ذلك الى نقص مسابقات التوظيف في البنك باضافة الى التمسك بفئة الكهول بسبب الخبرة التي يمتلكونها

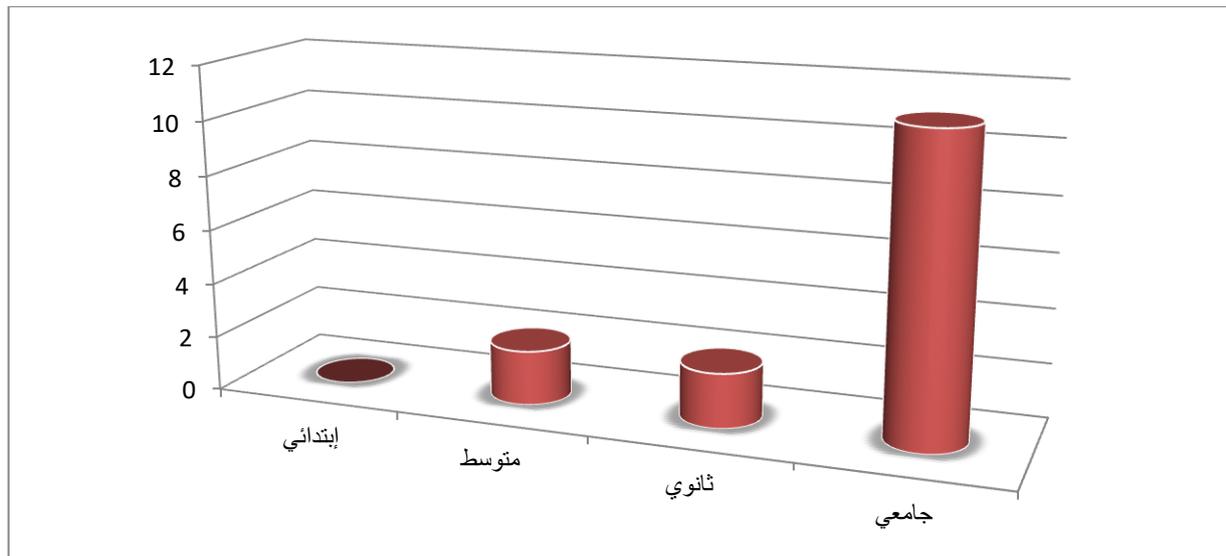
**2- عرض النتائج المتعلقة بالمستوى:**

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى

| المستوى التعليمي | التكرار | النسب المئوية |
|------------------|---------|---------------|
| إبتدائي          | 0       | 0%            |
| متوسط            | 2       | 13.3%         |
| ثانوي            | 2       | 13.3%         |
| جامعي            | 11      | 73.3%         |
| المجموع          | 15      | 100%          |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

**الشكل رقم (04): توزيع العينة حسب متغير المستوى**



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

### الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

يتضح من خلال الجدول رقم (07) والشكل رقم (04) أن معظم العاملين بالبنك مستواهم التعليمي جامعي بنسبة بلغت 73.3% وتليه في المرتبة الثانية و الثالثة على التوالي عمال ذو المستوى التعليمي متوسط و ثانوي بنسب متساوية بلغت 13.3% ونلاحظ الغياب التام لعمال المستوى التعليمي الإبتدائي بنسبة منعدمة 0% وهذا راجع لشروط التوظيف بالبنك .

وعليه ومن خلال المعطيات السابقة نجد بان التوظيف في المديرية يعتمد على المستوى التعليمي العالي كمييار لذلك باعتبار ان أصحاب المستوى الجامعي لهم مؤهلات علمية وكفاءات عالية وهذا مؤشر وظيفي جيد.

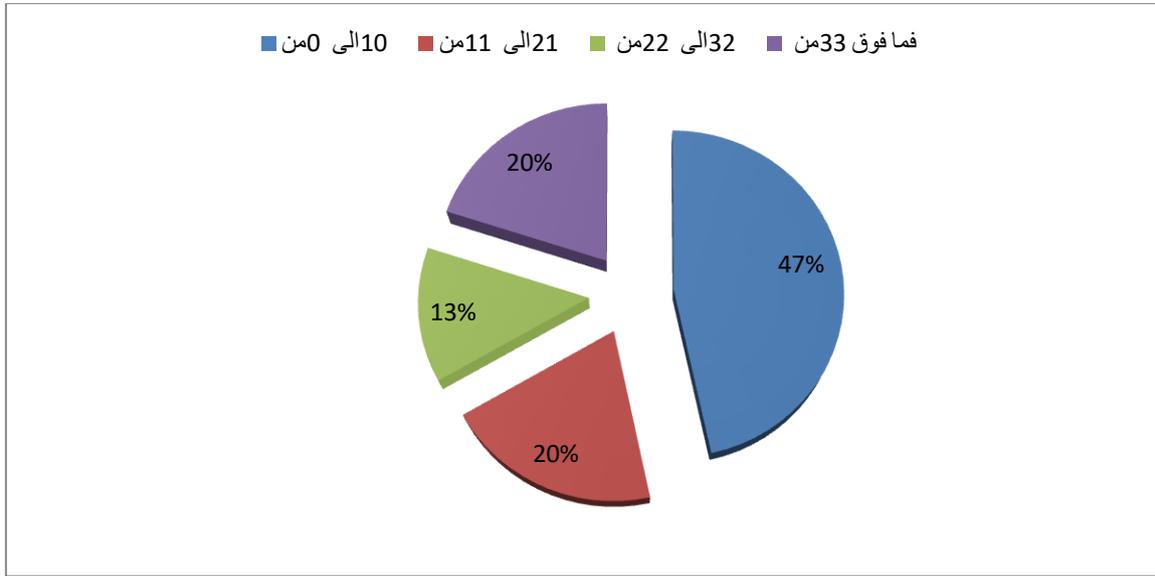
#### 3- عرض النتائج المتعلقة بالأقدمية:

