



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال و علم المكتبات



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر
شعبة: علوم الإعلام و الاتصال
تخصص: الاتصال و العلاقات عامة

الموضوع:

تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المؤسسي
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) - نموذجاً -

إشراف الأستاذة(ة):

- مكي أم السعد

إعداد الطلبة

- عزابيزة إيمان

- عزالدين كوثر

- البكري عايدة

السنة الجامعية: 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الْعَزِيزِ

قال الله تعالى:

"اقرأ باسم ربك الذي خلق، خلق

الإنسان من علق، اقرأ وربك

الأكرم، الذي علم بالقلم، علم

الإنسان ما لم يعلم".

(سورة العلق الآية 1).

شكر و عرفان

بداية نشكر الله عز وجل على إتمام هذا العمل و على فضله و نعمه التي لا تعد ولا تحصى

نتقدم بكل عبارات الشكر والامتنان تقديرا لأستاذتنا الفاضلة و المشرفة الأستاذة "مكي أم السعد" التي لم تبخل علينا بنصائحها القيمة و توجيهاتها، وتشجيعها لنا خلال فترة البحث.

ونشكر كذلك كافة الأساتذة الكرام و نخص بالذكر أساتذة قسم علوم الإعلام و الاتصال، و نشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في انجاز هذا البحث .

تقبلوا منا خالص التقدير و الاحترام

الملخص

تهدف الدراسة التي تحمل عنوان: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المؤسسي: دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) - نموذجاً -، إلى معرفة تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملية اتخاذ القرار بوحدة من المؤسسات ذات الطابع الخدماتي- التجاري على مستوى ولاية قالمة، وذلك بعد عملية دمج تكنولوجيا الاتصال الحديثة بما لتبيان مدى أهمية تأثيرها في تعزيز وتفعيل اتخاذ القرار، والبحث في كيفية توظيف هذه الوسائل حتى تحقق فائدتها ومساهماتها، ومنه استفادة مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) منها. و قد انطلقت هذه الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي الآتي:

" ما مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)؟ "

كما تفرع على هذا التساؤل الرئيسي ثلاثة أسئلة فرعية، تمثلت فيما يلي:

1. هل تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء اتخاذها القرار؟
2. ما هي وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي توظفها مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) أثناء اتخاذ القرار؟
3. هل تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ قرارات مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)؟

منهج الدراسة:

وللوصول إلى بحثنا هذا، استخدمنا المنهج الوصفي من أجل التعرف على الظاهرة من حيث المحتوى و المضمون للوصول إلى نتائج و تعميمات تساعد في فهم الواقع، كما يساعد على توضيح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أثرها على اتخاذ القرارات داخل المؤسسة .

أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد في بحثنا هذا على أداتين رئيسيتين وهي:

- استمارة الاستبيان: وكان هدفها الوصول إلى بيانات نخدم بحثنا هذا.
- المقابلة: وتم توظيفها من أجل تأكيد أو نفي البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستمارة.

نتائج الدراسة: توصلنا من خلال دراستنا إلى النتائج التالية، نذكر منها:

- ❖ تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لاتخاذ القرار.
- ❖ تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) وسائل تكنولوجيا حديثة لاتخاذ القرار من بينها البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني الرسمي للمؤسسة، الحاسوب، الهاتف (الثابت، النقال)، الشبكات (الانترنت، الانترنت، الاكسترنات).

- ❖ تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أكثر الوسائل توفيرا للبيانات والمعلومات الدقيقة، والصحيحة في وقت وجيز مقارنة بالوسائل التقليدية الأخرى.
- ❖ تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل أداء ومهام الموظفين في المؤسسة.
- ❖ تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المناسب والصحيح في وقت وجيز وبأقل جهد.
- ❖ تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثيرا إيجابيا في اتخاذ القرار في المؤسسة، وذلك من خلال دقة القرارات، سرعة القرارات، فعالية وكفاءة القرارات المتخذة.

أما عن كيفية تقسيم البحث فكان على النحو التالي:

مقدمة

- ❖ الإطار المنهجي للدراسة.
- ❖ الإطار النظري للدراسة.
- ❖ الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية.
- ❖ الفصل الثاني: اتخاذ القرار في المؤسسات الخدمائية.
- ❖ الإطار التطبيقي: معالجة البيانات الميدانية و عرض أهم نتائج الدراسة وكذا التوصيات.

خاتمة

Résumé

Cette recherche a l'objectif d'identifier l'effet des technologies de communication modernes sur le processus décisionnel de l'Algérie Télécom corporation (direction de Guelma).

Il montre également l'importance de cette technologie et son rôle dans la prise de décision, et vise également à reconnaître comment utiliser les méthodes de la technologie de communication moderne et l'ampleur de ses contributions et à en tirer parti pour la prise de décision de l'Algérie Télécom corporation.

Cette étude a été initiée par la question principale suivante:

L'impact de la technologie de communication moderne dans la prise de décision dans une société de télécommunications Algérienne, (Direction de Guelma)?

De cette question principale découlent trois sous question, qui sont:

1. La société de télécommunications Algérienne utilise t elle les technologies de communication modernes pour prendre des décisions ?
2. Les technologies de communication modernes affectent _elles les processus décisionnels de la société de télécommunications Algérienne ?
3. Quels sont les moyens de communication mis en place par la société de télécommunications Algérienne lors du processus de décisions ?

approche d'étude:

Pour aboutir à cette recherche, nous avons utilisé l'approche descriptive pour identifier la phénomène en termes de contenu afin d'atteindre ces résultats et généralisations permettant de comprendre la réalité cela aide également à clarifier la relation entre l'utilisation des technologies de communication modernes et son impact sur la prise de décision au sein de l'institution.

Outils de collecte de données dans cette recherche nous nous sommes appuyés sur deux articles principaux:

* **La forme:** son but était d'accéder à des données qui servent notre recherche.

* **L'interview:** il a été utilisé pour confirmer ou infirmer les données obtenues via le formulaire.

Résultats de l'étude: notre étude a abouti aux résultats suivants, que nous avons décrits:

_ La technologie de communication moderne est l'un des moyens les plus avancés permettant de fournir des données et des informations précises en peu de temps par rapport aux autres technologies traditionnelles.

_ La technologie de communication moderne contribue à faciliter les tâches des employés de l'établissement.

_ La technologie de communication moderne aide à prendre des décisions dans l'institution grâce à la précision des décisions, à la prise de décision rapide, à l'efficacité des décisions prises.

_ La technologie de communication moderne est considérée comme une nécessité dont dépend le fonctionnement de la communication Algérienne (Direction de Guelma).

Assurer le fonctionnement de l'institution, et il n'est pas possible de continuer à travailler sans en dépendre, la technologie de communication moderne est donc la pierre angulaire adoptée par la direction dans son ensemble.

Les technologies de communication modernes réduisent le temps nécessaire et les coûts de transfert et de partage des informations.

La manière de diviser la recherche était la suivante.

Introduction:

Le cadre méthodologique de l'étude.

Le cadre théorique de l'étude.

Chapitre 1: technologies de communication moderne.

Chapitre 2: prise de décision institutionnelle.

Cadre d'application: le processus de données de terrain et présentant les principaux résultats de l'étude et des recommandations.

Conclusion.

Summary

The aim of the study that is titled: The impact of modern communication technology on institutional decision making: field study at the Algerian Telecommunications Corporation (Directorate of Guelma)-model- to know the impact of modern communication technology in the process of decision making of one of the institutions of commercial service character at the state level of Guelma, and this after the process of integrating modern communication technology to show the importance of its impact in promoting and activating decision making, and to search on how to employ these methods to achieve its benefits as well as the benefits of the Algerian Telecom Corporation (Directorate of Guelma).

This study was initiated by the following main question:

" The impact of modern communication technology in making decisions in Algerian Telecom Corporation (Directorate of Guelma)?".

- From this main question comes three sub-questions, which are:

1. Does the Algerian Telecom Corporation use modern communication technology in making decisions?.
2. Does modern communication technology affect the decision making processes of the Algerian Telecom Corporation?.
3. What are the means of communication technology that set up by the Algerian Telecom Corporation during the decision making process?.

Study Approach:

To arrive to this research, we used the descriptive approach to identify the phenomenon in terms of content to reach to these results and generalizations that help to understand the reality. It also helps to clarify the relationship between the use of modern communication technology and its impact on decision making within the institution.

Data collection tools:

In this research we relied on two main articles:

* **The Form:** its purpose was to access data that serves our research.

* **The interview:** it was used to confirm or deny data obtained through the form.

Study results: Through our study we reached the following results, in which we mention:

- Modern communication technology is one of the most advanced means that can provide accurate data and information, in a short time compared to other traditional ones.
- Modern communication technology contributes in facilitating the tasks of employees in the establishment.
- Modern communication technology helps in taking decisions in the institution through the accuracy of decisions, making decisions quickly, the efficiency of decisions made.
- Modern communication technology considered a necessity that the Algerian communication foundation depends on. (Directorate of Guelma), to ensure the functioning of the institution, and it is not possible to continue working without depending on it, and therefore the modern communication technology is the cornerstone adopted by the directorate as a whole.
- Modern communication technology reduces the time required and the cost of transferring and sharing information..

The way of dividing the research was as the following:

Introduction:

* The methodological framework of the study.

*The theoretical framework of the study.

- Chapter 1: modern communication technology.

- Chapter 2: institutional decision making.

* Application framework: the process of field data and presenting the main results of the study and recommendations.

Conclusion.

فهرس المحتويات

ملخص

مقدمة.....أ،ب

الإطار المنهجي للدراسة.

- 1 تحديد الإشكالية.....1
- 2 أهمية الموضوع.....3
- 3 أسباب الاختيار.....4
- 4 أهداف الدراسة.....4
- 5 المقاربة النظرية للدراسة.....4
- 6 المنهج المستخدم.....5
- 7 مجتمع الدراسة.....6
- 8 مجالات الدراسة.....6
- 9 أدوات جمع البيانات.....7
- 10 الدراسات السابقة.....10
- 11 صعوبات الدراسة.....14

الإطار النظري.

الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية.

- 16 تمهيد.....16
- 17 المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.....17

17.....	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
19.....	المطلب الثاني: تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
20.....	المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
21.....	المطلب الرابع: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
23.....	المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة (وظائفها، وسائلها، مزاياها وعيوبها).
23.....	المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
23.....	المطلب الثاني: وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
29.....	المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
30.....	المبحث الثالث: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية.
30.....	المطلب الأول: تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
31.....	المطلب الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
33.....	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: اتخاذ القرار في المؤسسات الخدمائية.

36.....	تمهيد
37.....	المبحث الأول: مدخل لاتخاذ القرار المؤسساتي.
37.....	المطلب الأول: مفهوم اتخاذ القرار.
38.....	المطلب الثاني: أنواع اتخاذ القرار.
42.....	المطلب الثالث: أهمية اتخاذ القرار.
43.....	المبحث الثاني: مراحل وحالات اتخاذ القرار والعوامل المؤثرة فيه.
43.....	المطلب الأول: مراحل اتخاذ القرار.
44.....	المطلب الثاني: حالات اتخاذ القرار.

46.....	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار.....
48.....	المطلب الرابع: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار في المؤسسات الخدمائية.....
50.....	خلاصة الفصل.....
	الإطار التطبيقي.
51.....	تمهيد.....
55.....	1 المعالجة الكمية و الكيفية للبيانات الميدانية.....
87.....	2 نتائج الدراسة.....
89.....	خاتمة.....
90.....	التوصيات.....
91.....	المراجع.....
	الملاحق.

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
39	يوضح مقارنة بين القرارات المبرجة والغير مبرجة.	01
45	يوضح ظروف اتخاذ القرار.	02
55	توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	03
56	يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب السن في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) .	04
57	يبين توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى التعليمي في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) .	05
58	يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب الخبرة المهنية في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	06
59	يبرز مدى امتلاك مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	07
60	الوسائل التي تمتلكها مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	08
62	يبين مدى استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	09
63	يبين مدى تحديث وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المعمول بها في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	10
64	يبرز الوسائل التكنولوجية التي تم تحديثها في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	11
65	يبين مدى رغبة موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) لامتلاك وسائل اتصال أكثر حداثة.	12
66	الوسائل الأكثر حداثة التي يرغب موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) امتلاكها.	13
67	مدى تقييم موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) لاستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.	14
68	يبين خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	15

69	يبرز ترتيب وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	16
70	يبين مدى تلقي موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) تكويننا جامعا أو في مؤسسة أخرى للالتحاق بالمنصب.	17
71	يبين مدى توفير مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) دعما تقنيا للموظفين بخصوص استخدام الوسائل الحديثة.	18
72	يبرز أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مهام موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	19
73	يبين مدى مواجهة موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) للصعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.	20
74	يبرز امكانية استغناء مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	21
75	يبين مفهوم اتخاذ القرار بالنسبة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	22
76	يوضح أنواع القرارات المتخذة بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	23
78	يوضح حالات اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	24
79	يبرز كيفية اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	25
81	يبين مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	26
82	يوضح أهم التطبيقات التكنولوجية الحديثة التي تساهم في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	27
83	يبرز مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	28
84	يبين كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	29

85	مؤشرات التأثير الإيجابي على اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	30
----	--	----

فهرس الأشكال:

الصفحة	الأشكال	رقم الشكل
41	يبين تصنيف القرارات حسب المستويات الإدارية	01

فهرس الأعمدة البيانية:

الصفحة	الأعمدة البيانية	رقم العمود
55	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) .	01
56	يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب السن في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) .	02
57	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) .	03
58	يريز توزيع مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) .	04
60	يريز مدى امتلاك مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	05
61	يبين الوسائل التي تمتلكها مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	06
62	يبين مدى استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	07
63	يبين مدى تحديث وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المعمول بها في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	08

64	يبرز الوسائل التكنولوجية التي تم تحديثها في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	09
65	يبين مدى رغبة موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) لامتلاك وسائل اتصال أكثر حداثة.	10
66	الوسائل الأكثر حداثة التي يرغب موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) امتلاكها.	11
67	مدى تقييم موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) لاستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.	12
68	يبين خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	13
69	يبرز ترتيب وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	14
70	يبين مدى تلقي موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) تكوينا جامعيا أو في مؤسسة أخرى للالتحاق بالمنصب.	15
71	يبين مدى توفير مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) دعما تقنيا للموظفين بخصوص استخدام الوسائل الحديثة.	16
72	يبرز أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مهام موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	17
73	يبين مدى مواجهة موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) للصعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.	18
74	يبرز امكانية استغناء مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	19
75	يبين مفهوم اتخاذ القرار بالنسبة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	20
77	يوضح أنواع القرارات المتخذة بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	21
78	يوضح حالات اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	22
80	يبرز كيفية اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	23
81	يبين مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	24

82	يوضح أهم التطبيقات التكنولوجية الحديثة التي تساهم في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	25
84	يبرز مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	26
85	يبين كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	27
86	يبين مؤشرات التأثير الإيجابي على اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).	28

مقدمة:

شهد العالم الآونة الأخيرة تطورات سريعة في كافة مناحي الحياة، أبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الراهن هي ديناميكية توصيل المعلومات وبثها ومعالجتها، أو ما يعرف بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث ساهم هذا التطور منذ الربع الأخير من القرن العشرين في إحداث تغييرات جذرية لتصبح من ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل، من أجل تسريع الحصول على البيانات والمعلومات وسرعة توصيلها بين الموظفين في المؤسسة أو مع الجمهور خارج المؤسسة.

هذه التغييرات والتحولت أثبتت ضرورة ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسات وامتلاكها لها كشكل من أشكال التجديد، لما تتميز به من دقة وفعالية المعلومات والبيانات التي توفرها لاتخاذ القرارات الصحيحة، واختيار البديل الأنسب من البدائل المتاحة التي تمكن من تحقيق أهدافها.

إن تطبيق أدوات و وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة يمكن المؤسسات الوصول إلى الأهداف المرجوة في وقت وجيز، وذلك من خلال استغلال هذه التكنولوجيا بكفاءة وسرعة في معالجة المعلومات واتخاذ القرارات المناسبة لاعتبارها من المستلزمات الضرورية لمواجهة التحديات المتزايدة.

من هذا المنطلق وبغرض دراسة تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المؤسسي دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، وفي إطار تحقيق هذا الهدف قسمنا البحث إلى:

الإطار المنهجي، والذي قمنا فيه بتحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، ثم تطرقنا إلى أهمية الموضوع ثم أسباب اختيار المقاربة النظرية للدراسة، المنهج المستخدم، أدوات جمع البيانات، وأخيرا الدراسات الموضوع، بعدها أهداف الدراسة، السابقة والصعوبات.

يليه **الإطار النظري**، والذي قسمناه إلى فصلين:

❖ **الفصل الأول**: وعنوانه ب: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية. وقد تضمن بدوره مفهوم

تكنولوجيا الاتصال الحديثة، تطورها، خصائصها، أنواعها، وظائفها، وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، مزاياها وعيوبها. وتليها استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية، وأهميتها.

❖ **الفصل الثاني:** والمعنون ب: اتخاذ القرار في المؤسسات الخدمائية. وتمحور من خلال: مفهوم اتخاذ القرار، أنواعه، أهميته، مراحل وحالات اتخاذه، والعوامل المؤثرة في اتخاذ القرار. وأخيرا تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار في المؤسسات الخدمائية.

أما فيما يخص الإطار التطبيقي، فقد خصصنا هذا الجانب للمعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية، من خلال عرض وتحليل نتائج المقابلة واستمارة الاستبيان، كما تم عرض نتائج الدراسة، وأخيرا التوصيات والمقترحات.

الإطار

المنهجي

شهد العالم منذ النصف الثاني من القرن العشرين (20م) تطورات وتحولات عديدة وملحوظة في شتى المجالات السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية، القانونية، الاتصالية....، وخاصة المجال التكنولوجي، وذلك في ضوء ظاهرة أساسية والتي تتمثل في تطور وسائل التكنولوجيا وتعدد أساليبها من خلال استخدام قنوات اتصالية جديدة. وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد، ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات، وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسات الحديثة التي تريد أن تواكب التطورات الجديد، حيث أصبحت تطبيقاتها عنصرا هاما من عناصر النشاط الذي تقوم به المؤسسات، وذلك نظرا للتسهيلات التي أتاحتها هذه التكنولوجيا، والتي تكمن طاقتها في القدرة على جمع البيانات، تصنيفها، تخزينها، واسترجاعها، وبثها بأكبر كميات ممكنة لأكثر عدد من الأفراد، وفي أقل وقت ممكن¹.

وبالتالي فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورا حيويا بالنسبة للمؤسسات، فهي عنصر لا غنى عنه باعتبارها النظام الذي يتم من خلاله جمع ومعالجة البيانات وتبادلها بين أعضاء المؤسسة، والحصول على نتائج فعالة، لتطوير طاقتها الإنتاجية والإبداعية وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها من أجل تحسين صورتها وتحقيق أهدافها، ولم يتوقف أثر التكنولوجيا الاتصال الحديثة على هذا فقط، فقد تخطى ذلك إلى خلق أسلوب جديد يتماشى مع التطورات الحاصلة من تغيير وظائف التنظيم والرقابة واتخاذ القرارات.

ويخطئ اتخاذ القرارات باهتمام كبير من طرف الباحثين، كون أن حياة الإنسان اليومية تتعرض للكثير من المواقف التي تتطلب منه اتخاذ قرار أو أكثر، سواء كان شخصي أو إداري، فعملية اتخاذ القرار هي جوهر العملية الإدارية، وعلى ضوء التطورات التكنولوجية التي يعيشها عالمنا اليوم التي تؤثر في عملية اتخاذ القرارات من حيث الدقة في الحصول على المعلومات، والمساهمة في اختيار البديل الأفضل من بين البدائل المتاحة في موقف معين بغرض الوصول إلى الأهداف المرجوة.²

وتعتبر المؤسسة مهما كان نوعها كوحدة اجتماعية مصغرة عن المجتمع الكبير التي تتأثر به، لها أهداف تسعى إلى تحقيقها، وقد تواجهها مشاكل أو مواقف أثناء أداء مهامها حيث يتطلب منها اتخاذ القرار الذي يناسب أهدافها. ويتوقف نجاح عملية اتخاذ القرار أساسا على مدى توفر المعلومات المرغوبة في الوقت المناسب، إذ لا فائدة منها إذا لم تتوفر في الوقت المناسب، هذا من جهة ومن جهة أخرى إن عدم وصول المعلومات في وقتها لمتخذ القرار قد يؤدي إلى

¹ - حسن عماد مكاي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر العولمة، دار النشر المصرية اللبنانية، ط2، ص45.

² - إبراهيم علي رابعة: اتخاذ القرار، شبكة الألوكة، 2015، ص13.

تأخير عملية اتخاذ القرار، ومن ثم فرصة ضائعة خصوصا اذا كانت تتعلق بالتنبؤ بمستقبل المؤسسة، ولتجنب هذه الحالة تستعين المؤسسة بأنظمة الاتصالات الفعالة مركزة على أحدث التكنولوجيات الاتصالية.¹

تسعى المؤسسات إلى اكتساب التكنولوجيا ونقلها واستيعابها وتوليدها، وهذا ما هو إلا دليل على مدى أهميتها،² ومن بين أول المؤسسات الجزائرية التي تبنت هذا المدخل وأدركت دوره وفعاليتها وانعكاساته على المؤسسة الجزائرية للاتصالات، وبالرغم من كونها أول من تبني هذه التكنولوجيا إلا أن هذا لا يؤكد على أن لها تأثيرا بالغا على اتخاذ القرارات.

وانطلاقا من هذا سنحاول تجسيد ما أشرنا إليه سابقا في هذه الإشكالية من خلال الدراسة الميدانية لمساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة)، ويكون ذلك من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي الذي سيحدد لنا المسار العام لهذه الدراسة في شقيها النظري والميداني، والذي ارتأينا أن نطرحه بالصياغة التالية:

" ما مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة)؟ " وللإجابة على التساؤل الرئيسي قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء اتخاذها القرار؟
- 2- ما هي وسائل تكنولوجيا الاتصال التي توظفها مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) أثناء اتخاذ القرار؟
- 3- هل تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ قرارات مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة)؟

2- أهمية الموضوع:

تتجلى أهمية الموضوع المتناول في الدراسة من خلال ما يلي :

- ✓ أهمية التكنولوجيا الحديثة في إمداد المؤسسة بالمعلومات اللازمة وسهولة معالجة القرارات المتخذة في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).
- ✓ إبراز قيمة وأهمية وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العملية الإدارية و اتخاذ القرارات.
- ✓ أهمية اتخاذ القرارات في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) باعتبارها المحور الأساسي و الفعال في العملية الإدارية.

¹- James obrien, le système d'information de gestion, de boek, université, paris, 1995, p4.

²- Technology, the breaking wave, 3rd, MC, Graw, Hill, 2001, p3.

3- أسباب اختيار الموضوع:

تتحكم في عملية اختيار موضوع الدراسة مجموعة من الدوافع الذاتية و الموضوعية، واختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا، بل كان لعدة أسباب نوجزها في النقاط التالية:

الأسباب الذاتية:

- ✓ الاهتمام بالمواضيع الحديثة و الاطلاع عليها.
- ✓ الرغبة في اكتشاف ومعالجة موضوع تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار داخل مؤسسة اتصالات الجزائر(مديرية قلمة).
- ✓ ارتباط الموضوع بطبيعة التخصص.
- ✓ أهمية الموضوع خاصة مع التطورات العلمية التي يشهدها عصرنا الحالي.

الأسباب الموضوعية:

- ✓ معرفة مدى تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات في اتخاذ القرار وذلك بإجراء اسقاط ميداني للمعلومات النظرية على قطاع الاتصالات في الجزائر من خلال مديرية قلمة.
- ✓ محاولة إبراز الأثر الذي تحدثه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر(مديرية قلمة).
- ✓ أهمية اتخاذ القرار في حل المشكلات داخل المؤسسة.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ✓ لفت انتباه مؤسسة اتصالات الجزائر(مديرية قلمة) لأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وتفسير علاقتها بعملية اتخاذ القرار.
- ✓ محاولة إبراز دور تكنولوجيا الحديثة في إنتاج المعلومات التي تساعد الإداريين على اتخاذ القرارات السليمة.
- ✓ توضيح العلاقة بين تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المؤسساتي.
- ✓ إثراء المكتبة الجامعية وتزويد الطلبة بالدرجة الأولى بمراجع حول الموضوع نظرا لقلّة المعلومات.

5- المقاربة النظرية للدراسة:

نقصد بالنظرية "مجموعة القوانين العلمية والمبادئ والقضايا العامة المرتبطة ارتباطاً منهجياً ومنطقياً والتي تتناول بتفسير وتحليل ظواهر وحقائق مترابطة ومتصلة بموضوع ما".¹

أما نظرية اتخاذ القرارات فهي من بين النظريات التي لاقت اهتماماً كبيراً من طرف العديد من الباحثين لما لها من أهمية في مجال العمل الإداري خاصة، وقد جاء بها "سيمون"، الذي اعتبرها الأساس في العمليات التنظيمية المختلفة، حيث يتركز اهتمام أنصار هذه النظرية على إعطاء أهمية كبيرة لاتخاذ القرارات في المؤسسة، فلم يعد الاهتمام في هذه المرحلة على المبادئ التي تحكم عملية تصميم التنظيمات التي أكدت عليها المدرسة الكلاسيكية في الإدارة و اعتبرتها ضماناً لحسن عمل المؤسسة، فالهياكل التنظيمية على أهميتها لا تؤدي بالضرورة إلى ضمان حسن التنفيذ، كذلك الإنسان العامل لا بد له من اشباع حاجاته كمدخل لضمان حسن أدائه للعمل، فهذه النظرية تنطلق من مبدأ أساسي هو الاختيار بين البدائل لحل المشكلات التي تواجهها المنظمة.²

يرى "هربرت سيمون" في نظريته أن جميع العمليات التنظيمية تدور حول اتخاذ القرارات و أن السلوك التنظيمي ما هو إلا نتيجة لاتخاذ القرار، لذلك فإنه يرى ضرورة معرفة كيفية اتخاذ القرارات و المؤشرات التي تحددتها من أجل تفهم السلوك التنظيمي، وقد عرف "سيمون" التنظيم بأنه "عبارة عن هيكل مركب من الاتصالات و العلاقات بين مجموعة من الأفراد، ومن هذه العلاقات يستمد كل فرد جانبا كبيرا من المعلومات و الاتجاهات و هذا ما توفره تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات، وبما أن نظرية التنظيم تدور حول اتخاذ القرارات فإنه يرى ضرورة الحد بين الجوانب الرشيدة و غير الرشيدة بمعنى أن المدير يتخذ قرارات على أساس المعلومات المتوفرة لديه، فاتخاذ القرار ضروري الاعتماد عليه في أي مؤسسة وخاصة تلك القرارات التي تتركز على الأسس و المعلومات الصحيحة و الدقيقة.

كما أن هذه النظرية تركز على ما يلي:

- المعرفة الكاملة بكل البدائل.
- المعرفة الكاملة بكل النتائج التي تترتب عن كل بديل.
- قدرة متخذ القرار على ترتيب هذه البدائل.

¹ نخبة من الأساتذة المصريين والعرب المتخصصين: معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1995، ص608.

² - زوينة بوساق: نظرية اتخاذ القرار عند هربرت سيمون، مجلة مسار الحرية، 2015، ص02.

ومن بين الانتقادات الموجهة لهذه النظرية ما يلي:

- رفض فكرة اعتبار المنظمة نظام مغلق بعيد عن التأثيرات الخارجية و الداخلية للبيئة.
- أهملت هذه النظرية الجانب الإنساني داخل و خارج المؤسسة و ركزت على الجانب الفني في اتخاذ القرار، فسلوك الإنسان يخضع لمجموعة من العوامل.
- متخذ القرار يمكن أن لا يكون عقلانياً أو منطقياً في اتخاذ القرار و يتأثر بالعوامل المحيطة به.
- أن القرار ليس لديه دائماً معلومات أو معارف كاملة على كل البدائل أو على كل النتائج المتوقعة.¹

وهذا النموذج يوجه دراستنا الحالية من خلال أنها تسعى في أحد أهدافها إلى دراسة تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرارات في مؤسسات اتصالات الجزائر(مديرية قالم)، وهل تؤثر هذه التكنولوجيا في اتخاذ و الوصول إلى القرارات السليمة للمؤسسة.

6- المنهج المستخدم بالدراسة:

يعتبر المنهج العلمي ببساطة هو الدراسة الفكرية الواعية للمناهج المختلفة التي تطبق في مختلف العلوم تبعا لاختلاف موضوعات هذه العلوم، يشكل مجموعة من الخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها، إلى غاية الوصول لنتيجة معينة.²

فهو يساعد على تصميم البحوث الاجتماعية والإعلامية لتحديد المفاهيم، شرح المعاني الإجرائية وتحديد مجتمع البحث، للوصول إلى نتائج علمية وموضوعية تمكنه من الإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها البحث.³

وعلى هذا الأساس وللإجابة عن إشكالية البحث استخدمنا في هذه الدراسة "المنهج الوصفي".

يعتبر المنهج الوصفي طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وإخضاعها للدراسة الدقيقة،⁴ فهو يقوم على رصد و متابعة حدث معين في فترة زمنية من أجل التعرف على الظاهرة من حيث المحتوى والمضمون، للوصول إلى نتائج و تعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره.⁵

¹ - نجاة ساسي هادف: نظرية اتخاذ القرارات في المؤسسة، مجلة المعيار، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، العدد 35، 2014، ص24.

² - عمار بوحوش ومحمد محمود: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص11.

³ - خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص126.

⁴ - عمار بوحوش ومحمد محمود: مرجع سبق ذكره، ص146.

⁵ - ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000، ص43.

وبما أن دراستنا تتمحور حول "تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المؤسساتي" دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي وذلك لتوضيح العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على اتخاذ القرار داخل المؤسسة المتمثلة في مديرية قالمة لاتصالات الجزائر.

7- مجتمع الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على "المسح الشامل" حيث يعرف بأنه تجمع معلومات شاملة حول جوانب الظاهرة المدروسة من جميع وحدات البحث سواء كانت أفرادا أو جماعات.

كما يعرف أيضا على أنه ذلك النوع من الأساليب الذي يتمثل في جمع معلومات وبيانات عن متغيرات قليلة.¹ ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على "المسح الشامل" لصغر حجم مجتمع الدراسة أو البحث والمتمثل في 57 مفردة، حيث قمنا بإجراء الدراسة على جميع مفردات الحالة في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، من بينهم عمال، معاونين، موظفين، لدراسة تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المؤسساتي.

8- مجالات الدراسة:

تمت هذه الدراسة كغيرها من الدراسات الاجتماعية والإنسانية ضمن مجالات رئيسية وهي:

المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، وقد اخترنا هذه المؤسسة كمجال للدراسة باعتبارها مؤسسة خدمتية تقدم خدمات متنوعة لزيائنها، وذلك وفق اعتمادها على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تسهل على الموظفين أداء مهامهم.

المجال الزمني:

يتمثل المجال الزمني للدراسة في الفترة الممتدة من تاريخ مباشرة العمل في بداية شهر جانفي إلى غاية شهر مارس، حيث قسمنا هذه الفترة إلى مراحل وهي:

- المرحلة الأولى: تم في هذه المرحلة ضبط موضوع الدراسة.
- المرحلة الثانية: جمع المادة العلمية أي جمع معلومات حول موضوع الدراسة.
- المرحلة الثالثة: القيام بجولة استطلاعية لمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

¹ - ربحي مصطفى علبان وعثمان محمد غنيم: مرجع نفسه، ص44.

بينما امتدت الدراسة الميدانية ابتداءً من شهر أبريل إلى غاية شهر ماي، حيث قمنا بتوزيع استمارة الاستبيان على موظفي المؤسسة ومن ثم استرجاع الاستمارات من ميدان البحث و تفريغها في الجداول، ثم قمنا بإجراء مقابلة مع المكلفة بالإعلام والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

9- أدوات جمع البيانات:

تتمثل أدوات جمع البيانات في كونها مجموعة من الطرق، الوسائل والأساليب المختلفة التي يعتمد عليها الباحث للحصول على المعلومات و البيانات اللازمة لإنجاز البحث، وبالرغم من أن أدوات البحث العلمي متعددة ومتنوعة، إلا أن طبيعة الموضوع أو مشكلة البحث هي التي تحدد حجم ونوعية وطبيعة الأدوات التي يستعملها الباحث في إنجاز وإتمام بحثه العلمي.¹

بالنسبة لموضوع بحثنا فهو يسعى إلى معرفة مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المؤسساتي، وذلك باختيار مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، و الأدوات المختارة لهذه الدراسة هي كالآتي :

● استمارة الاستبيان:

هي طريقة اتصال بين الباحث والمبحوث، تحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص القضايا التي نريد معطيات ومعلومات عنها.²

تحمل الاستمارة مادة على شكل مجموعة من الأسئلة مغلقة وبعضها مفتوحة، وبعضها يتعلق بالحقائق (السن، الجنس، المستوى التعليمي.....).

فهي الوسيلة التي تساعد الباحث على جمع الحقائق والمعلومات من المبحوث.³

وقد استخدمنا استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات في هذه الدراسة لما لها من مميزات وفوائد منها:

- ✓ تساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار.
- ✓ عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي أثناء الاستقصاء.
- ✓ توفير الوقت والجهد للباحث.⁴

¹ - ناهدة عبد زيد الدليمي: أسس وقواعد البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016، ص125.

² - بلقاسم سلاطونية وحسان الجيلاني: منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للنشر، الجزائر، 2006، ص282.

³ - محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، دار أسامة للمشرق الثقافي، عمان، 2006، ص ص20، 21.

⁴ - موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص72.

بعد إعداد استمارة الاستبيان في صورتها النهائية، والتأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها، حيث اعتمدنا في التأكد من صدقها بعد إعدادها بصورتها الأولية وللتحقق من صدقها الظاهري بعرضها على الأستاذة المشرفة بهدف التأكد من صدق محتوى الفقرات المكونة للاستمارة، ومدى ملائمتها لأهداف الدراسة ومتغيراتها، ولدقة قياسها لما وضعت من أجله، حيث أشارت إلى صلاحية أداة الدراسة.