الجدول رقم(08): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

| الأقدمية بالعمل | التكرارات | النسب المئوية |
|-----------------|-----------|---------------|
| من 0 إلى 10     | 7         | 46.7%         |
| من 11 إلى 21    | 3         | 20%           |
| من 22 إلى 32    | 2         | 13.3%         |
| من 33 فما فوق   | 3         | 20%           |
| المجموع         | 15        | 100%          |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

الشكل رقم (05): توزيع العينة حسب متغير الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

من خلال الجدول رقم (08) والشكل رقم (05) نلاحظ أن نسبة الأقدمية للعمال من 0 إلى 10 بلغت نسبتها 46.7% وفي المرتبة الثانية عمال فئة من 11 إلى 21 بالتساوي مع فئة مافوق 33 بنسبة بلغت 20% وفي المرتبة الأخيرة عمال فئة من 22 إلى 32 بنسبة بلغت 13.3% .

.ومن خلال النسب السابقة نستنتج بان موظفي البنك بلغت نسبة اقدميتهم من الصفر الى عشر سنوات بسبب ان معظمهم من فئة الكهول حيث ان خبرهم معتبرة وتم توظيفهم من سنوات

المحور الثاني: مدى استخدام وسائل الاتصال الحديثة في بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد

نستعرض فيمايلي نتائج إجابات الأفراد الخاصة بهذا المحور

1- إجابات العمال حول إهتمامهم بمتابعة وسائل الإتصال الحديثة بالمؤسسة

الجدول رقم (09) إجابات العمال حول إهتمامهم بمتابعة وسائل الإتصال الحديثة بالمؤسسة

| النسبة | التكرارات |     |
|--------|-----------|-----|
| 73.3%  | 11        | نعم |
| 26.7%  | 4         | لا  |

الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

|         |    |      |
|---------|----|------|
| المجموع | 15 | %100 |
|---------|----|------|

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

من خلال إجابات العمال نرى أن 73.3% مهتمين بمتابعة وسائل الإتصال الحديثة بالبنك في حين أن العمال غير المهتمين بلغت نسبتهم 26.7% .

من خلال الأجوبة السابقة للمبحوثين فانه يتضح ان اهتمام العمال بوسائل الاتصال الحديثة مرتفع وذلك نظرا لسعيهم في تطوير انفسهم

## 2- إجابات العمال حول وسائل الإتصال المستخدمة في العمل

الجدول رقم (10) إجابات العمال حول وسائل المستخدمة في العمل

| المجموع | لا    |    | نعم   |    |                   |
|---------|-------|----|-------|----|-------------------|
|         | %     | ت  | %     | ت  |                   |
| 100     | 46.66 | 7  | 53.33 | 8  | الإتصال المباشر   |
| 100     | 66.66 | 10 | 33.33 | 5  | الإجتماعات        |
| 100     | 33.33 | 5  | 66.66 | 10 | الهاتف            |
| 100     | 60    | 9  | 40    | 6  | الفاكس            |
| 100     | 33.33 | 5  | 66.66 | 10 | التقرير           |
| 100     | 13.34 | 2  | 86.66 | 13 | جهاز الحاسوب      |
| 100     | 53.33 | 8  | 46.66 | 7  | البريد الإلكتروني |
| 100     | 13.34 | 2  | 86.66 | 13 | الأنترنت          |

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

يوضح الجدول رقم (10) عدم وجود أي نسبة معدومة، بمعنى ان كل الوسائل المتوفرة مستخدمة في المؤسسة .