بعد الحصول على موافقة مسؤولي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) تم توزيع الاستمارات على مفردات الدراسة، وقد تم استرجاعها في خلال أربع (4) أيام.

تضمنت استمارة بحثنا أسئلة متنوعة، منها المغلقة، شبه مغلقة وأسئلة مفتوحة، حيث تضمنت استمارة بحثنا أربعة (04) محاور رئيسية، وقد قدمناها على النحو الآتي:

- المحور الأول: بيانات سوسيو ديموغرافية
 - المحور الثاني: استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
 - المحور الثالث: تعامل المستخدمين مع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).
 - المحور الرابع: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).
- وتجدر الإشارة إلى أن أسئلة المحاور تمكنا نوعا ما من معرفة مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار داخل مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).

● المقابلة:

لا يمكن الاستغناء عن المقابلة في هذا النوع من البحوث باعتبارها وسيلة وأداة مهمة لجمع المعلومات والبيانات التي نريد الوصول إليها في بحثنا هذا.

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية، كما أنها تعد من أكثر الوسائل في جمع المعلومات شيوعا وفاعلية للحصول على البيانات الضرورية لأي بحث.¹

¹ - عمار بوحوش ومحمد محمود: مرجع سابق، ص75.

هي تبادل لفظي بين الباحث أو القائم بالمقابلة والمبحوث للحصول على معلومات التي تعبر عن الآراء أو الاتجاهات أو الدوافع والسلوكيات.¹

ومن مزايا المقابلة نجد:

- ✓ تساعد الباحث في شرح الأسئلة ويجيب المبحوث عليها بدقة.
- ✓ يمكن للباحث العودة إلى المبحوث لتكملة بعض الأسئلة أو توضيح بعض الإجابات.
- ✓ يستطيع الباحث التحكم في مدة المقابلة بالعمل على اطالتها أو تقصيرها وفقا لما تقتضيه الظروف.
- ✓ يمكن توجيه الأسئلة بالترتيب والتسلسل الذي يريده الباحث دون أن يطلع المبحوث على باقي الأسئلة قبل الإجابة عليها.
- ✓ المقابلة مفيدة جدا إذا كان المبحوث لا يعرف القراءة والكتابة.

وقد استخدمنا هذه التقنية من خلال زيارتنا الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، وذلك بهدف معرفة مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار داخل المؤسسة، وقد اعتمدنا في موضوعنا هذا على المقابلة مع المكلفة بالإعلام والاتصال.

وقد ركزنا في مقابلتنا على بعض الأسئلة المتعلقة بالأساس حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة واتخاذ القرار، إضافة إلى أسئلة حول محاور الاستمارة، وهذا من أجل تأكيد أو نفي إجابات المبحوثين.

10- الدراسات السابقة للموضوع:

في دراستنا هذه حاولنا الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لموضوع بحثنا، أين تمكنا من الحصول على الدراسات الآتية:

❖ الدراسة الأولى:

وهي بعنوان: " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ". وهي دراسة للباحثة " بلقيدوم صباح " من جامعة قسنطينة 02 لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير سنة 2012م.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، وقد تناولت الباحثة في دراستها تساؤلات فرعية وهي كالاتي:

¹ - يوسف لازم كماش: البحث العلمي (مناهجه، أقسامه، أساليبه الإحصائية)، دليل في إعداد رسائل الماجستير والدكتوراه، ط1، 2016، ص287.

- كيف تمت عملية الانتقال من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد المعرفة ؟
 - ما هو التسيير الاستراتيجي، وماهي أهمية التشخيص الاستراتيجي لعناصر بيئة المؤسسة في استغلال الفرص وتجنب التهديدات ؟
 - ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة الجزائرية ؟
 - ماهي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وماهي أهم أنظمة المعلومات المستخدمة في المؤسسة الاقتصادية ؟
- كما اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي وعلى منهج دراسة حالة باعتبارها دراسة تقييمية لواقع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الاستراتيجي لمؤسسة اتصالات الجزائر.
- ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة " بلقيدوم صباح " في دراستها هي كما يلي:
- ممارسة المؤسسات الاقتصادية سواء كانت خاصة أو عامة لأسلوب التسيير الاستراتيجي بشكل جدي أصبح ضرورة ملحة وحتمية إن أرادت زيادة قدرتها التنافسية.
 - استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن المدراء من الحصول على المعلومات الهامة عن حجم السوق، قوة المنافسين..... وبالتالي تفعيل الإدارة الاستراتيجية في رسم الاستراتيجيات التنافسية المناسبة.
 - توسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة، وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.
 - المنظمة يجب أن تقوم بتشخيص دقيق وفعال لمتغيرات عمل بيئتها الداخلية والخارجية، لمعرفة نقاط قوتها وضعفها.¹

علاقتها بدراستنا:

ساعدتنا هذه الدراسة كغيرها من الدراسات في تحديد منهج البحث، حيث استعملت الباحثة المنهج الوصفي وهذا ما تم استخدامه من طرفنا في موضوع البحث، كما أضافت الباحثة منهج دراسة الحالة، لكن لم تعتمد الباحثة على أدوات جمع البيانات مع العلم أننا اعتمدنا في بحثنا هذا على أداة الاستبيان والمقابلة، وكان أيضا اختلاف هو أن الباحثة " بلقيدوم صباح " تحدثت في دراستها على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أما دراستنا فتحدثت عن تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمه).

¹ - بلقيدوم صباح: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم التسيير، جامعة فسنطينة 02، 2012.

❖ الدراسة الثانية:

بعنوان: " دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية " وهي دراسة للباحث "إسماعيل مناصرية " من جامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال سنة 2004م.

تدور إشكالية الدراسة إلى أي مدى يمكن أن تساهم تكنولوجيا ونظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية القرارات الإدارية المتخذة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، كما طرح الباحث جملة من التساؤلات المتمثلة في:

- ما مدى فعالية القرارات في الشركة الجزائرية ؟
- ما مدى استخدام نظام معلومات الشركة للأساليب الكمية لاتخاذ القرار؟
- ما مدى تأثير إدخال أنظمة المعلومات على تنظيم العمل و قرارات التشغيل بالشركة ؟
- ماهي أنواع نظام المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الآلي المستخدمة في الشركة محل الدراسة ؟

كما وظف الباحث في دراسته المنهج الوصفي لأنه يقوم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من الظواهر التي تهدف إلى التعرف على أنواع و مراحل عملية اتخاذ القرارات، وأعتمد على المقابلة و الاستمارة كأدوات لجمع البيانات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحث " إسماعيل مناصرية " في دراسته هي كما يلي:

- القرارات المتخذة في الشركة الجزائرية للألمنيوم هي قرارات ذات فعالية عالية نسبيا، إذ أنها تتمتع بجودة، فأغلبها تحقق الأهداف.
- يملك متخذ القرار في الشركة مستوى تعليمي مقبول، وكاف لتقبل واستيعاب فكرة ادخال نظم معلومات إدارية مبنية على الحاسب الآلي والاعتماد عليها في دعم عملية اتخاذ القرارات.
- لدى متخذي القرار في الشركة خبرة كافية في القطاع، وفي الشركة محل الدراسة مما يسهل الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الآلي في اتخاذ القرارات.¹

علاقتها بدراستنا:

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في الاهتمام باتخاذ القرارات في المؤسسة أو في الشركة الجزائرية للألمنيوم، وتتفق أيضا مع دراستنا من حيث المنهج الموظف وهو المنهج الوصفي، أما من حيث أدوات جمع البيانات اعتمدتا الدراستين على المقابلة

¹ - إسماعيل مناصرية: دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2004.

والاستمارة، تختلف عن دراستنا في تناول الباحث دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات، وفي المؤسسة التي أجريت بها الدراسة الميدانية.

❖ الدراسة الثالثة:

بعنوان: " أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صنع قرارات الإدارة المالية " وهي دراسة للباحث " عدنان رحيم عبيد الكناني " من جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال سنة 2008م.

تتمثل مشكلة الدراسة في أن الإدارات المالية في المصارف الأردنية تعاني من معوقات رئيسية تتعلق بضعف في التعامل مع متطلبات النظم الحديثة وأساليبها المتطورة، كما تناول الباحث في دراسته تساؤلات فرعية من بينها ما يلي:

- هل تلتزم الإدارات المالية في المصارف بتطبيق نظم المعلومات الحديثة من أجل دعم عملية صناعة قراراتها، من وجهة نظر المديرين للوظائف الرئيسية؟
- هل تطبق الإدارات المالية التقنيات والأساليب الحديثة لنظم المعلومات، لتفعيل عملية صناعة القرار تبعاً لاختلاف الخبرة العلمية؟
- هل للمشكلات التنظيمية أثر على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية؟

اعتمد الباحث في دراسته على العينة العشوائية، وعلى أداة الاستبيان لجمع البيانات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة " عدنان رحيم عبيد الكناني " في دراسته هي كما يلي:

- زيادة الاهتمام بالدفاعية وتحقيق رضا العاملين ودعم إنجازات المتميزين منهم.
- الاستمرار في اعداد الدراسات والأبحاث المرتبطة بموضوع الرقابة على نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في المصارف.
- وضع آليات واجراءات واضحة لتطبيق مخرجات المنظور الاستراتيجي من الخارج إلى الداخل.
- العمل على تسخير نظم المعلومات الحديثة في مراحل عملية صناعة واتخاذ القرارات الاستراتيجية لتحقيق أهداف المصارف.¹

¹ - عدنان رحيم عبيد الكناني: أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صنع قرارات الإدارة المالية، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008.

علاقتها بدراستنا:

لم تكن هذه الدراسة قريبة من موضوع دراستنا، فالباحث " عدنان رحيم " قام بدراسة أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة القرارات الإدارية، أما في دراستنا تناولنا تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار وليس على عملية صنع القرارات، وأيضا لم تتفق مع دراستنا من خلال العينة وأدوات جمع البيانات، فالباحث اعتمد في دراسته على العينة العشوائية وأداة الاستبيان، أما دراستنا فاعتمدنا على مجتمع الدراسة وأضفنا لأداة الاستبيان المقابلة لجمع البيانات والمعلومات.

وفي الأخير نستطيع القول بأن الدراسات السابقة قد أفادتنا في تحديد المفاهيم الأساسية لدراستنا (التكنولوجيا الحديثة، القرار، اتخاذ القرار....)، إضافة إلى تحديد منهج وأدوات جمع البيانات، وكذلك سهولة الوصول إلى بعض المراجع خاصة المواقع الإلكترونية وذلك من خلال معرفة المواقع التي استقى منها الباحث البيانات المطلوبة للدراسة.

11- صعوبات الدراسة:

كأي بحث علمي، فإن دراستنا أو بحثنا هذا لم يخرج من صعوبات واجهته، والتي تمثلت فيما يلي:

- ✓ النقص الفادح والكبير للمراجع الخاصة باتخاذ القرار باللغتين الفرنسية والعربية وحتى الإنجليزية.
- ✓ عدم تمكننا من إعارة كتب نخدم موضوع دراستنا من مكتبة العلوم التجارية.
- ✓ نقص الدراسات السابقة حول اتخاذ القرار.
- ✓ اضراب و غلق المكتبة الجامعية.
- ✓ اضراب موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) لعدة أيام.
- ✓ ضياع الوقت في استرجاع استمارات البحث.

الإطار

النظري

الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية.

تمهيد

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الثاني: تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الرابع: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة (وظائفها، وسائلها، مزاياها وعيوبها).

المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الثاني: وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الثالث: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية.

المطلب الأول: تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية.

المطلب الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم الوسائل والتقنيات التي تعتمد عليها جل المؤسسات خاصة المؤسسات الخدمائية في نشاطها الإداري الداخلي والخارجي، حيث أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر خاصة بالمقارنة مع دورها الفعال في مختلف الميادين، الأمر الذي جعل منها وسيلة مهمة في حياة الإنسان والمنظمات حتى أصبح من الصعب التخلي عنها في حياتهم اليومية، فكلما زادت حاجة المؤسسات إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة كلما زادت استمراريتها واستحداثها.

وبطبيعة الحال، فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت تحظى بأهمية كبيرة، ولذلك ارتأينا أن نسلط الضوء في بحثنا هذا على مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، تطورها، خصائصها، أنواعها، وظائفها، ووسائلها، مزاياها وعيوبها، وبعدها تحدثنا عن تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأهمية استخدامها في المؤسسات الخدمائية.

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

• التكنولوجيا:

لغة: كلمة (technology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من التأويل، ويرجع أصلها إلى اليونانية والتي تتكون من قسمين (techno) وتعني التشغيل الصناعي، أما (logos) تعني علم أو منهج.¹

اصطلاحاً: عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث.²

التعريف الإجرائي للتكنولوجيا: هي مجموعة من الآلات والوسائل التي تعمل على نقل المعلومات، تخزينها وتبادلها.

• الاتصال:

لغة: الاتصال في اللغة العربية، كما تشير إليه المعاجم، يعني الوصول الى الشيء أو بلوغه والانتهاه منه. الاتصال (Communication) مشتقة من الأصل اللاتيني (Communis) ومعناها عام أو شائع أو مألوف، وتعني المعلومة المرسله، الرسالة الشفوية، أو الكتابية، شبكة الطرق وشبكة الاتصالات كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز.³

اصطلاحاً: يعرفه "كارل هوفلاند" بأن الاتصال هو العملية التي يقوم بها الفرد الذي يقوم بنقل المثير وغالباً ما تكون رموز شفوية. لتعديل سلوك الأفراد الآخرين.⁴

التعريف الإجرائي للاتصال: هو نقل وتبادل المعلومات عن طريق وسيلة معينة.

أما تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعرفها "بروكترو وآخرون" بأنها: العلم والنشاط في تخزين واسترجاع ومعالجة وبحث المعلومات باستخدام أجهزة الكمبيوتر.

ويعرفها "معهد تكنولوجيا المعلومات" بأنها: علم تجميع وتصنيف، ومعالجة ونقل البيانات و المعلومات.⁵

¹ - محمد الصيرفي: إدارة تكنولوجيا المعلومات، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2009، ص13.

² - محمد الزعبي: التغيير الاجتماعي، دار الطليعة للنشر، 1998، القاهرة، ص85.

³ - ريجي مصطفى عليان وعدنان محمود الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص27.

⁴ - عبد السميع غريب: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2003، ص12.

⁵ - محمود تيمور: المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، هالا للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص103.

هي علم الصناعة الذي لا يشمل فقط العتاد والتجهيزات والتقنيات التي يستخدمها الإنسان لخدمة أغراضه وتحقيق مستلزماته وقضاء حاجاته في المجتمع، بمعنى أنها لا تقتصر على الجانب المادي فقط بل تحتوي على موضوعات التنظيم والإدارة وممارسة العمل والقيادة في شتى النواحي التنظيمية.¹

هي مجموع تكنولوجيا الإعلام الآلي ووسائل الاتصال، التي تسمح بمعالجة المعلومات وتبادلها، في إطار ما يعرف بشبكة الأنترنت.

وتعرف بأنها: مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المحتوى أو المضمون الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها وتبادلها.²

كما تعني بأنها: تلك التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة، وتتضمن الأجهزة والشبكات وقواعد البيانات والبرامج اللازمة.

وتعني أيضا مجموعة من الوسائل التي تمكن من جمع، وتشغيل وتخزين ونشر وتوزيع المعلومات، التي تؤدي إلى دعم وظائف التخطيط والرقابة في المؤسسة من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لمتخذي القرار.³

تظهر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال الجمع بين الكلمة المنطوقة و المكتوبة، والصور الساكنة والمتحركة، بين الاتصالات السلكية واللاسلكية، ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها واطاحتها في الوقت المناسب.⁴

عرفت بأنها العلم المستخدم في إنتاج وتطوير أساليب العمل إضافة إلى التقنيات المستخدمة، وذلك لتحويل المدخلات إلى مخرجات (من معلومات وأفكار إلى منتجات وخدمات).⁵

كما تعرف أيضا على أنها أفضل الوسائل التي تسهل الحصول على المعلومات وتبادلها، واطاحتها بسرعة وفاعلية.⁶

¹ - فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال المفهوم الاستعمالات الآفاق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص19.

² - بوباح عالية: دور الأنترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الاتصالات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، قسنطينة، جامعة منتوري، 2011، ص49.

³ - عبد السلام الشناق: دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دار وائل للنشر والتوزيع، 2010، ص33.

⁴ - عبد المجيد شكري: تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، ط1، دار الفجر العربي للنشر، القاهرة، 1996، ص11.

⁵ - Richard. LDaft, organisation theory and design, USA, ed, thomson, 2004, p30.

⁶ - محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، مرجع سابق، ص37.

المطلب الثاني: تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا مذهلا في تكنولوجيايات الاتصال، وأصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال، وقبل أن تصل إلى ما هي عليه الآن مرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعدة مراحل تاريخية أهمها:

المرحلة الأولى: ثورة اللغة:

بدأت ثورة تكنولوجيا الاتصال الأولى عند ظهور اللغة من أجل التواصل مع باقي الأجناس، ولكي ينقل الإنسان خبراته وأفكاره للآخرين ابتكر وسائل بدائية حسب ما أتيح له في تلك الفترة الزمنية، فاستخدم الصوت، والرموز، والاشارات لا يصال رسالته.¹

المرحلة الثانية: ثورة الكتابة:

من خلال الرموز و الاشارات السابقة توصل الإنسان إلى الكتابة بالحروف خاصة بعد اكتشاف ورق البردي الذي استخدم كوسيلة للكتابة، حيث ظهرت الكتابة كوعاء تاريخي منظم لحفظ وتسجيل المعاني والأفكار.

المرحلة الثالثة: ثورة الطباعة:

بدأت هذه المرحلة عندما اخترع الألماني " غوتنبرغ " آلة الطباعة في القرن الخامس عشر (15)، لتنتقل بذلك المجتمعات إلى عهد جديد من الاتصال والتواصل، حيث أتاحت هذه المرحلة للغة المكتوبة قدرا كبيرا من الانتشار، وذلك بعد أن انتشرت الطباعة في أوروبا، ومن ثم إلى العالم بأكمله.²

المرحلة الرابعة: ثورة الاتصالات السلكية واللاسلكية :

رغم أن الطباعة أتاحت للغة المكتوبة الفرصة لتخطي حاجز المكان والمسافة، إلا إن اللغة المنطوقة عاجزة عن تخطي هذا الحاجز، حتى جاءت ثورة الاتصال في منتصف القرن التاسع عشر (19) فظهر في هذه الفترة التلغراف، الراديو ثم ظهرت آلة التصوير الفوتوغرافي لتسجل وتحفظ اللحظة المرئية، ثم تطورت إلى السينما لكي تمنح لتلك الصور الثابتة الحركة، ثم ظهر التلفزيون لنقل الصوت والصورة في وقت واحد، كانت الثورة الرابعة هي ثورة اللامكان والالزام.

المرحلة الخامسة: ثورة الاتصال الإلكتروني:

بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات من القرن الماضي، ومازالت مستمرة إلى حد الآن، شهدت هذه الثورة ابتكارات فاقت كل الابتكارات السابقة، تتميز هذه المرحلة بمزجها بين أكثر من تكنولوجيا اتصالية لتحقيق الهدف

¹ - محمد محفوظ: تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2005، ص21.

² - حسن عماد مكايي وليلى حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2007، ص100.

النهائي وهي توصيل الرسالة الاتصالية، والذي نتج عنها التكنولوجيا الحديثة والتي تتمثل أساسا في الأجهزة الحاسبة وملحقاتها والبرمجيات المتطورة والتي أدت الى تحكم أكثر في المعلومات من حيث المعالجة والتخزين.¹

وهناك بعض المفكرين والباحثين الذين قسموا هذه الثورات إلى ستة ثورات.

المرحلة السادسة: ثورة الشبكات:

يطرح عليها العصر الراهن، وتتمثل في شبكة المعلومات والطريق السريع للمعلومات وشبكة الأنترنت، حيث تمثل هذه الأخيرة النموذج الأمثل، لذلك يطلق عليها شبكة الشبكات لما تضمنه من عدد كبير من الشبكات (الأنترنت، الانترانت، الاكسترانت)، كما أنها تمثل تلخيصا لكافة فعاليات وسائل الاتصال لما توفره من قدرة على الجمع بين كافة الأشكال الاتصالية " النصية، الصوتية، والمرئية ".²

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

تتميز تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة بتشابهها في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيات الحديثة الراهنة بأشكالها المختلفة، التي تساعد في تقديم أفضل الخدمات والوصول إلى أنسب القرارات و معالجة المعلومات الرقمية والمكتوبة والصوتية والمرئية وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الإلكترونية ومن أبرز هذه الخصائص والسمات مايلي:

- التكامل والاندماج: بين كافة وسائل الإعلام وتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، فمع تطور الحاسبات وشبكات الهاتف وشبكات المعلومات، واستخدام تكنولوجيا البث الفضائي، ظهرت تكنولوجيا الاتصال متعددة الوسائط وتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بتطبيقاتها المختلفة وأشهرها حاليا شبكة الأنترنت.
- التفاعلية: تعني التفاعلية انتهاء فكرة الاتصال الخطي أو الاتصال في الاتجاه الواحد، أي بواسطة هذه التكنولوجيا الحديثة يكون هناك تفاعل بين المرسل والمستقبل في العملية الاتصالية.
- اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال واستقبال الرسالة في وقت مناسب للفرد المستخدم للوسائل الحديثة، فلا يتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في نفس الوقت، فمثلا في نظام البريد الإلكتروني نجد الرسالة ترسل مباشرة من المرسل إلى المستقبل دون الحاجة إلى تواجد هذا الأخير أثناء العملية الاتصالية.
- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المتنوعة، بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم من خلاله إرسال المعلومة.³

¹ - محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994، ص155.

² - محمد محفوظ: مرجع سبق ذكره، ص23.

³ - محمد شطاح: قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، دار الهدى للنشر، الجزائر، 2006، ص25.

- قابلية التحويل: إمكانية تحويل المعلومات من وسيط لآخر، وذلك باستخدام تقنيات تسمح لها بالتحويل مثل تحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة أو رسالة مقروءة إلى رسالة ورقية مطبوعة.
- اللامجاهيرية: إمكانية التحكم في إيصال الرسالة سواء من شخص لشخص أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل، وتعني اللامجاهيرية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة بدلا من توجيهها إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني التحكم فيها بحيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك¹.
- الشبوع والإنتشار: قابلية التوسع أكثر لوسائل الاتصال في كل أنحاء العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع.
- الكونية: إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين في مسارات مختلفة حول العالم، وذلك دون عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.²

المطلب الرابع: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

يتم تصنيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أساس عدة أوجه منها ما يلي:

أولا: على أساس درجة التحكم:

- 1- التكنولوجيا الأساسية: وهي التكنولوجيا التي تمتلكها المؤسسات، وتتميز بأن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.
- 2- تكنولوجيا التمايز: وهي تعكس النوع السابق، حيث تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات وهي التكنولوجيا التي تميزها عن بقية المؤسسات المنافسة لها.

ثانيا: على أساس موضوعها:

- 1- تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له.
- 2- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة ضمن عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.
- 3- تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التنظيم وتسيير نظم دعم القرارات ونظم دعم المديرين.
- 4- تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الحاسوب.
- 5- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها، كما تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جمع وبث المعلومات.

¹ - عبد الرحمان سولمية: مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة، العدد 21، 2015، ص 189.

² - عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص 263.

ثالثا: على أساس أطوار حياتها:

حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الانطلاق، النمو، النضج والزوال) ووفقا لذلك تنقسم إلى:

- 1- تكنولوجيا وليدة.
- 2- تكنولوجيا في مرحلة النمو.
- 3- تكنولوجيا في مرحلة النضج.

رابعا: على أساس محل استخدامها:

- 1- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.
- 2- تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي.

خامسا: على أساس درجة التعقيد: وتضم.

- 1- التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها بطلب المعاونة إلا بطلب العون من صاحب الخبرة.
- 2- التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية استيعابها.¹

كما يرى بعض الباحثين أنه يمكن تقسيم تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى أنواع أخرى وهي كالتالي:

- التكنولوجيا ذات النطاق الواسع (الماكرو تكنولوجيا).
- التكنولوجيا محدودة النطاق (المايكرو تكنولوجيا).
- التكنولوجيا المتقدمة.
- التكنولوجيا السطحية.
- التكنولوجيا الوسيطة.²

¹ - لمين علوطي: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004، ص09.

² - راوية حسن: السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص66.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة (وظائفها، وسائلها، مزاياها وعيوبها).

المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

يتجلى ذلك في الوظائف التي تقوم بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحقيق الرغبات و الأهداف التي تريد المؤسسة الوصول إليها، فهذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى من بينها ما يلي:

- ❖ المعالجة: وظيفة التكنولوجيا المتصلة بأجهزة الكمبيوتر التي تعمل على معالجة النصوص والأصوات، والصور.
- ❖ الخلق: يطلق عليها وظيفة الابتكار والابداع، حيث تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بصورة دائمة لخلق معلومات من خلال معالجتها، أي تنظيم البيانات والمعلومات في هيئة مفيدة أكثر على شكل أرقام، نصوص، أشكال مرئية لخلق المعلومات في صيغها الأصلية أو صيغ جديدة.
- ❖ التخزين: من خلال تخزين المعلومات، حيث تحافظ تكنولوجيا الاتصال الحديثة على البيانات والمعلومات المخزنة، وذلك من أجل استحضار مستقبلي أي تخزينها لوقت لاحق.
- ❖ الاسترجاع: من وظائف التكنولوجيا الحديثة استرجاع المعلومات و البيانات التي تحتاجها المؤسسة في الوقت المناسب.
- ❖ النقل: إرسال البيانات من موقع إلى آخر أو من مكان إلى آخر بكل سهولة، فشبكات تكنولوجيا الاتصال الحديثة تستطيع إرسال أو نقل البيانات والمعلومات بواسطة الأنترنت أو الألياف البصرية.
- ❖ التسويق والاعلان: أصبحت وظيفة التسويق والاعلان تجد صدى كبير لدى المعين وخصوصا للمواقع الأكثر استخداما.¹

المطلب الثاني: وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

إن تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها المتنوعة، حيث أصبح من الضروري استخدام التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة وعدم الاستغناء عليها، ومن بين وسائل التكنولوجيا الحديثة ما يلي:

1- التلفون السلوكي و الهاتف النقال:

التلفون من أهم وسائل الاتصال الصوتي وأكثرها انتشارا بين الناس، لدرجة أنه من النادر أن نجد مؤسسة لا تمتلك خطا هاتفيا، والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات فقط، بل أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات، وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزاياه وإمكانياته ، وهناك طريقتين للاتصال:

¹ - عماد عبد الوهاب: علم المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 189.

✓ طريقة الاتصال المباشر: من متحدث إلى متحدث آخر على الهاتف، سواء كان الهاتفان في نفس المكان أو متباعداً.

✓ طريقة الاتصال غير المباشر: وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات المراد إرسالها.¹

2- جهاز الحاسوب computer :

تعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي الأساس جزء من هذا العصر المتطور، حيث يعد هذا الاختراع من أهم الإنجازات التكنولوجية الحديثة التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة، ذلك أنه وقرّ الجهد الفكري والعضلي وحسن من الطريقة التي تؤدي بها أغلب الأعمال، وأصبح في أعلى أولويات المشتريات بالنسبة للأفراد، المؤسسات والحكومات .

يعرف الحاسوب الإلكتروني بأنه: "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها، والإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة"²

ويعرف أيضاً على أنه: "الآلة التي تجمع بين عدة مهام، تخزين، استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت"، ويتكون الحاسوب الإلكتروني من:

- ✓ الوحدة المركزية
- ✓ وحدة التخزين الداخلية
- ✓ الوحدة الحسابية
- ✓ وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب
- ✓ وحدات التخزين الخارجية

ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الأمريكية، وانتشاره في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة في تنفيذ العمليات وإدارة البيانات.

توجد عدة تقسيمات للحاسوب، فالبعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي إلى:

¹ - محمد منير حجاب: الإعلام والتنمية الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص195.

² - محمد شوقي شادي: الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة للنشر، بيروت، 1983، ص16.

- ✓ حاسبات رقمية أي أن البيانات تخزن في ذاكرته في شكل أرقام وإذا طلب منه استرجاعها فإنه سيعطيها في الشكل المقروء وليس كما هو مسجل في ذاكرته، وهذا النوع الأكثر استخداما حاليا.
- ✓ حاسبات تناظرية (قياسية) كعداد السرعة والحرارة فلا يقوم بمهمة التخزين.
- ✓ المختلط وهو يجمع بين الرقمي والقياسي ويجمع بين خاصية التخزين والقياس.

والبعض يقسمها حسب الغرض إلى:

- ✓ حواسيب عامة.
- ✓ حواسيب خاصة.

والبعض يقسمها حسب الحجم إلى:

- ✓ صغيرة
- ✓ متوسطة
- ✓ كبيرة الحجم

ويستخدم الحاسوب في المؤسسات لإعداد وإنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير، بعد أن كانت تتطلب وقت وجهد كبير كإعداد التقارير، ومختلف الإحصائيات وكذا تخزين الوثائق التي يتم إنجازها فيما يخص أعمال المؤسسة.¹

3- الشبكات Les réseaux :

يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الاتصال، هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات التي هي الرابط الأساسي بين الحواسيب بهدف نقل وتبادل المعلومات.

ومن الشروط الرئيسية لتنظيم الربط الشبكي أنها يجب أن تكون سريعة ودقيقة وسهلة الإصلاح وغير مكلفة، كما يجب أن تكون سهلة الاستخدام تعمل وفق إجراءات بسيطة لاستقبال وبث البيانات، تتم الوصلات خلال هذه العملية بكابل دون حاجة إلى استخدام أجهزة خاصة للربط، كما أن الشبكة تكون مخفية غير ظاهرة، توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المنظمات أو المؤسسات، يمكن أن تتواجد كلها أو بعضها، ذلك حسب إمكانيات كل مؤسسة.²

¹ - محمد شوقي شادي: مرجع نفسه، ص18.

² - مارلين كلايتون: إدارة مشاريع التشغيل الآلي في المكتبات، معهد الإدارة العامة، ترجمة علي سليمان الصوينغ، الرياض، 1992، ص143.

أ- شبكة الانترنت : internet

ظهرت الانترنت سنة 1969 كشبكة تجريبية في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان من أهم أهدافها دعم الأبحاث العسكرية، ومع التطورات الحديثة أصبحت تعد إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، فهي جزء من ثورة الاتصالات، يعرفها البعض بشبكة الشبكات، ويعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة.

شبكة الانترنت عبارة عن مئات الملايين من الحواسيب الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، تمكن من إرسال الرسائل الإلكترونية، تبادل الملفات والأصوات والصور الثابتة أو المتحركة فيما بينها بلمح البصر، وذلك من خلال الاعتماد على نظام موحد تتبادل فيه جميع الأنماط من المعلومات الذي تم تسميته بالنسيج العالمي.

من أهم الخدمات التي توفرها شبكة الانترنت ما يلي:

- البريد الإلكتروني : هو عبارة عن نظام إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية، ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان البريد الإلكتروني للمستقبل يمكن من خلاله إرسال المعلومات والبيانات، البرامج، الصور والتسجيلات الصوتية...، أول ظهور للمواقع الإلكترونية هو موقع شركة (ميكروسوفت) حيث أطلقت عليه اسم (هوت مايل)¹.
- التخاطب أو الدردشة: يشبه البريد الإلكتروني التقليدي حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال بشكل فوري، يقوم المرسل بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر، وتكون الدردشة إما بالكتابة أو بالكلام عن طريق الصوت والاستماع له.
- تلفونات الانترنت: حيث بإمكان الحصول على برنامج الهاتف والتحدث إلى الناس عبر الانترنت، وذلك من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكروفون في الجهاز وأحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر إمكانية رؤية المتحدث بكل سهولة في أي وقت أو مكان.
- بروتوكول نقل الملفات: يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة ونقلها من جهاز إلى آخر وذلك عبر الانترنت.
- نظام الفهرسة: وهو نظام يرشد الباحث إلى الملف المطلوب ومكان حفظه.
- خدمة البحث: تقدم شبكة الانترنت خدمة تسمح بالبحث عن المعلومات والبيانات المطلوبة، وهذه الخدمة تسمى بخدمة البحث.
- خدمة المؤتمرات المفتوحة: إمكانية عقد المؤتمرات عن بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، وذلك عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الانترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه.

¹ - محمد بشير: الانترنت للمبتدئين، دار المعرفة للنشر، الجزائر، 2002، ص34.

كما أصبحت جل المؤسسات تستخدم شبكة الانترنت، لتأثيرها الإيجابي على أداء المهام المتنوعة، واتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة، وبذلك فهي تعد من أهم الشبكات التي تؤثر على المؤسسة من خلال الخدمات المتعددة التي سبق وأن تطرقنا إليها.

ب- شبكة الأنترنت intranet :

هي شبكة أو وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، للحد من مختلف العوائق والصعوبات التي تعرقل سير العملية الاتصالية داخل المؤسسة، والعمل على توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل والمعلومات وتبادلها في أسرع وقت ممكن.

شبكة الأنترنت هي شبكة أنترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة، وأهم ما يفرق بينها وبين شبكة الأنترنت هو أن هذه الأخيرة مصطلح يشير إلى شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار، بينما مصطلح الأنترنت يشير إلى شبكة تكون فقط داخل مؤسسة، معلوماً سرية ومقتصرة على موظفي المؤسسة لا أكثر.