نلاحظ في الجدول أن الحاسوب و الأنترنت تحتل مكانة كبيرة من حيث الإستخدام بلغت نسبتها 86.66% كما يأتي إستخدام كل من الهاتف والتقرير بنسبة متساوية ألا وهي 66.66% ثم يليها الإتصال المباشر من حيث الإستخدام بنسبة 53.33% ويحتل المرتبة السادسة البريد الإلكتروني بنسبة بلغت 46.66% وفي المرتبة السابعة يستخدم الفاكس بنسبة 40% وفي الأخير وسيلة الإجتماعات بنسبة 33.33%

### الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

من خلال الإجابات السابقة فإنه يظهر تعدد وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسة وذلك نظرا للتطور الذي تشهده المؤسسة

#### 3- إجابات العمال حول إستخدام جهاز الحاسوب في العمل

الجدول رقم (11) إجابات العمال حول إستخدام جهاز الحاسوب في العمل

| النسبة | التكرارات |         |
|--------|-----------|---------|
| 73.3%  | 11        | دائما   |
| 6.7%   | 1         | غالبا   |
| 6.7%   | 1         | أحيانا  |
| 0%     | 0         | نادرا   |
| 13.3%  | 2         | أبدا    |
| 100%   | 15        | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

نلاحظ من الجدول 11 أن معظم العاملين يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم بنسبة بلغت 73.3% والعمال الذين يستخدمون جهاز الحاسوب بنسبة غالبا و أحيانا نسب متساوية بحيث بلغت 6.7% لكل منهما والعمال الذين لا يستخدمون جهاز الحاسوب نسبتهم ضئيلة بحيث بلغت 13.3%

من خلال ما سبق فإن الحاسوب من الوسائل الأكثر استخداما وذلك لأنه اهم وسيلة في المؤسسة بحيث لا يمكن الاستغناء عنه في أداء الوظائف الادارية.

#### 4- إجابات العمال حول درجة التحكم في جهاز الحاسوب

الجدول رقم (12) إجابات العمال حول درجة التحكم في جهاز الحاسوب

| النسبة | التكرارات |        |
|--------|-----------|--------|
| 66.7%  | 10        | جيدة   |
| 20%    | 3         | متوسطة |
| 0%     | 0         | ضعيفة  |
| 13.3%  | 2         | منعدمة |

الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

|         |    |      |
|---------|----|------|
| المجموع | 15 | %100 |
|---------|----|------|

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

نلاحظ من الجدول رقم (12) أن معظم مفردات العينة يتحكمون في جهاز الحاسوب بدرجة جيدة بنسبة 66.7% وتليها أفراد العينة ذو درجة التحكم المتوسطة بنسبة 20% وتليهم بنسبة ضئيلة أفراد العينة ذو درجة التحكم المنعدمة بنسبة 13.3%

ومما سبق من المعطيات فانه يمكننا ان نلاحظ ان درجة التحكم بالحاسوب في المؤسسة عالية لانها تعمل على تكوين الموظفين في الاعلام الالي.

5- إجابات العمال حول إستخدام شبكة الأنترنت في العمل

الجدول رقم (13) إجابات العمال حول إستخدام شبكة الأنترنت في العمل

| النسبة | التكرارات |         |
|--------|-----------|---------|
| %40    | 6         | دائما   |
| %33.33 | 5         | غالبا   |
| %0     | 0         | أحيانا  |
| %0     | 0         | نادرا   |
| %26.66 | 4         | أبدا    |
| %100   | 15        | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن إستخدام شبكة الأنترنت في العمل من أفراد العينة بلغت نسبتها 40% في حين بلغت نسبة أفراد العينة الذين يستخدمون غالبا شبكة الأنترنت 33.33% وفي المرتبة الأخيرة الأفراد العينة الذين لا يلجؤون إلى إستخدام الأنترنت بنسبة 26.66%

ومن خلال القراءة الكمية للجدول يتضح ان الانترنت ضرورية وتستخدم بشكل دائم في البنك القرض الشعبي

6- إجابات العمال حول إذا ماكانو يستخدمون الأنترنت فيما يستخدمونها

الجدول رقم (14) إجابات العمال حول إذا ماكانو يستخدمون الأنترنت فيما يستخدمونها

**الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)**

| النسبة | التكرارات |                                |
|--------|-----------|--------------------------------|
| 13.33% | 2         | الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة |
| 20%    | 3         | الحصول على المعلومات           |
| 40%    | 6         | التواصل مع الزبائن             |
| 26.66% | 4         | لا أستخدامها                   |
| 100%   | 15        | المجموع                        |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن أكبر نسبة إستخدام لشبكة الأنترنت كانت للتواصل مع الزبائن حيث بلغت 40% وتليها أفراد العينة الذين لا يستخدمون الأنترنت بنسبة 26.66% وفي المرتبة الثالثة أفراد العينة الذين يستخدمونها من أجل الحصول على المعلومات بنسبة 20% وفي المرتبة الأخيرة من أجل الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة بنسبة 13.33%

من خلال المعطيات السابقة اتضح ان الأنترنت تستعمل بشكل أكبر لتسهيل التواصل معه ذلك لان البنك يسعى لتحقيق رضى الزبون بالدرجة الاولى

**المحور الثالث: استخدام وسائل الاتصال الحديثة على اداء المؤسسة**

نستعرض فيمايلي نتائج إجابات الأفراد الخاصة بهذا المحور

7- إجابات العمال حول ما إذا ساهمت وسائل الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال داخل المؤسسة  
الجدول رقم (15) إجابات العمال حول ما إذا ساهمت وسائل الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال داخل المؤسسة

| النسبة | التكرارات |         |
|--------|-----------|---------|
| 80%    | 12        | كثيرا   |
| 20%    | 3         | قليلا   |
| 0%     | 0         | لم تحسن |
| 100%   | 15        | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

## الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن معظم أفراد العينة يتفقون على أن وسائل الإتصال ساهمت في تحسين الإتصال داخل المؤسسة بنسبة بلغت 80% وتليها أفراد العينة الذين صرحوا بقليلًا بنسبة 20%

ويتضح من خلال معطيات الجدول ان وسائل الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الاتصال بين العمال أي على المستوى الداخلي للمؤسسة وذلك كونها تسهل العملية الاتصالية وتجعلها أكثر فاعلية

8- إجابات العمال حول إذا ما كانت تحسين وسائل الإتصال الحديثة راجع إلى

الجدول رقم (16) إجابات العمال حول إذا ما كانت تحسين وسائل الإتصال الحديثة راجع إلى

| النسبة | التكرارات |   |
|--------|-----------|---|
| 60%    | 9         | سرعة تداول المعلومة                     |
| 20%    | 3         | سهولة الإتصال بين الموظفين              |
| 20%    | 3         | القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة |
| 100%   | 15        | المجموع                                 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) على أن معظم أفراد العينة إتفقوا على سرعة تداول المعلومة كوسيلة أولى في تحسين الإتصال داخل المؤسسة بنسبة بلغت 60% وتليها بالتساوي وسيلة سهولة الإتصال بين الموظفين ووسيلة القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة بنسبة بلغت 20%

ومما سبق يتضح لنا ان تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة راجع بالدرجة الأولى السرعة تداول المعلومة باعتبار ان المعلومة هيا العنصر الأساسي في الادارة

9- إجابات العمال حول إذا ما إذا كانت وسائل الإتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل

الجدول رقم (17) إجابات العمال حول إذا ما كانت وسائل الإتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل

| النسبة | التكرارات |        |
|--------|-----------|--------|
| 100%   | 15        | كثيرا  |
| 0%     | 0         | قليلًا |

**الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)**

|         |    |      |
|---------|----|------|
| لم تحسن | 0  | %0   |
| المجموع | 15 | %100 |

**المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على معطيات الإستبيان**

نلاحظ من خلال الجدول رقم(17) أن جميع أفراد العينة يوافقون كثيرا على أن وسائل الإتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل بنسبة 100%

ومما سبق من معطيات يتضح لنا ان وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسة حسنت من إنتاجية العمل بنسبة مئة بالمئة لانها سرعت وسهلت العمل في حد ذاته

10- إجابات العمال حول ما إذا إستطاعت تحسين إنتاجية العمل فهذا راجع إلى

الجدول رقم (18) إجابات العمال حول ما إذا إستطاعت تحسين إنتاجية العمل فهذا راجع إلى

| النسبة | التكرارات |                         |
|--------|-----------|-------------------------|
| 33.3%  | 5         | زيادة الدقة في الأداء   |
| 13.3%  | 2         | السرعة في الأداء        |
| 6.7%   | 1         | الرفع من كفاءة العمل    |
| 46.7%  | 7         | سهولة الوصول إلى الزبون |
| 100%   | 15        | المجموع                 |

**المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على معطيات الإستبيان**

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن عينة الدراسة يتفقون على أن وسائل الإتصال الحديثة إستطاعت تحسين إنتاجية العمل وهذا راجع إلى سهولة الوصول إلى الزبون بنسبة 46.7% وتليها زيادة الدقة في الأداء بنسبة 33.3% وتليها السرعة في الأداء بنسبة 13.3% وفي المرتبة الأخيرة الرفع من كفاءة العمل بنسبة 6.7%

ويتضح مما سبق ان وسائل الاتصال الحديثة استطاعت تحسين إنتاجية العمل من خلال سهولة الوصول الى الزبون وزيادة الدقة في الأداء اكثر من الفترة التي كان فيها العمل يدويا او تقليديا

11- إجابات العمال حول مساهمة الوسائل الإتصال الحديثة في تطوير المؤسسة

الجدول رقم (19) إجابات العمال حول مساهمة الوسائل الإتصال الحديثة في تطوير المؤسسة

الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

| النسبة | التكرارات |         |
|--------|-----------|---------|
| 86.7%  | 13        | كثيرا   |
| 13.3%  | 2         | قليلًا  |
| 0%     | 0         | لا      |
| 100%   | 15        | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن معظم عينة الدراسة يتفقون بكثيرا على مساهمة وسائل الإتصال الحديثة بنسبة 86.7% ويليها أفراد العينة الذين إتفقوا بقليلًا بنسبة 13.3% في حين كانت نسبة الإجابة بلا بنسبة منعدمة.