تنقسم شبكة الأنترنت من حيث امتدادها الجغرافي إلى نوعين:

- الشبكة المحلية: هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل الاتصال، لكن شرط أن تكون في إطار حيز جغرافي صغير.
- الشبكة الواسعة: هي نفسها الشبكة المحلية، يختلفان عن بعضهما في المسافة فقط فالشبكة المحلية تكون مسافتها أقل من مسافة الشبكة الواسعة.¹

توفر شبكة الأنترنت للمؤسسات العديد من الخدمات من بينها:

- المشاركة في الملفات.
- نقل وتحويل الملفات.
- المشاركة في التطبيقات.
- البريد الإلكتروني.
- اعتماد أفضل على النظام: ففي حالة حدوث عطل في الجهاز، فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية.
- إمكانية الاتصال عن بعد: أصبح بإمكان الموظفين الاتصال عن بعد من خلال الاتصال على الخط المباشر.
- توفير معلومات أكبر مما هو متاح.
- تقديم معلومات على الخط المباشر التي تتسم بالسرعة والسهولة في الاسترجاع.

¹ - تامر موسى يونس: شبكات الحاسوب، دار الراتب الجامعية للنشر، بيروت، 1994، ص20.

مع العلم أن هذه الخدمات لا تتوفر كلها لدى شبكة الأنترنت في جميع المؤسسات، فهي تختلف من مؤسسة إلى أخرى بحسب أقدمية إدخال الشبكة.¹

ت- شبكة الإكسترانت extranet :

ظهرت شبكة الإكسترانت نتيجة للانتقادات الموجهة إلى شبكة الأنترنت، فهي تعد شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الجمهور الخارجي بصفة عامة والزبائن والعملاء بصفة خاصة، على عكس الأنترنت التي تقوم بتجهيز الموظفين داخل المؤسسة فقط.

يمكن تقسيم شبكة الإكسترانت إلى ثلاث أنواع رئيسية ألا وهي:

- شبكات إكسترانت التزويد: تربط هذه الشبكات بمستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية ، وذلك بغرض تسيير العمل للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات، إضافة إلى بعض الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون.
- شبكات إكسترانت التوزيع: تمنح هذه الشبكة صلاحيات للمتعاملين كما تقدم لهم خدمة الطلب الإلكتروني، مع التزويد الدائم بقوائم الخدمات و المنتجات الجديدة.
- شبكات إكسترانت التنافسية: تمنح هذه الشبكات المؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء، وعن طريق ربط الشركات كي تنقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية، مما يرفع مستوى الخدمة ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.

من أهم مزايا وفوائد شبكة الإكسترانت ما يلي:

- تسهيل عمليات الشراء: يمكن أن تقوم مؤسسة من بلد بإرسال طلب شراء إلى مؤسسة من بلد آخر عبر الإكسترانت التي تربط بينهما.
- متابعة الفواتير: تسهل هذه الشبكة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف والقبض.²

¹ - نبيل محمد مرسي: التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة للنشر، القاهرة، 2005، ص156.

² - حورية بولعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة، 2008، ص108.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

أولاً: مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

يترتب على تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات العديد من المزايا والإيجابيات، ومن بين هذه المزايا نذكر ما يلي:

- رفع مستوى الأداء والإنتاج في المؤسسة: يؤثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثيراً إيجابياً على مستوى الأداء والإنتاج في المؤسسة بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسة واستراتيجيات تطبيق هذه التكنولوجيا.
- زيادة فرص العمل: تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إتاحة الكثير من فرص العمل، وذلك بالنسبة للأشخاص الذين يفضلون أو يرغبون العمل في منازلهم، وفي أوقات يختارونها بأنفسهم.
- زيادة الثروة المعلوماتية: توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمية هائلة من البيانات والمعلومات، لاعتبارها المحرك الرئيسي لاتخاذ القرارات الصحيحة في المؤسسة.
- فعالية اتخاذ القرارات: تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تسهيل المهمة على متخذي القرارات، وذلك من خلال توفير المعلومات الدقيقة في الوقت الملائم وبالشروط المطلوبة، فهذا يزيد من دقة وفعالية القرارات المتخذة في المؤسسة.
- تنمية العمل في المؤسسة: توفير التكنولوجيا الحديثة النظام والانضباط داخل المؤسسة، وتهتم بتعريف الموظفين بما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.
- تحسين إدارة المعلومات في المؤسسة: حيث يتم استخدام الأجهزة والبرمجيات الحديثة التي تسهل عملية جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات والبيانات كما تعمل على تطويرها.
- تطوير الخدمات المقدمة للعملاء: ذلك من خلال استخدام المؤسسة للتجارة الإلكترونية، لتلبية رغبات واحتياجات العملاء ونيل رضاهم، وسرعة تقديم الخدمات لهم.
- تدعيم نجاح المؤسسات في المجالات الإدارية المعقدة: يعتمد المدبرون في مختلف المؤسسات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المجالات، والنواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.
- توسيع استخدام الشبكات: مما أتاح اختصار المسافات، وتوفير الجهد، والوقت، والمال.¹

¹ - محمد عبد الحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب للنشر، ط1، 2007، ص52.

ثانيا: عيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

رغم الإيجابيات التي حققتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة، إلا أنها لا تخلو من العيوب و السلبيات التي تعيق عملية سير المعلومات، وأداء المهام ومن بين هذه العيوب ما يلي:

- عرقلة سير عمل المؤسسات: في حالة العطل الغير متوقعة على مستوى الأجهزة.
- انتهاك الخصوصية: أي السماح للمؤسسات بجمع معلومات وبيانات تفصيلية عن الأفراد، وبذلك تتجاوز على خصوصياتهم وحرمانهم الفردية.
- استخدامها في توزيع نسخ غير قانونية، وبطريقة غير مشروعة من البرمجيات والمقالات والممتلكات الفكرية الأخرى التي تخص المؤسسة.
- تجعل التكنولوجيا الحديثة العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية.
- تأثيرها على صحة الإنسان: وذلك من خلال الاستخدام المكثف لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء العمل، قد يسبب الإرهاق ومشاكل صحية أخرى كالصداع، الكسل، ومخاطر شاشات العرض المرئي.
- عدم توظيف القدرات المعرفية: من خلال عجز الموظفين على توظيف قدراتهم في اتخاذ القرار، وعلى أداء مهامهم.
- صعوبة التحقق من صحة ودقة المعلومات، وذلك نتيجة تعدد المصادر وسرعة الانتشار.¹

المبحث الثالث: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية.

المطلب الأول: تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية.

تتعدد استخدامات وتطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الخدمائية، حيث يمكن أن نجدها ضمن المجال الداخلي والخارجي، وذلك وفق ما يلي.

1- استخداماتها وتطبيقاتها داخليا:

- ✓ تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمصدر مركزي لكل المعلومات في شكل بطاقة تحتوي على كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها، خدماتها، وأهدافها.
- ✓ ربط أجزاء المؤسسة مع بعضها حتى وإن كانت في مواقع مختلفة، حيث تسمح لكل جزء فيها من معرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى، وذلك من خلال الشبكة الداخلية للمؤسسة.
- ✓ تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المخزنة للفحص والمعالجة.

¹ - شريف درويش اللبان: تكنولوجيا الاتصال (المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية)، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 2000، ص23.

- ✓ تحديد الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.
- ✓ الانتقال السهل والسريع داخل المؤسسة.

2- استخداماتها وتطبيقاتها خارجيا:

- ✓ نشر الإعلانات الخاصة بالخدمات التي تقدمها المؤسسة، وذلك عبر البريد الإلكتروني.
- ✓ تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شراءها.
- ✓ الحصول على معرفة خارجية من خبراء في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة.
- ✓ اختيار خدماتها لمعرفة مدى رضا العملاء والزبائن للاستفادة من وضع خطط مستقبلية، ومتابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة بالمؤسسات الأخرى.¹

المطلب الثاني: أهمية استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية.

إن ترقية استخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا يعني التوسع في البنى التحتية فقط، بل يجب أن يكون توسع فعال ضمن استراتيجية وخطط مدروسة هدفها الرئيسي إحداث تغيير في الإجراءات التي تؤدي إلى فعالية الأداء بالإدارات والمنشآت الخدمائية، وهذا يتطلب من أصحاب القرار في البلاد تسطير برامج تشجع على الاستخدام الفعال لتقنيات الاتصال الحديثة في الخدمات، والانتاج كمرحلة أولى، ونشر هذه التقنيات في وسط الأفراد المستهلكين في مرحلة لاحقة لأن تجاهلها أمر غير متناسب مع رغبة مجتمع المعلومات.

فهذه التقنيات التكنولوجية الحديثة تتيح الفرصة للمؤسسات ككل وللمؤسسة الخدمائية على وجه الخصوص بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل الوصول إلى فكرة الإدارة المتكاملة والمتطورة.²

كما تكمن أهمية استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية فيما يلي:

- 1- دفع عجلة التنمية: إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورا أساسيا في التنمية من خلال مساهمتها في تنشيط وتحسين نجاح المؤسسات الخدمائية، وتسهيل الحصول على الخدمات.³
- 2- تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات: تلعب تكنولوجيا الاتصال دور كبير في التقليل من مصاريف المؤسسة، وذلك من خلال:

➤ بدل من دفع تكاليف مكالمات هاتفية ذات مسافة بعيدة يمكن ارسال المعلومة عبر البريد الإلكتروني.

¹ - إبراهيم بختي: مقياس التكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2006، ص47.

² - إبراهيم بختي: مرجع نفسه، ص48.

³ - حجاب مخلوفي: مساهمة تقنيات المعلومات في التنمية المستدامة، مجلة العلوم التجارية، الجزائر، العدد 06، 2006، ص89.

- تقليل مساحات المكاتب، وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل عن بعد باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- تقليل استعمال الأوراق، وذلك من خلال استخدام البريد الإلكتروني لإرسال واستقبال المعلومات.
- عقد اجتماعات بنظام اللقاءات عن بعد « vidéo conférence » للحد من مصاريف التنقل وكسب الوقت.
- 3- إدارة الوقت: تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين إدارة الوقت، وذلك من خلال:
 - قدرة الحواسيب على البحث والتخزين واسترجاع المعلومات في وقت وجيز.
 - قدرة نظم الشبكات الإلكترونية على ربط العاملين وأنشطة العمل عبر المؤسسات الخدمائية، والتي تساعد على تخفيض الوقت المنفق للتنسيق.
- 4- تسهيل أداء المهام: حيث يتم استخدام الأجهزة والوسائل التكنولوجية الحديثة التي تسهل من عملية جمع، ومعالجة المعلومات وتخزينها وكذا تسهيل المهام على الموظفين.¹
- 5- تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء: وذلك من خلال توفير مختلف الوسائل للوفاء باحتياجات العملاء ونيل رضاهم، وسرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم.²

¹ - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: نظم المعلومات الإدارية (الأسس والمبادئ)، المكتبة العصرية، مصر، 2002، ص158.

² - Turban Mcelean: information technology, 2and edition, 1999, p153.

خلاصة الفصل:

وما يمكن أن نستخلصه مما سبق عرضه، نجد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت من المستلزمات الضرورية والأساسية التي لا يمكن الاستغناء عنها في أي مؤسسة، وذلك للاستفادة الواسعة مما تقدمه من كفاءة وسرعة عالية في جمع المعلومات ومعالجتها، والوصول إلى الأهداف والنتائج المراد تحقيقها في وقت معين دون التعرض للأخطاء التي قد ترتكب من طرف الإنسان الذي تحيط به ظروف متغيرة وغير مستقرة، والتغلب على التحديات المتزايدة التي تواجهها المؤسسة في الوقت الراهن نتيجة عدم مواكبتها للتطورات الجديدة على مختلف الأصعدة.

الفصل الثاني: اتخاذ القرار في المؤسسات الخدمائية.

تمهيد.

المبحث الأول: مدخل لاتخاذ القرار في المؤسسات الخدمائية.

المطلب الأول: مفهوم اتخاذ القرار.

المطلب الثاني: أنواع اتخاذ القرار.

المطلب الثالث: أهمية اتخاذ القرار.

المبحث الثاني: مراحل وحالات اتخاذ القرار والعوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مراحل اتخاذ القرار.

المطلب الثاني: حالات اتخاذ القرار.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار.

المطلب الرابع: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار .

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد اتخاذ القرار علم خاص له أصوله وقواعده المنهجية، ومهارات خاصة تساعد في اختيار القرار الأنسب من خلال اختيار البديل الأنسب في ظل الظروف الممكنة أو الواقع المحيط بالفرد، فاتخاذ القرار بمثابة نظام له مداخل جديدة و حديثة، وذلك بسبب التطور التكنولوجي الهائل، الذي احدث تغييرا على مستوى القواعد والأساليب التي تؤثر على مدى كفاءة وفعالية القرار قصد تحقيق هدف مرسوم أو معين.

وبالتأكيد فإن اتخاذ القرار اصبح له أهمية كبيرة في المؤسسة، ولذلك أردنا في دراستنا أن نركز بشكل كبير على مفهومه، وأنواعه، وأهميته، وأهم مراحله، وفي الأخير تطرقنا الى العوامل التي تؤثر في اتخاذ القرار.

المبحث الأول: مدخل لاتخاذ القرار.

المطلب الأول: مفهوم اتخاذ القرار.

مفهوم القرار:

لغة: مصدره أقر، يقرر، قرارا فقد وردت المادة بعدة معاني: أثبتته وضحها، حققه وأفصح عنه وأقر بمعنى رضيه وقبله. كلمة قرار (décision) كلمة لاتينية، معناها القطع أو الفصل بمعنى تغليب احد الجانبين على الآخر¹. اصطلاحا: القرار هو عمل اختيار يتخذه فرد أو منظمة أو مؤسسة يضع حد التشاور باختيار وسيلة أو هدف ما من مجموعة بدائل².

يرى عمار عوابدي القرار بأنه: صادر عن سلطة إدارية متخصصة أو احد أعضاء السلطة الإدارية المتخصصة في حدود اختصاصهم³.

ويعرف أيضا بأنه: فعل أو عمل يقوم به متخذ القرار لاختيار بين العديد من الخيارات المسموح بها لتوفير حل لمشكلة معينة⁴.

✓ المفهوم الإجرائي للقرار: القرار هو حسم لبعض الآراء و الأفكار ووجهات النظر، يختاره المقرر لحل مشكلة ما.

مفهوم اتخاذ القرار:

نجد اللوزي يعرفه بأنه: استخدام المنهجية العلمية والتحليل الكمي لاختيار بديل من عدة بدائل، شريطة أن يحقق هذا البديل المنفعة الأكثر للأفراد والتنظيمات الإدارية⁵.

يعرفه " القصبي " بأنه: أسلوب معرفي لمعالجة المشكلات والمواقف عن طريق توفير المعلومات الكافية، لاختيار البديل الأنسب من البدائل المتاحة في سبيل تحقيق الهدف⁶.

عرف " سايمون " اتخاذ القرار بأنه: اختيار بديل من البدائل المتاحة لايجاد الحل المناسب لمشكلة ما⁷. ويعرفه " هاريسون " على أنه: عملية عقلية تنطوي على إصدار حكم باختيار أنسب السلوكيات في موقف معين.

¹ - مجدي عبد الكريم: سيكولوجية صنع القرار، مكتبة النهضة المصرية، 1997، ص59.

² - إبراهيم حمادة بسيوني: دور وسائل الاتصال في صنع القرارات في الوطن العربي، ط1، 1993، ص91.

³ - عوابدي عمار: نظرية القرارات الإدارية بين علم الادارة والقانون الإداري، 2003 ص20.

⁴ - G. zara: la prise de décision, cours de management , p2.

⁵ - موسى اللوزي: التطوير التنظيمي (أساسيات ومفاهيم حديثة)، دار وائل للنشر، عمان الأردن، ط1، 1999، ص31.

⁶ - القصبي عبد السلام: أسس إدارة الموارد البشرية، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006، ص127.

⁷ - الزغلول رافع والزغلول عماد عبد الرحمن: علم النفس المعرفي، منشورات دار الشروق، عمان، الأردن، 2003، ص214.

كما أشار " برنار فيري " أن: اتخاذ القرار عملية تقوم على الاختيار المدرك للغايات التي لا تكون في الغالب استجابات أوتوماتيكية أو رد فعل مباشر.¹

ويرى البعض أن اتخاذ القرار في مختلف المواقف هو العمل الحقيقي للمدير بالمؤسسة.

كما يرى البعض الآخر بأن: اتخاذ القرار ليست عملية فكرية من نتاج ذهن، ولكنها عملية منظمة وهي من النتاج النهائي لحصيلة مجهود متكامل من الآراء والأفكار والاتصالات والجدل والدراسة التي تمت في مستويات مختلفة بالمؤسسة بمعرفة أفراد عديدين، لذا فالقرارات التي تتخذ هي نتاج جماعي وليس نتيجة أو رأي أي شخص.²

المطلب الثاني: أنواع القرارات في المؤسسات الخدمائية.

إن عملية التصنيف لأنواع القرارات لا تخضع لمعايير واعتبارات ثابتة، بل تكون حسب طبيعة اتخاذ القرارات وتعدد واختلاف جوانبها والمعايير المختار.