مما سبق فانه يتضح ان وسائل الاتصال الحديثة ساهمت في تطور المؤسسة كثيرا ويظهر ذلك من خلال التقارير السنوي التي تقوم بها المؤسسة

12- إجابات العمال حول ما إذا كانت هناك سلبيات جراء إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في البنك

الجدول رقم (20) إجابات العمال حول ما إذا كانت هناك سلبيات جراء إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في البنك

| النسبة | التكرارات |         |
|--------|-----------|---------|
| 0%     | 0         | كثيرا   |
| 13.3%  | 2         | قليلًا  |
| 86.7%  | 13        | منعدمة  |
| 100%   | 15        | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن سلبيات إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في البنك منعدمة بنسبة 86.7% وتليها عينة الدراسة الذين صرحوا بأن هناك نسبة قليلة من السلبيات حيث بلغت 13.3%

## الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

ويتضح من المعطيات السابقة ان المؤسسة تواجه معوقات بشكل شبه منعدم وذلك يعد من مؤشرات نجاح المؤسسة نجاح المؤسسة

13- إجابات العمال حول ماهو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال وسائل الإتصال الحديثة

الجدول رقم (21) إجابات العمال حول ماهو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال وسائل الإتصال الحديثة

| النسبة | التكرارات |               |
|--------|-----------|---------------|
| 53.3%  | 8         | التجهيزات     |
| 20%    | 3         | معارف الأفراد |
| 26.7%  | 4         | أساليب العمل  |
| 100%   | 15        | المجموع       |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) أن نسبة أكبر تغيير أحدثت في البنك هي التجهيزات بنسبة بلغت 53.3% ويليهما أساليب العمل بنسبة بلغت 26.7% وفي المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت 20%

ومن المعطيات السابقة اتضح ان وسائل الاتصال الحديثة أحدثت عدة تغيرات في البنك وبنسبة كبيرة على التجهيزات التي تعتبر المحرك الأساسي في أي إدارة كانت وبالاحص بنك القرض الشعبي الجزائري

نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

- النتائج في ضوء الفرضية الأولى: والتي مفادها أن وسائل الإتصال الحديثة تحتل مكانة هامة في تطوير بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد تيسمسيلت .

من خلال الجدول رقم (19) والذي مفاده مساهمة وسائل الإتصال الحديثة في تطوير المؤسسة كانت الإجابة الغالبة للعمال هي " كثيرا " بنسبة 86.7% ومنه نستنتج صحة الفرضية الأولى بحيث يعود الفضل في تطور البنك إلى وسائل الإتصال الحديثة.

## الفصل الثالث: وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري (دراسة ميدانية)

نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية : والتي مفادها أن وسائل الإتصال الحديثة تعمل على تحسين العلاقات المهنية في البنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد .

من خلال الجدول رقم (15) والذي مفاده حول ما إذا ساهمت وسائل الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال داخل المؤسسة بحيث إتفق جميع العمال ينسبة 80% حول مساهمتها في تحسين العلاقات المهنية بينهم ومنه نستنتج صحة الفرضية الثانية

نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثالثة: والتي مفادها حول إنعكاس وسائل الإتصال الحديثة سلبا على بنك القرض الشعبي الجزائري في تقديم خدماتها .

من خلال الجدول رقم(20) والذي مفاده حول ما إذا كانت هناك سلبيات لاستخدام وسائل الاتصال الحديثة في البنك بحيث كنت إجابة العمال بمنعومة بنسبة 86.7% ومن هنا نستنتج صحة الفرضية الثالثة بحيث إيجابيات وسائل الإتصال الحديثة تغطي على سلبياتها

### خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا الميدانية في بنك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد تبين لنا أن الإتصال يلعب دورا هاما في المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة الذي يتجسد من خلال الإتصال المباشر او عبر الوسائل التكنولوجية .

وما توصلنا إليه من خلال هذه الدراسة أن المؤسسات الجزائرية خاصة لا تزال تعاني من نقائص في مجال التكنولوجيا رغم تفرها على العديد من وسائل الإتصال الحديثة التي ساهمت بشكل كبير في تسهيل سير العمل عاى المستوى الداخلي و الخارجي للمؤسسة .

وما يمكننا قوله يتضح لنا أن مؤسسة القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد في طور تحسين نظم الإتصال وطريقة إستخدامها من أجل تقديم عمل متقن بمعايير عالمية .

خاتمة

تعد المؤسسة الخدماتية هيكلًا منظمًا للقدرات و الوسائل الخاصة حيث يستفيد الزبون من خدماتها من مختلف الأشكال و الأنواع فهي تباع له الخدمة مباشرة مما يجعلها تظر لتوسيع مجال علاقاتها مع الزبائن لتضم أكبر عدد منهم ، يسمح للمؤسسة الخدماتية للإطلاع على رغبات الزبائن من أجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة ومنه فقد حاولنا من خلال الدراسة التعرف على المؤسسة الخدماتية ووسائل الإتصال الحديثة الموجودة فيها وذلك من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة إنطلاقًا من واقع إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة حيث تبين ان هذه الوسائل لها عدة أدوار مهمة و حورية في خلق الديناميكية والإنسجام داخل المؤسسة وهذا ما دفع المسؤولين بالإهتمام لهذه الوسائل .

ولقد تبين من خلال الإطار النظري أن وسائل الإتصال الحديثة داخل المؤسسة الخدماتية تعد من متطلبات العصر التي لا يمكن الإستغناء عنها بل أصبحت حتمية لابد منها في هذا العصر ،لما لها من أدوار في خلق عملية التفاعل داخل المؤسسات و تعد وسائل الإتصال الحديثة في بنك القرض الشعبي الجزائري ثنية الحد من أحد أهم الوسائل لتحقيق أهدافها .

ونشير في الأخير أن نتائج هذه الدراسة خاصة بينك القرض الشعبي الجزائري بثنية الحد ولاية تيسمسيلت لذلك لا يمكن تعميمها على كل المؤسسات الجزائرية لذلك نأمن أن نرى دراسات جديدة لمعرفة أثر إستخدام وسائل الإتصال داخل المؤسسة وتجسيدها على الواقع .

# قائمة المصادر و المراجع

## المعجم:

1- مُجَدِّ جمال الفأر، معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2014

## المراجع:

-أبو السعد ابراهيم، تقنيات الإتصال والمعلومات، شركة الإسلام للطباعة، مصر، 2005.

2- احمد بن مرسللي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2005.،

3- أحمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، سنة. 2002

3- احمد بن مُجَدِّ بن خلفان المعمرلي، دور التقنيات الحديثة في الإعلام التربوي (تصور مقترح لتطور الإعلام التربوي في عمان)، دار يفا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2006

4- المرسي سيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة، (النظرية والتطبيق، جدول المشروعات وتسعير منتجاتها وخصخصتها)، الدار الجامعية الإسكندرية-مصر، 2004.

5- الأمين بلقاضي، الإتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، العدد الثاني، ديسمبر. 2014

6- أمين شوكت، غادة نعيمة، تكنولوجيا الأنترنت، دار البداية للنشر والتوزيع، دس

7- باسل مُجَدِّ رضوان، مهارات الإتصال والتعلم، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2014.

8- حسن مُجَدِّ الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الإجتماعي، ط2، دار الطليعة للنشر، بيروت، 1996

9- سعيد بن عامر، علي مُجَدِّ عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز وايد سبر قيس القاهرة، 1998.

10- سعيد مُجَدِّ المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، المفاهيم والإستراتيجيات، الدار الجامعية، الإسكندرية 2002.،

- 11- سعاد نايف الرنوطي، الاعمال والخصائص والوظائف الإدارية، ط3، دار وائل للنشر، عمان، 2004 .
- 12- عامر إبراهيم قندلجي، ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السمراني، مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الانترنت، دار الفكر للطباعة، 2009.
- 13- عبد المجيد شكري، تكنولوجيا الإتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، ط1، دار الفجر العربي للنشر، القاهرة، 1996.
- 14- عبد الغفار حنفي، أساسيات لإدارة والبيئة- الأعمال- دط، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية مصر
- 15- علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، سلطنة عمان، 2002 ،
- 16- علي عبد الفتاح، الصحافة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.
- 17- عمر صخري: إقتصاد المؤسسة، ط 3 ، د، يوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
- 18- غسان قلعوي، القطاع العام: الى أين؟(خواطر حول تخصيص القطاع العام)، ط1، دار المكتبي للطباعة والنشر، سوريا، 1955.
- 19- غول فرحات، الوجيز في اقتصاد المؤسسة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008
- 20- فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديد، (بعض تطبيقاتها التقنية) ، ط2، دار هوما للطباعة والنشر، الجزائر، 2014.
- 21- مُجَّد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة(الاستخدام والتاثير)، دار كنوز الحكمة، 2011.
- 22- محمود علم الدين، تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، دار العربي للنشر والتوزيع والطباعة ، القاهرة، 1990.
- 23- مُجَّد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2006.
- 24- مُجَّد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي (الدليل التطبيقي للباحث)، ط2، دار الوائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008

25-موريس انجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون) ، ط2، دار القصة، 2006.

26-مُحَمَّد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة(الاستخدام والتاثير)، مؤسسة كنوز الحكمة، 2011

### الرسائل الجامعية:

1-بوعلي فضيلة، فضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، دراسة حالة \_الجزائر \_المديرية العمليانية للإتصالات ،البوير، جامعة اكلي مُحَمَّد اولحاج، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، 2013./2014.

2-حورية بلعويدات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بشرق قسنطينة GRTG ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة 2007./2008.

3-حذيفة عبود مهدي السامرائي، وسائل الإتصال الحديثة وتأثيرها على الأسرة، بحث مقدم الى كلية العلوم الإسلامية، كلية الإمام الأعظم فرع سامراء، بغداد، 2013.

4-درعيوي عبد الغني، بن علي مُحَمَّد الامين ،اهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الخدمات البنكية (دراسة حالة البنوك المحلية في معسكر) مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ،معسكر، 2015-2016،

5-سحنون ربحانة. واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمانية الخدمانية.رسالة ماجستير.علوم الاعلام والاتصال.ام بواقي. 2015.