حيث قسم "كونتر" وزملاؤه القرارات إلى نوعين هما القرارات المبرمجة والقرارات الغير مبرمجة.³

أولاً: القرارات المبرمجة:

أطلق " جور " على القرارات المبرمجة اسم القرارات الروتينية،⁴ ويقصد بها القرارات التي يتم أخذها بشكل روتيني أو متكرر، وتتخذ في مواقف محددة وتخضع لقواعد معينة، وهذا النوع من القرارات غالباً ما تكون مستمدة من الخبرات السابقة أو المعرفة الفنية بخصوص أعمال التي يتم تنفيذها في مواقف محددة أو أساليب إحصائية تتطلب اتخاذ إجراءات فورية.⁵

كما أنها لا تكلف لوضعها جهداً كبيراً في جمع المعلومات ووضع البدائل والاختيار بينهما، وتكون درجة البرمجة تامة، مما يسمح بالتنبؤ بالنتائج على أساس التجارب السابقة،⁶ كما يطلق على القرارات المبرمجة بالقرارات الهيكلية، وتعني التي يتكرر حدوثها ولا تستدعي جهداً كبيراً، وتعتبر العلاقة بين الاجتهاد و برمجة القرارات واضحة، فلو أخذنا المستويات العليا في المؤسسة نجد فيها قليل من البرمجة مقارنة بالمستويات الأخرى.⁷

¹ - نواف كنعان، اتخاذ القرارات الادارية بين النظرية والتطبيق، ط5، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2007، ص73.

² - عبد الله عماد : عملية اتخاذ القرار، القاهرة، 1986، ص44.

³ - عبد الهادي فخري، علم النفس المعرفي، عمان، الأردن، دار أسامة للنشر، 2010، ص251.

⁴ - الزغلول رافع والزغلول عماد عبد الرحمن: مرجع نفسه، ص328.

⁵ - محمد عبد الفتاح ياغي: اتخاذ القرارات التنظيمية، عمان دار وائل للنش، ط2، 2013، ص60.

⁶ - فرحات غول: الوجيز في اقتصاد المؤسسة، دار الخلدونية، الجزائر، ط1، 2008، ص164.

⁷ - جيري لجري، مدخل علم السلوك التطبيقي لإدارة الناس، ترجمة وليد عبد اللطيف هوانة، المكتبة العربية السورية، دمشق 1984.

ثانيا: القرارات الغير مبرمجة:

أطلق عليها اسم القرارات الإبداعية،¹ ويقصد بها القرارات التي تستدعي جهدا من التفكير، وقدرا معيناً من المعلومات.²

كما أنها قرارات طويلة الأمد وتكون موضوعاتها جديدة وغير متشابهة، ويستلزم عند اتخاذ مثل هذه القرارات الكثير من الجهد والوعي، لأن الأخطاء التي تحصل عند اتخاذها تكون باهضة التكاليف.³

وبالتالي يمكننا القول بأن القرارات الغير مبرمجة تكون غير روتينية وغير متكررة، وقرارات إبداعية، ولهذا تتطلب من متخذها جهداً أكبر في جمع المعلومات وطرح البدائل والمقارنة بينها ومن ثم اختيار القرار المناسب.⁴

جدول رقم (01) يوضح مقارنة بين القرارات المبرمجة والغير مبرمجة

أساسيات التفرقة	قرارات مبرمجة	قرارات غير مبرمجة
طبيعتها	روتينية ومتكررة	غير منتظمة، وغير متكررة
معايير الحكم فيها	واضحة	يمكن استخدام الحكم الشخصي
تحديد البدائل	سهلة	تتسم بنوع من الصعوبة
ظروف اتخاذ القرار	تأكد	عدم تأكد نسبي
الاجراءات	محدد	غير محددة مسبقا
المعلومات	متوفرة	قليلة جدا وغير كافية
أدوات الحل	الطرق الكمية وبرامج الحاسوب الجاهزة	الخبرة، برامج الحاسوب المتطورة

المصدر: حسين بلعجوز: المدخل لنظرية القرار، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص102.

تصنيف القرارات حسب أهميتها:

هناك ثلاثة أنواع من القرارات تتمثل في القرارات الاستراتيجية، التي تمس مبرر وجود المؤسسة وكيانها وأهدافها السياسية وسياساتها الرئيسية، وعلى الطرف الآخر توجد القرارات الإدارية، محددة الأجل والتي تتعلق بالإجراءات وغيرها من المسائل التكتيكية، وفي الأخير نجد القرارات التشغيلية، وتعرف بالقرارات الروتينية أو اليومية.

¹ - عبد الهادي فخري: مرجع سبق ذكره، ص251.

² - موسى شهرزاد: القدرة على اتخاذ القرار وعلاقتها بمركز الضبط، دار الصفاء للنشر، عمان، 2010، ص49.

³ - أنس عبد الباسط عباس، إدارة الأعمال وفق منظور معاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص120.

⁴ - محمد عبد الفتاح ياغي، مرجع سبق ذكره، ص62.

❖ **القرارات الاستراتيجية:** تعتمد هذه القرارات على الاختيار بين البدائل لتحقيق أهداف رئيسية أو بعيدة المدى، ويتخذ هذا النوع من القرار لمواجهة مشكلات هامة وحرجة، كما أن لها تأثير بالغ في أوضاع المؤسسة، وعند اتخاذ مثل هذه القرارات يصعب التراجع عنها.¹

وتتميز القرارات الاستراتيجية بعدم التكرار والثبات النسبي طويل الأجل، كما تعتمد على مبدأ الحتمية في اتخاذ القرارات أي ليس هناك مفر من اتخاذها.

— المركزية في المستويات العليا: أي تبنى في أعلى المستويات الإدارية والمتمثلة غالبا في مجلس الإدارة، وتحمل قرارات تتعلق بالمؤسسة ككل لأنها تمثل نقاط متكاملة في خدمة مختلف الإدارات والأقسام.

— ارتباط القرارات الاستراتيجية بالبيئة الخارجية ارتباطا وثيقا، كونها تعمل على تنظيم العلاقات بين المؤسسة والبيئة الخارجية وتحقيق الأهداف.²

❖ **القرارات التكتيكية:** وهي القرارات المتعلقة بالأمور الفورية والقريبة المدى لحل مشكلة معينة.

أي يمكن تنفيذها في فترة زمنية قصيرة ولا تتطلب تعمقا فكريا ولا إبداعيا، بل تستخدم توجيهات وإجراءات وقواعد جاهزة مسبقا، ويتم اتخاذها من أجل تنفيذ القرارات الاستراتيجية كما يمكن أن تتطلب تنفيذ قرار استراتيجي واحد واتخاذ عدة قرارات تكتيكية.³

وتتميز القرارات التكتيكية بالتكرار اذا ما قورنت بالقرارات الاستراتيجية، كما تتميز أيضا بالتعامل مع وسائل تحقيق الأهداف على عكس القرارات الاستراتيجية التي تتعامل مع الأهداف.

— تهتم بتدفق البيانات والمعلومات، كما تقوم بتقسيم العمل، وتعمل على توفير الاعتمادات المناسبة لتنفيذ قرارات الإدارة العليا.⁴

❖ **القرارات التشغيلية:** وهي قرارات روتينية يومية، تواجه مواقف متكررة ومتماثلة،⁵ تقوم بجدولة الإنتاج وجدولة

استخداماتها وتشغيل الموارد، كما تعمل على تحديد مستويات التشغيل، وتوزيع الموارد المتاحة على الأنشطة الوظيفية الرئيسية.⁶

وتتميز القرارات التشغيلية

- تتخذ بصورة متكررة، وذلك لضمان سير العمليات الإنتاجية.
- تتعلق بالمدى القصير، غالبا ما تكون قرارات شهرية أو أسبوعية أو يومية.

¹ - عبد الهادي فخري: مرجع سبق ذكره، ص 250 252.

² - حسن ياسين طعمه: نظرية اتخاذ القرارات، أسلوب كمي تحليلي، عمان، دار الصفاء للنشر، 2010 ص 33.

³ - الزغلول رافع والزغلول عماد: مرجع سبق ذكره، ص 331.

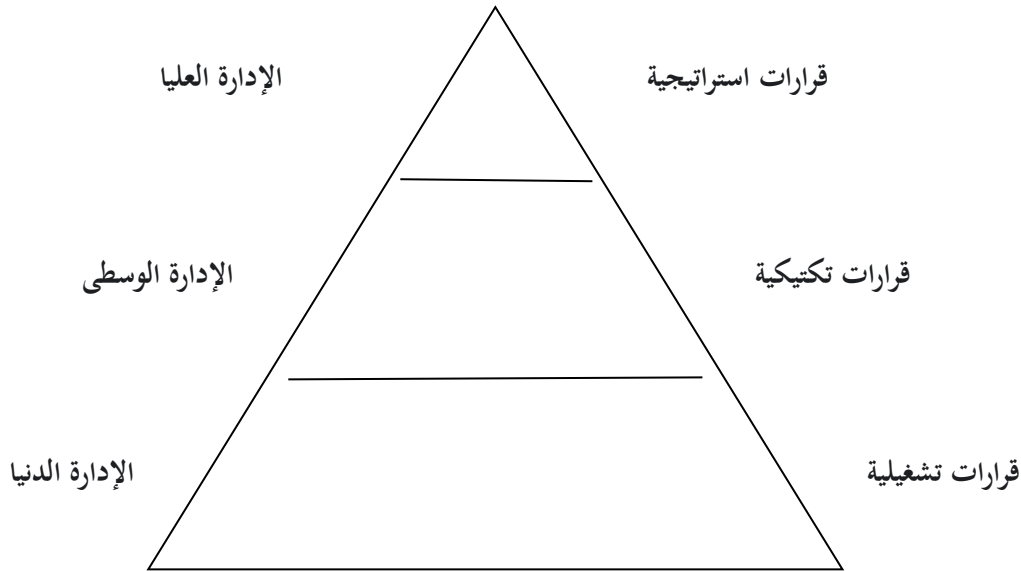
⁴ - عبد الله عماد: مرجع سبق ذكره، ص 144.

⁵ - عبد الله عماد: مرجع سبق ذكره، ص 144.

⁶ - عبد الهادي فخري: مرجع سبق ذكره، ص 253.

- تعمل على ترشيد النفقات التي تتحملها المنظمة والمتعلقة بعملياتها الإنتاجية.¹

الشكل رقم (01) يبين تصنيف القرارات حسب المستويات الإدارية



المصدر: محمد محمد الهادي: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، ص33.

تصنيف القرارات حسب طبيعتها:

يتخذ الفرد قرارات متنوعة في حياته اليومية سواء لمعالجة مسائل شخصية أو مهنية، وفي بعض الحالات تسيطر على متخذ القرارات جانب عاطفي مما تؤثر عليه في أداء مهامه، فعندما يتصرف المدير في إطار دوره كمسؤول رسمي، فإنه يتصرف في إطار قواعد النظام الرسمي المعلن والمعروف للمجتمع، وهذا النوع من القرارات يمكن التفويض فيه للمستويات الإدارية والتي تتخذ قراراتها في حدود أحكام النظام المقرر، أما القرارات الشخصية يتخذها المدير في إطار تقديره كفرد ومن ثم فهي تتعلق بشخص وتقديره وقيمه الذاتية، وهذا النوع من القرارات عادة لا يفوض فيه.²

❖ **قرارات شخصية:** هي قرارات فردية يتخذها المدير وتعكس ميوله، والقيمة الذاتية³، وبالتالي فهي تخص المدير كفرد وليس كعضو في التنظيم الإداري، وبذلك فإن القرارات الشخصية لا يمكن تفويضها للآخرين،⁴ أي تتعلق بشخص معين بذاته أو أشخاص معينين بذاتهم.

¹ - حسن ياسين طعمه: مرجع سبق ذكره، ص34.

² - عبد الهادي فخري: مرجع سابق، ص250.

³ - موسى شهرزاد: مرجع سابق، ص49.

⁴ - منى عطية خزام خليل: الإدارة واتخاذ القرار في عصر المعلوماتية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2009، ص93.

❖ **قرارات تنظيمية:** هي القرارات التي يتخذها القائد أو المدير بحكم السلطة التي يتمتع بها، ويتمكن عن طريقها بتفويض السلطة للآخرين، ويؤكد سلطته وقدرته على القيادة، ويتضمن وضع قواعد وتعليمات شاملة تلتزم بها باقي الأقسام.

ويتضمن ضمنها قواعد عامة مجردة تطبق على كل من توفرت فيه الشروط دون تحديد الأشخاص مسبقاً¹. فالمدير يتخذ القرارات الشخصية التي تعمل على تحقيق الأهداف الشخصية ويتخذ القرارات التنظيمية التي تهدف لتحقيق الأهداف التنظيمية وأحياناً قد يتوافق كل منهما ويسهل تحقيق أهداف أخرى².

المطلب الثالث: أهمية اتخاذ القرار في المؤسسات الخدمائية.

تبدأ أهمية اتخاذ القرار بدءاً بالفرد الذي يعمل من خلال سعيه المستمر من أجل البقاء وممارسة النشاط الإنساني في شتى المجالات، بصورة مستمرة ليرقى بنمط حياته مستخدماً في ذلك عقله المبدع وتجاربه ومعلوماته وقدرته على الانتقاء والاختيار.

أما إذا انتقلنا إلى مجال الحياة العملية أين تختلف طرق تسيير شؤون العمل، وتزداد المشاكل وتتعدد كلما تنوع النشاط واتسع مجاله، فإن المدير الذي ينظم وينسق ويتعامل مع البيئة الخارجية، وبالتالي فإنه يتخذ في كل مرحلة من مراحل عمله قراراً معيناً³، ومن خلاله يتم إنجاز كل أنشطة المؤسسة، وتحديد مستقبلها، ولا يمكن أداء أي وظيفة بالمؤسسة ما لم يصدر بصدد قرار⁴.

إذ تتجلى أهمية القرارات في المؤسسة من خلال كونها جوهر عملية الإدارة، ويتغلغل فيها لدرجة يمكن القول أن الإدارة هي اتخاذ القرار، فهي تعتبر المحور الأساسي والفعال والحلقة الرئيسية في العملية التي لا تتكامل بدونه:

➤ التخطيط: يقوم على اتخاذ سلسلة من القرارات التي تتعلق بوضع افتراضات حول الأحداث المستقبلية

للمؤسسة، وكلما كانت قريبة من الواقع كلما كان التخطيط سليماً.

➤ التنظيم: يقوم على اتخاذ سلسلة من القرارات التي تتعلق بالهيكل التنظيمي، الإجراءات التنظيمية، طبيعة العلاقة بين العاملين، وتحديد القواعد التي تحكم سير العمل، ونقل عملية اتخاذ القرارات إلى جميع أجزاء التنظيم سواء عمودياً أو أفقياً كما تبرز أهميتها في العمل على تحقيق تنمية وتدريب العاملين كما أن تقييم التنظيم يتوقف على نوعية القرارات المتخذة والكفاءة التي تنفذ بها.

➤ التوجيه: يعتمد على سلسلة من القرارات التي تتعلق بكيفية إصدار الأوامر والتعليمات الواضحة بشأن ما يجب

عمله والإرشاد بأسلوب أداء العمل حسب الظروف القائمة، وكيفية الإرشاد بأسلوب أداء العمل حسب

¹ موسى شهرزاد: مرجع سابق، ص 49.

² منى عطية خزام خليل: مرجع سابق، ص 93.

³ - زاهر بشير العبدو، أساليب التحليل الكمي في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، 2015، ص 16.

⁴ - أحمد ماهر: الإدارة المبادئ والمهارات، الدار الجامعية الإسكندرية، 2004، ص 280.

الظروف القائمة، وكيفية الإشراف أثناء التنفيذ وذلك باستخدام كل الوسائل التكنولوجية التي تساعد وتسهل في عملية الوصول الى الأهداف المرجوة.

➤ الرقابة: تعتمد على سلسلة من القرارات التي تتعلق بتحديد مجالات الرقابة، معاييرها و المعلومات المطلوبة لها والزمن اللازم لذلك، والجهات التي تشرف عليها.

وفي الأخير يمكن القول بأن اتخاذ القرارات عملية مستمرة في المجال الإداري، حيث نلاحظ بأن عملية التسيير، ماهي إلا مجموعة مستمرة ومتنوعة من القرارات في مختلف الأقسام الموجودة داخل المؤسسة كالتخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة.....¹

المبحث الثاني: مراحل وحالات اتخاذ القرار والعوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مراحل اتخاذ القرار.

لاتخاذ القرار مراحل من حيث العدد والترتيب وفقا لخلفيات الباحثين، للتوفيق بين الجوانب النظرية والممارسات العلمية، إلا أنها تصب على فكرة أساسية واحدة تنطبق مع المنهج العلمي وهي تعريف المشكلة والبيانات المتعلقة بالمشكلة، ثم اختيار البديل الأنسب الذي يعالجها ويحقق الهدف المنشود وأخيرا تنفيذ وتقييم النتائج.²

أولا: تحديد وتشخيص المشكلة.

قبل قيام متخذ القرار بدراسة المشكلة يعتقد من الوهولة الأولى أنها واضحة ومن السهل تعريفها، وكثيرا ما يترتب على ذلك وقوع في خطأ التعريف غير الصحيح لها ولهذا يتم تحديد المعلومات والحقائق التي قد تساعد في التعريف الواضح و الدقيق للمشكلة.