6-شهيره كواشي .اسمهان يحي. واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمانية الجزائرية.رسالة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال.ام البواقي. 2015.

7-غناي هاجر، اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنشئة الاجتماعية للطفل الجزائري،دراسة ميدانية على عينة من الاولياء - بمدينة ام البواقي ،مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2016-2017.

مواقع الانترنت:

1- أ مل طاهر، الأقمار الصناعية، <https://ww.izlm.com>، 27 يونيو 2018.

HTT 15474 / -2

الملاحق

## الملحق رقم 01: دليل المقابلة

البيانات الشخصية:

الجنس:

السن:

المستوى الدراسي:

الخبرة المهنية:

الوظيفة:

المحور الأول: واقع وسائل الإتصال في بنك القرض الشعبي الجزائري ببنية الحد

- س1: ماهو دور وسائل الإتصال الحديثة في مؤسسة البنك القرض الشعبي الجزائري؟
- س2: ماهي الوسيلة الأكثر إستخداما في مؤسستكم لتقديم خدماتها؟
- س3: ماهي أبرز الخدمات التي تقدمها مؤسستكم؟

المحور الثاني: إستخدامات وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة

- س1: ماهو أثر إستخدام وسائل الإتصال الحديثة على سير المؤسسة؟
- س2: هل تساهم وسائل الإتصال الحديثة في زيادة الأداء المهني والوظيفي في المؤسسة؟
- س3: كيف تتم الإستفادة من الأنترنت في المؤسسة؟
- س4: كيف تساهم وسائل الإتصال الحديثة في توزيع المعلومات في المؤسسة؟

المحور الثالث: الإستراتيجيات الإتصالية في المؤسسة

- س1: ماهي العراقيل التي تواجهها المؤسسة؟
- س2: على أي أساس يتم تقييم إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في المؤسسة؟
- س3: هل هناك إستراتيجية معينة لجذب الزبون وكسبه؟

- س4: ماهي أفضل الطرق لتطوير عملية التواصل مع الموظف؟

الملحق رقم 02: إستمارة إستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة -

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

إستمارة إستبيان حول

استخدام وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسات في

المؤسسات الخدمائية البنكية

(دراسة ميدانية ببنك القرض الشعبي الجزائري ببنية الحد  
ولاية تسمسليت)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال

تخصص إتصال وعلاقات عامة

إشراف:

د. أحمد جبار

إعداد:

دلال فاطمة الزهرة

سمغون نور الهدى

هذه المعلومات الواردة في الإستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

ملاحظة

السنة الجامعية 2020/2019

## المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر  أنثى
- السن: من 20 إلى 35 سنة  من 36 إلى 50 سنة  من 51 إلى 65 سنة
- المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- الأقدمية بالعمل: من 0 إلى 10  من 11 إلى 21  من 22 إلى 32  من 33 فما فوق

## المحور الثاني: مدى إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في البنك

1- هل انت مهتم بمتابعة وسائل الإتصال الحديثة بالمؤسسة ؟

نعم  لا

2- ماهي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك ؟

- |                          |                     |                          |                   |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | - التقرير           | <input type="checkbox"/> | - الإتصال المباشر |
| <input type="checkbox"/> | - جهاز الحاسوب      | <input type="checkbox"/> | - الإجتماعات      |
| <input type="checkbox"/> | - البريد الإلكتروني | <input type="checkbox"/> | - الهاتف          |
| <input type="checkbox"/> | - الأنترنت          | <input type="checkbox"/> | - الفاكس          |

3- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

4- هل تتحكم في الحاسوب بدرجة:

جيدة  متوسط  ضعيفة  منعدمة

5- هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك؟

دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

6- اذا كنت تستخدم الانترنت فيما تستخدمها ؟

- الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة  - التواصل مع الزبائن   
- الحصول على المعلومات  - لا أستخدامها

المحور الثالث: أثر إستخدام وسائل الاتصال الحديثة على اداء المؤسسة

7- هل تعتقد أن إستخدام وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسة ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة ؟

كثيرا  قليلا  لم تحسن

8- إذا كنت تعتقد أن وسائل الإتصال الحديثة حسنت الإتصال داخل المؤسسة هل يرجع ذلك الى:

- سرعة تداول المعلومة

- سهولة الإتصال بين الموظفين

- القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة

9- هل تعتقد ان وسائل الاتصال الحديثة استطاعت تحسين انتاجية العمل؟

كثيرا  قليلا  لم تحسن

10- اذا كنت تظن انها استطاعت تحسين انتاجية العمل فهل كان ذلك من خلال:

- زيادة الدقة في الأداء  - الرفع من كفاءة العمل
- السرعة في الأداء  - سهولة الوصول إلى الزبون

11- هل تعتقد وسائل الاتصال الحديثة ساهمت في تطوير المؤسسة ؟

- كثيرا  قليلا  لا

12- هل ترى ان هناك سلبيات لاستخدام وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسة؟

- كثيرا  قليلا  منعدمة

13- ماهو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال وسائل الاتصال الحديثة؟