حيث يقوم بعد ذلك بتشخيص المشكلة لمعرفة هل تشكل تحقيقا لأهدافه أم لا تشكل³، كما يقوم بدراسة تحليلية للمعلومات المتحصل عليها للوصول إلى استنتاجات واضحة وفعالة تساهم في التوصل الى التعريف الصحيح للمشكلة من بداية ظهورها، حتى وقت دراستها والتوقعات الخاصة بها⁴.

ويعني ذلك أن متخذ القرار يقوم بدراسة وتعريف الموقف من جميع أبعاده، ومعرفة دوافع وأسباب حدوث المشكلة لمعالجتها والسيطرة عليها من التفاهم والتحكم فيها كل ذلك من أجل حماية المؤسسة وتحقيق أهدافها.⁵

ثانيا: تحديد البدائل.

¹ - زاهر بشير العبدو: مرجع نفسه، ص17.

² - زاهر بشير العبدو: مرجع سبق ذكره، ص09.

³ - إسماعيل صبري مقلد: تقرير اتخاذ القرار في السياسة الخارجية، مجلة السياسة الدولية العدد 14، 1968، ص114.

⁴ - خليل محمد حسن الشماخ: نظرية المنظمة، دار المسيرة الأردن، ط1، 2007، ص347.

⁵ - هاني إلياس خضر الحديشي: عملية صنع القرار السياسي الخارجي، بغداد، دار الشؤون الثقافية للنشر، 1982، ص64.

تأتي مرحلة تحديد البدائل بعد تحليل المشكلة و تشخيصها والتعريف بالموقف، حيث يقوم متخذ القرار باختيار البدائل المناسبة واقتناعه بها لحل المشكلة وقد تواجهه بعض الصعوبات لأنه هناك بدائل غير منظورة له، وهذا راجع إلى أمور عديدة تؤثر في عملية البحث في جميع البدائل، مثل غموض الموقف أو ضيق الوقت وعنصر المفاجئة مما يجعله يركز في عدد محصور من البدائل،¹ ويتم حل المشكلة بما يناسب أهداف المؤسسة من خلال النجاح في تحديد البدائل، وهذا أمر يتوقف على مدى صدق وحدائة البيانات والمعلومات مع إبراز المزايا والعيوب المتوقعة في كل بديل.

ثالثا: الاختيار بين البدائل.

تعد هذه الخطوة على أساس المفاضلة بين البدائل في ضوء نتائجها المتوقعة ومقارنتها مع الأهداف ويستند متخذ القرار في اختياره للبديل الأفضل، حيث يجب الأخذ بعين الاعتبار جميع المعايير الموضوعية التي تساهم في تحديد الحل الأفضل للمشكلة، والمتمثلة في البعد الزمني الذي يشمل وقت تنفيذ البديل والحصول على النتائج الدقيقة، مع مراعاة قدرات المؤسسة وكذا الاستعانة ببعض الأساليب ووسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأيضا استشارة الخبراء سواء داخل المؤسسة أو خارجها من أجل المساهمة في اختيار البديل المناسب في الوقت المناسب.

بعد اجتياز هذا الاختبار يصبح البديل الأنسب هو القرار النهائي في ظل الظروف المحيطة به والموارد المتاحة له والأهداف المحددة له، وبالتالي ما على متخذ القرار إلا تنفيذه.²

رابعا: تنفيذ القرار.

بعد التوصل إلى اختيار البديل المناسب للحل المشكلة والتأكد من صحة وفعالية القرار، تأتي بعد ذلك عملية نقله من حالته النظرية إلى حالته العملية،³ أي بوضع القرار موضع تنفيذ، وذلك من خلال الأوامر التي يملها متخذ القرار إلى أعضاء المؤسسة بتطبيق البديل الذي تم اختياره،⁴ حيث تبدأ عملية التفاعل بين القرار والواقع بمتغيراته، ولنجاح هذه العملية يجب الإلمام بالخطوات اللازمة والمتمثلة في: التأكد من أن كل فرد يجب عليه معرفة المهمة الموكلة إليه، وأن يتم وضع نظام للمتابعة والرقابة، وأخيرا تحديد خطط بديلة لمواجهة كافة المشكلات التي يمكن أن تحدث في المستقبل.⁵

خامسا: تقييم القرار.

آخر خطوة في اتخاذ القرار هي تقييمه، حيث تسهل هذه المرحلة عملية التوقع من خلال البحث وتوفير البيانات، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة من المساهمة في طريقة تقييم وتقوم القرارات،⁶ في فترة وجيزة ومن خلال هذه العملية يتم معرفة مدى تحقيق الأهداف المرجوة كما يمكن الاعتماد عليها لحل المشاكل المتماثلة في المستقبل.

¹ - إسماعيل صبري مقلد: مرجع سبق ذكره، ص204.

² - موسى شهرزاد: مرجع سبق ذكره، ص55.

³ - إسماعيل صبري مقلد: مرجع سبق ذكره، ص362.

⁴ - إبراهيم عبد العزيز شيحا: أصول الإدارة العامة، منشأ المعارف الإسكندرية، 1993، ص353.

⁵ - السلطان فهد صالح: الأسلوب العلمي في اتخاذ القرارات الإدارية، مجلة البلديات، العدد18، الرياض، 2012، ص35.

⁶ - الزغلول رافع، والزغلول عماد، مرجع سبق ذكره، ص327.

المطلب الثاني: حالات (ظروف) اتخاذ القرار.

يقصد بيئة القرار بأنها تلك الظروف المحيطة أثناء وبعد اتخاذ القرار بجميع تسهيلاتهِ وتعقيدهاتهِ السائدة، وبالتالي يجب على متخذ القرار أن يتفاعل مع متغيرات البيئة الداخلية، وبيئته الخارجية.

فقد قسمت ظروف أو حالات اتخاذ القرار إلى ما يلي:

1- قرارات تحت ظروف الجهل: وهي تعبر عن حالة عدم معرفة احتمالات حدوث أي حدث، وبتعبير آخر عدم معرفة احتمالات وصول الحالات الطبيعية للأحداث.

2- قرارات تحت ظروف التأكد: في هذه الحالة يكون متخذ القرار على دراية تامة و دقيقة بالأحداث الاقتصادية المستقبلية، وبالتالي يستطيع التنبؤ بنتائج اختباره، غير أن هذه الفرضية التي قليلا ما تكون تتعلق بالمشاكل قصيرة الأجل خصوصا (البرامج اليومية للعمل كالإنتاج مثلا التوزيع...)، يعد هذا النوع من القرارات أسهل القرارات التي يمكن اتخاذها، حيث يكون لكل قرار يتم اتخاذه نتيجة واحدة فقط أو بعبارة أخرى تكون لدى متخذ القرار معلومات كافية و أكيدة تسمح له بمعرفة نتائج قراره، فان متخذ القرار يعلم بدقة وتأكيد نوع الظروف التي ستسود حال اتخاذ القرار، ومن ثمة فان آثار القرار ونتائجه معلومة مسبقا.

3- قرارات تحت ظروف المخاطرة: وهي القرارات التي تتخذ في ظروف وفي حالات محتملة الوقوع، وبالتالي فان على متخذ القرار أن يقدر الظروف و المتغيرات محتملة الحدوث في المستقبل وكذلك درجة احتمال حدوثها، و يميز هذا النوع من القرارات حين يكون للقرارات التي يتم اتخاذهها بصورة متكررة عدة نتائج محتملة الوقوع، كما ان الظروف المحيطة باتخاذ القرار دائما تكون نفسها، بالإضافة الى توفر المعلومات المتعلقة بتلك الظروف بصورة مسبقة.

ويتطلب اتخاذ القرار في حالة المخاطرة ثلاث شروط أساسية:

- ✓ غالبا ما تتخذ القرارات تحت نفس الظروف والمؤثرات.
- ✓ يوجد لكل قرار أكثر من نتيجة واحدة.
- ✓ توفر معلومات سابقة يمكن استعمالها في تحديد الاحتمال ونوع كل نتيجة ممكنة و في هذه الحالة تلعب قدرة المسير دورا بالغ الأهمية في تقدير الاحتمالات لإعطاء فعالية للقرار المتخذ.

4- قرارات تحت ظروف عدم التأكد: حالات عدم التأكد هي الحالات التي تكون فيها المعلومات عن حالات الطبيعة معلومات احتمالية وليست مؤكدة، فان متخذ القرار لا يعلم بتأكد أي الأحداث الممكنة التي سوف تحدث فعلا، ولكنه لا يملك المعلومات الكافية من اجل إعطاء احتمال معين لتلك الخيارات.¹

¹ - خالد قاشي: نظام المعلومات التسويقية (مدخل اتخاذ القرار)، دار النشر البيزوري العلمية، 2018، ص82.

الجدول رقم (02) يوضح ظروف اتخاذ القرار.

ظروف التأكد	ظروف الجهل
<p>. يوجد عدد قليل من المؤثرات والعوامل في بيئة القرار.</p> <p>. تتشابه العوامل والمؤثرات.</p> <p>. لا تتغير العوامل والمؤثرات بصورة مستمرة مثل القرارات الروتينية.</p>	<p>. يوجد عدد قليل من العوامل والمؤثرات في بيئة القرار.</p> <p>. تتشابه العوامل والمؤثرات إلى حد ما مع بعضها.</p> <p>. تتغير العوامل والمؤثرات بصورة مستمرة كالقرارات الإدارية.</p>
ظروف عدم التأكد	ظروف المخاطرة
<p>. يوجد عدد كبير من المؤثرات والعوامل فيها في بيئة القرار الإداري.</p> <p>. لا تتشابه العوامل والمؤثرات.</p> <p>. تتغير العوامل والمؤثرات بصورة مستمرة مثل القرارات الاستراتيجية.</p>	<p>. يوجد عدد كبير من المؤثرات والعوامل في بيئة القرار.</p> <p>. لا تتشابه العوامل والمؤثرات.</p> <p>. تبقى العوامل والمؤثرات نفسها مثل القرارات التشغيلية.</p>

المصدر: نادية أيوب، نظرية القرارات الإدارية، مطابع جامعة دمشق 1994، ص 69.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار في المؤسسات الخدمائية.

بالرغم من تعدد القرارات التي يتم اتخاذها في اليوم الواحد، إلا أن اتخاذ قرار واحد مهما كانت بساطته أو انخفاض تكلفته يستلزم التفكير في عدد من العوامل، ونجد أيضا أن حل المشكلات يواجه نفس الأنواع من القيود أو العوامل التي تؤثر على فاعلية الحلول أو الحل المقترح¹ والتي قد تعيقها من الصدور بصورة صحيحة، أو قد تؤدي إلى التأخر في إصدارها، والتي يمكن بدورها أن تواجهها الكثير من الانتقادات والمعارضة سواء من المنفذين لتعارض القرارات مع مصالحهم، أو من المتعاملين مع المؤسسة لعدم تحقيقها لغاياتهم ومصالحهم² إضافة إلى البيئة الاجتماعية من عادات وتقاليد قيم وأنظمة جماعية، والتي تؤثر إلى حد ما في اتخاذ القرار، وفيما يلي شرح لبعض تلك العوامل المؤثرة:

¹ - عبد السلام أبو قحف: أساسيات التنظيم والإدارة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2002، ص 140.

² - نادية أيوب: مرجع سبق ذكره، ص 29.

أولاً: العوامل الإنسانية السلوكية.

- ❖ عدم الاهتمام من يتخذ القرار من مقاومة للتغيير من قبل المرؤوسين، إذ لم يعد ينظر إليهم على أنهم أدوات عمل فقط، بل على أنهم أفراد لهم رغباتهم ودوافعهم ومعارفهم ومهارتهم التي يمكن استثمارها والاستفادة منها في مجال المساهمة بالأراء والأفكار لإيجاد الحلول.
- ❖ الذاتية والاعتماد على العواطف وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، إذ أن التنوع الكبير للمشكلات التي تواجه المؤسسة الحديثة يتطلب مشاركة جميع من له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمشكلة، أو ما يسمى بالاعتماد على الجهود الجماعية المشتركة، خاصة وأن القرارات اليوم أصبحت ذات أبعاد متعددة تنظيمية، إنسانية، بيئية، اقتصادية... .
- ❖ مدى قبول والاقتران بالقرار من قبل العاملين.
- ❖ العادات والتقاليد والأعراف، السائدة في المنظمة ومدى تمشي القرارات والحلول معها.
- ❖ عملية الخلط بين مظاهر المشكلة والمشكلة ذاتها.¹

ثانياً: العوامل الشخصية والنفسية.

- أكدها وجملها « H Simon » من بين أهم العوامل المتحكمة في سلوك الفرد المتخذ للقرار، حيث تتعلق ببواعث داخلية للشخص، ومنها ما يتعلق بالحيط النفساني وأثره في عملية اتخاذ القرار وخاصة في مرحلة اختيار بديل من البدائل المتاحة.
- فالقرار يتعلق بالكثير من المميزات الفردية والشخصية للفرد التي تطورت معه قبل وصوله الى المؤسسة، وعليه فان عملية اختيار الأفراد وتدريبهم تعتبر من العوامل المهمة في نوعية القرارات المتخذة في المؤسسة.
- ثالثاً: العوامل الخارجية.

تمثل المؤسسة إحدى خلايا المجتمع فهي تتأثر مباشرة به، ومن بين العوامل الخارجية التي تؤثر على عملية القرارات

هي:

- ❖ التطورات التقنية: تتأثر القرارات المتخذة في مستوى المؤسسة بالعوامل التكنولوجية كونها تساهم في الحصول على معلومات دقيقة وفعالة تسهل عليها اتخاذ القرارات في وقت وجيز، كما أن المؤسسات الحديثة تحفز على استخدام مثل هذه التكنولوجيات المتطورة التي تتيح من إمكانية تحسين القرارات وأيضاً تحسين العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها.
- ❖ عوامل ذات طابع اقتصادي: فهي تؤثر على اتخاذ القرارات في المؤسسة من خلال الأسعار السائدة في السوق أسعار التجهيزات، أسعار المواد الأولية، أسعار المنتجات المباعة من قبل المؤسسة كلها لها تأثير في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة.

¹ - عبد السلام أبو قحف: مرجع نفسه، ص 140.

رابعاً: العوامل الداخلية.

يتأثر القرار بالعوامل البيئية الداخلية في المنظمة من حيث حجمها ومدى نموها وعدد العاملين فيها والمتعاملين معها، أيضاً بتلك التي تتعلق بالهيكل التنظيمي وطرق الاتصال والتنظيم الرسمي وغير الرسمي وطبيعة العلاقات الإنسانية السائدة وإمكانات الأفراد وقدراتهم ومدى تدريبهم وتوافر مستلزمات التنفيذ المادية والمعنوية والفنية. وتمثل الضغوطات التي تواجه البيئة الداخلية للمؤسسة التنظيم الغير الرسمي من خلال المرؤوسين مما لا يتيح المجال لأخذ الوقت الأكبر للتفكير وأخذ القرار ولا تكون الفرصة كافية للحصول على معلومات صحيحة عن البدائل ودراستها دراسة موضوعية، إذ أن هذه الضغوطات عادة ما تحول القرار إما عن قصد أو عن غير قصد نحو مصالحها التي لا تتوافق تماماً مع مصالح المؤسسة.¹

المطلب الرابع: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار.

إن لفاعلية القرارات الإدارية في مختلف المؤسسات أهمية كبيرة من خلال تحقيقها للأهداف المراد بلوغها، سيما وأن التكنولوجيا الحديثة وبما تزخر به من سرعة ومرونة وشفافية، ودقة في توفير المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسة في اتخاذ القرارات، ذات أثر فعال في تحسين وتطوير، وزيادة كفاءة وفاعلية القرارات. ولتكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثير فعال في اتخاذ القرار، وذلك من خلال المعلومات التي توفرها هذه التكنولوجيا لاعتبارها الأساس الحقيقي لاتخاذ القرارات الفعالة من حيث الدقة، السرعة، والجودة،² خاصة ما تلعبه شبكة الانترنت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من المؤسسات، كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على مركزية واللامركزية القرارات، حيث تسمح بتفويض سلطة اتخاذ القرارات إلى المستويات المتوسطة من التنظيم الإداري، ففعالية دوران المعلومات بفضل وجود وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي ساعدت في اتخاذ القرارات وataحت فرصة جديدة من أجل تحسين نوعيتها في المؤسسات الخدمائية.³ كما أن المؤسسات الحديثة تحفز على استخدام مثل هذه التكنولوجيات المتطورة التي تتيح من إمكانية تحسين القرارات وأيضاً تحسين العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها.⁴

¹ - محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص 149.

² - حازم شحادة وبشار مطارنة: أثر تكنولوجيا المعلومات وانعكاسها على اتخاذ القرارات في ظل العولمة، المؤتمر العلمي العاشر، جامعة الزرقاء، المملكة الأردنية الهاشمية، 2014، ص 10.

³ - Isabel comet, lu suage groupe, ware la constraction d'un dispotif socio, technique, revne française de gestion, 2006, p280.

⁴ - حازم شحادة وبشار مطارنة: مرجع سبق ذكره، ص 11.

خلاصة الفصل:

وما يمكن أن نستخلصه مما سبق عرضه، نجد أن القرارات تظل موضوعا بحثيا مشوقا نظرا لأهميته البالغة بالنسبة لكافة المؤسسات بمختلف أنواعها، لاعتبارها المرتكز الأساسي لنجاح المؤسسة أو فشلها، من خلال اختيار البديل الأنسب أو القرار الصحيح في الوقت المناسب من طرف متخذي القرار، لذلك فإتخاذ القرار من المهام الأساسية للإدارة فهي تساعد في تحديد الرؤى المستقبلية لنجاح المؤسسة وبقائها في السوق.