- التجهيزات  معارف الأفراد  أساليب العمل

الملحق رقم 03: مخرجات برنامج spss

هل

بالمؤسسة؟ الحديثة الإتصال وسائل بمتابعة مهتم أنت

|            | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide نعم | 11        | 73,3        | 73,3               | 73,3               |
| لا         | 4         | 26,7        | 26,7               | 100,0              |
| Total      | 15        | 100,0       | 100,0              |                    |

عملك؟ في الحاسوب جهاز تستخدم هل

|              | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide دائما | 11        | 73,3        | 73,3               | 73,3               |
| غالبيا       | 1         | 6,7         | 6,7                | 80,0               |
| أحيانا       | 1         | 6,7         | 6,7                | 86,7               |
| أبدا         | 2         | 13,3        | 13,3               | 100,0              |
| Total        | 15        | 100,0       | 100,0              |                    |

:بدرجة الحاسوب في تتحكم هل

|             | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|-------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide جيدة | 10        | 66,7        | 66,7               | 66,7               |
| متوسطة      | 3         | 20,0        | 20,0               | 86,7               |
| منعدمة      | 2         | 13,3        | 13,3               | 100,0              |
| Total       | 15        | 100,0       | 100,0              |                    |

عملك؟ في الإنترنت شبكة تستخدم هل

|              | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide دائما | 6         | 40,0        | 40,0               | 40,0               |
| غالبيا       | 5         | 33,3        | 33,3               | 73,3               |
| أبدا         | 4         | 26,7        | 26,7               | 100,0              |
| Total        | 15        | 100,0       | 100,0              |                    |

تستخدمها؟ فيما الأترنت تستخدم كنت إذا

|                                       | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---------------------------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide المؤسسة داخل بالموظفين الإتصال | 2         | 13,3        | 13,3               | 13,3               |
| المعلومات على الحصول                  | 3         | 20,0        | 20,0               | 33,3               |
| الزبائن مع التواصل                    | 6         | 40,0        | 40,0               | 73,3               |
| أستخدمها لا                           | 4         | 26,7        | 26,7               | 100,0              |
| Total                                 | 15        | 100,0       | 100,0              |                    |

المؤسسة؟ داخل الإتصال تحسين في ساهم المؤسسة غي الحديثة الإتصال وسائل استخدام أن تعتقد هل

|              | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide كثيرا | 12        | 80,0        | 80,0               | 80,0               |
| قليلًا       | 3         | 20,0        | 20,0               | 100,0              |
| Total        | 15        | 100,0       | 100,0              |                    |

: الى ذلك يرجع هل المؤسسة داخل الإتصال حسنت الحديثة الإتصال وسائل أن تعتقد كنت إذا

|   | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide المعلومة تداول سرعة              | 9         | 60,0        | 60,0               | 60,0               |
| الموظفين بين الإتصال سهولة              | 3         | 20,0        | 20,0               | 80,0               |
| يصيب قد الذي التشوه على القضاء المعلومة | 3         | 20,0        | 20,0               | 100,0              |
| Total                                   | 15        | 100,0       | 100,0              |                    |

العمل؟ إنتاجية تحسين استطاعت الحديثة الإتصال وسائل أن تعتقد هل

|              | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide كثيرا | 15        | 100,0       | 100,0              | 100,0              |

إذا كنت تظن أنها إستطاعت تحسين إنتاجية العمل فهل كان ذلك من خلال:

|                              | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|------------------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide الأداء في الدقة زيادة | 5         | 33,3        | 33,3               | 33,3               |
| الأداء في السرعة             | 2         | 13,3        | 13,3               | 46,7               |
| العمل كفاءة من الرفع         | 1         | 6,7         | 6,7                | 53,3               |
| الزبون الى الوصول سهولة      | 7         | 46,7        | 46,7               | 100,0              |
| Total                        | 15        | 100,0       | 100,0              |                    |

المؤسسة؟ تطوير في ساهمت الحديثة الإتصال وسائل تعتقد هل

|              | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide كثيرا | 13        | 86,7        | 86,7               | 86,7               |
| قليلًا       | 2         | 13,3        | 13,3               | 100,0              |
| Total        | 15        | 100,0       | 100,0              |                    |

المؤسسة في الحديثة الإتصال وسائل لإستخدام سلبيات هناك أن ترى هل

|               | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|---------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide قليلًا | 2         | 13,3        | 13,3               | 13,3               |
| منعدمة        | 13        | 86,7        | 86,7               | 100,0              |
| Total         | 15        | 100,0       | 100,0              |                    |

الحديثة الإتصال وسائل إدخال بعد المؤسسة في أحدث الذي التغيير نمط ماهو

|                  | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide التجهيزات | 8         | 53,3        | 53,3               | 53,3               |
| الأفراد معارف    | 3         | 20,0        | 20,0               | 73,3               |
| العمل أساليب     | 4         | 26,7        | 26,7               | 100,0              |
| Total            | 15        | 100,0       | 100,0              |                    |