الإطار

التطبيقي

تمهيد:

سنتناول في هذا الإطار التطبيقي من الدراسة التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، عرض وتحليل البيانات والنتائج المتحصل عليها من خلال أدوات جمع البيانات (استمارة الاستبيان، المقابلة)، وذلك لدراسة موضوع تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة (دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر مديرية قلمة)، حيث جاءت النتائج على شكل جداول تتضمن الإجابة والتكرار والنسب المئوية لكل سؤال من استمارة الاستبيان ، وكذلك أعمدة بيانية توضيحية ، وقد شمل هذا الإطار ما يلي:

✓ التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).

✓ عرض بيانات خاصة بكل محور من محاور استمارة البحث في جداول احصائية، وأعمدة بيانية، وكل جدول يليه تعليق وتفسير للأرقام التي جاءت فيه، إضافة إلى ربط نتائج المقابلة مع المكلفة بالإعلام والاتصال بالمؤسسة محل الدراسة، وكذلك من خلال ربط معلومات الإطار النظري بالميداني.

✓ عرض نتائج الدراسة.

✓ خاتمة الدراسة.

✓ توصيات ومقترحات موجهة لمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).

التعريف بالمؤسسة:

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات. وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000م، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات. وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما ممثلة في "اتصالات الجزائر"، وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001م بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية. كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية VSAT بشبكات سنة 2003م، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004م، و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005م، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و القواعد المنافسة، وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

أهدافها:

هناك ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها مؤسسة اتصالات الجزائر وهي:

❖ الجودة.

❖ الفعالية.

❖ نوعية الخدمات.

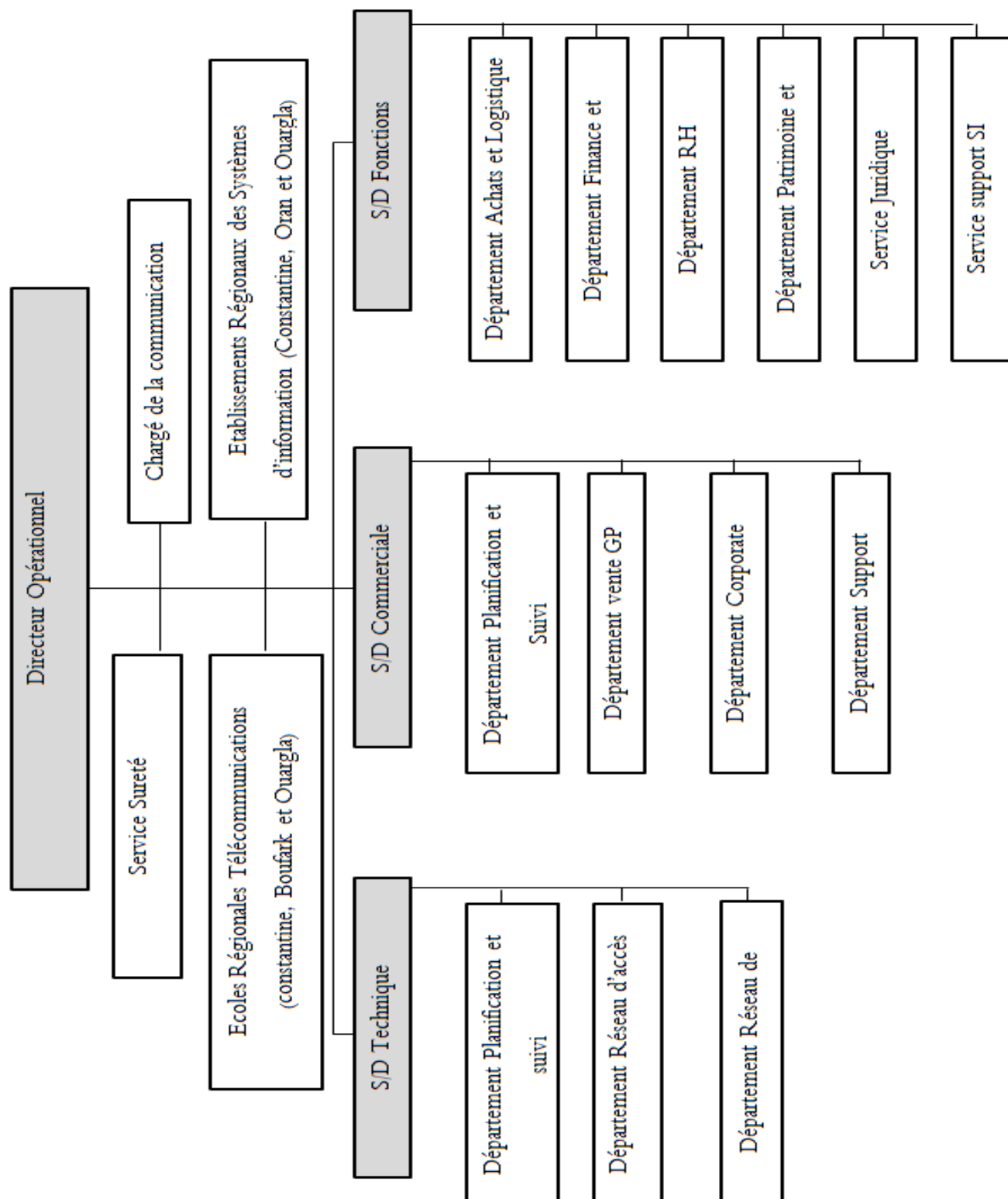
وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

الإطار القانوني:

اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات SPA والاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر تأسست وفق قانون 03 / 2000م، المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000م المحدد للقواعد العامة للبريد بتاريخ 01 مارس CNPE والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة 2001م، الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر"، وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي.

قانون 03 / 2000 وميلاد اتصالات الجزائر نص هذا القرار، المؤرخ في 05 أوت 2000م عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد، حيث هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة، لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.¹

¹ - مقابلة مع المكلفة بالإعلام والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، يوم 10 ماي 2013.

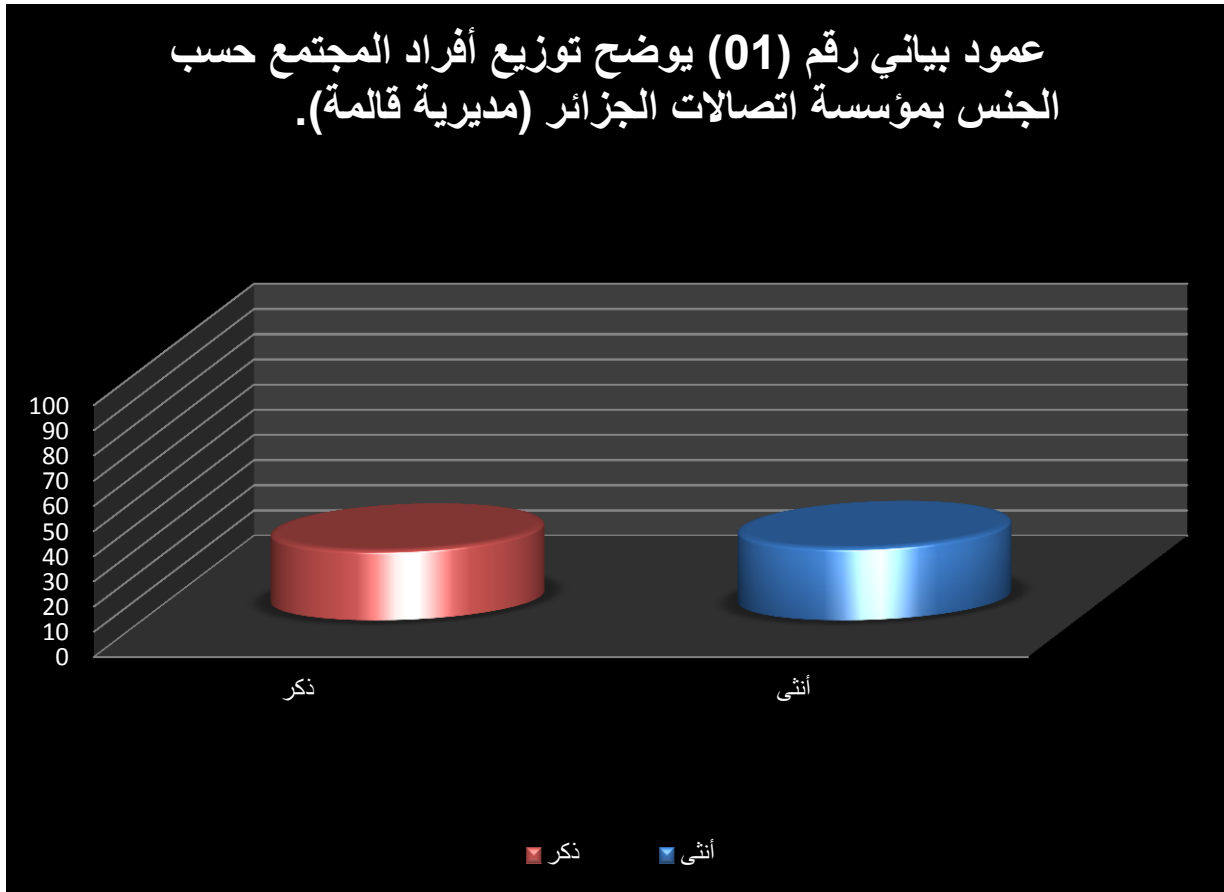


المعالجة الكمية و الكيفية للبيانات الميدانية:

المحور الأول: بيانات سوسيو ديموغرافية.

جدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
49.12	28	ذكر
50.88	29	أنثى
100	57	المجموع

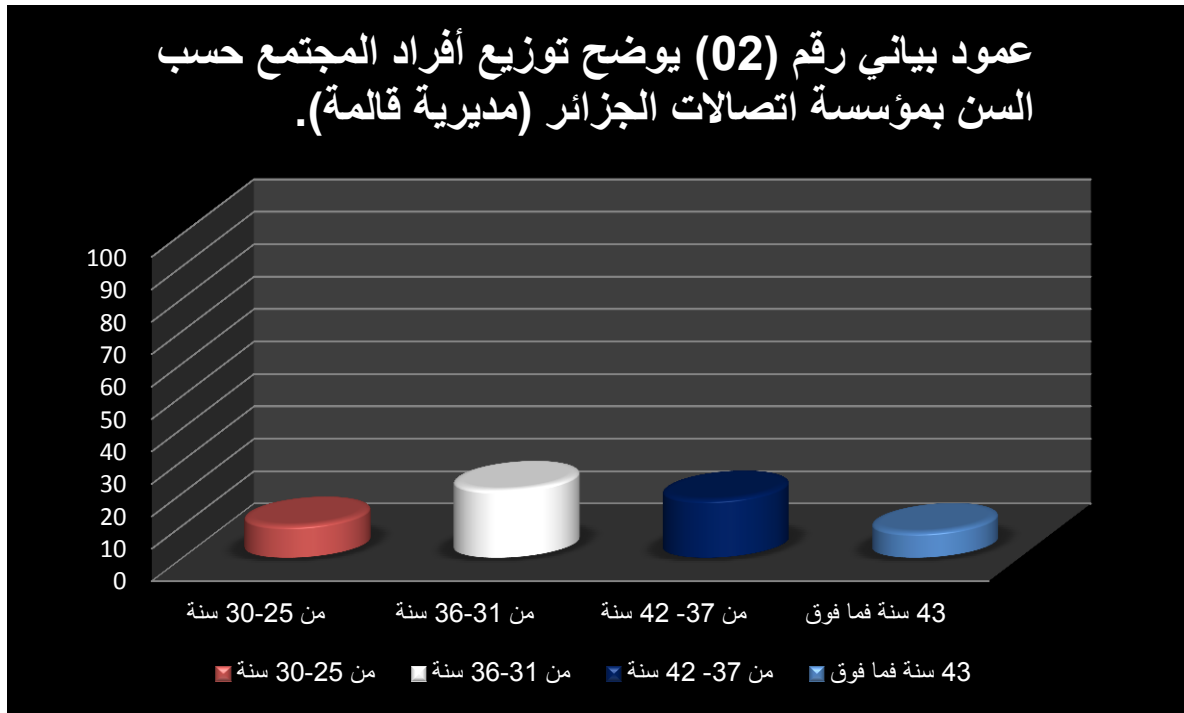


نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه، والمتعلق بتوزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، أن نسبة تمثيل الإناث قدرت بـ 50.88%، وهي أعلى من نسبة الذكور التي قدرت بـ 49.12%. يرجع هذا التفاوت بطبيعة الحال إلى كون المرأة اكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة، خصوصا وأنها فرضت نفسها في العديد من المجالات، إضافة إلى كون العمل في هذا النوع من المؤسسات من الوظائف التي تجذبها الإناث

مقارنة بالأعمال الأخرى، وكذلك من خلال التفوق الديموغرافي الذي عرفته فئة الإناث في المجتمع الجزائري في وقتنا الحالي.

جدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب السن بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

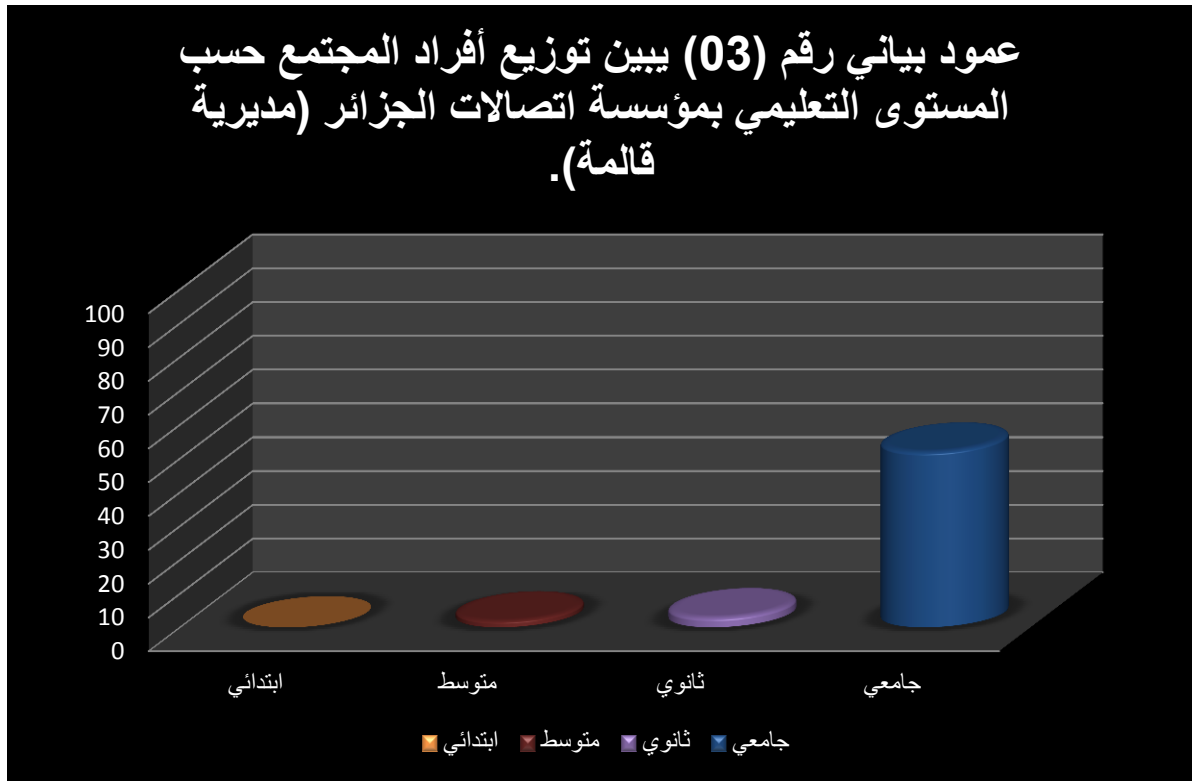
النسبة المئوية %	التكرار	الفئة العمرية
17.54	10	من 25 - 30 سنة
36.84	21	من 31 - 36 سنة
31.57	18	من 37 - 42 سنة
14.04	08	43 سنة فما فوق
100	57	المجموع



من خلال استقرائنا للجدول تبين لنا أن هناك تنوعا في الفئات العمرية لمفردات الحالة، حيث يتضح لنا قلة مفردات الفئة العمرية ما بين [43 فما فوق]، والتي جاءت نسبتها ب 14.04%، لتليها الفئة العمرية ما بين [25 - 30] بنسبة 17.54%، ثم تتبعها فئة [31 - 36] نسبة حددت ب 36.84%، أما الفئة العمرية التي احتلت الصدارة فهي فئة [37 - 42] بنسبة فاقت 57.31%، وهذا دليل على أن مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) تعتمد على فئة الشباب في أداء مهامها وتسيير شؤونها.

جدول رقم (05): يبين توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى التعليمي بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

النسب المئوية%	التكرار	المستوى التعليمي
00	00	ابتدائي
03.50	02	متوسط
05.26	03	ثانوي
91.24	52	جامعي
100	57	المجموع



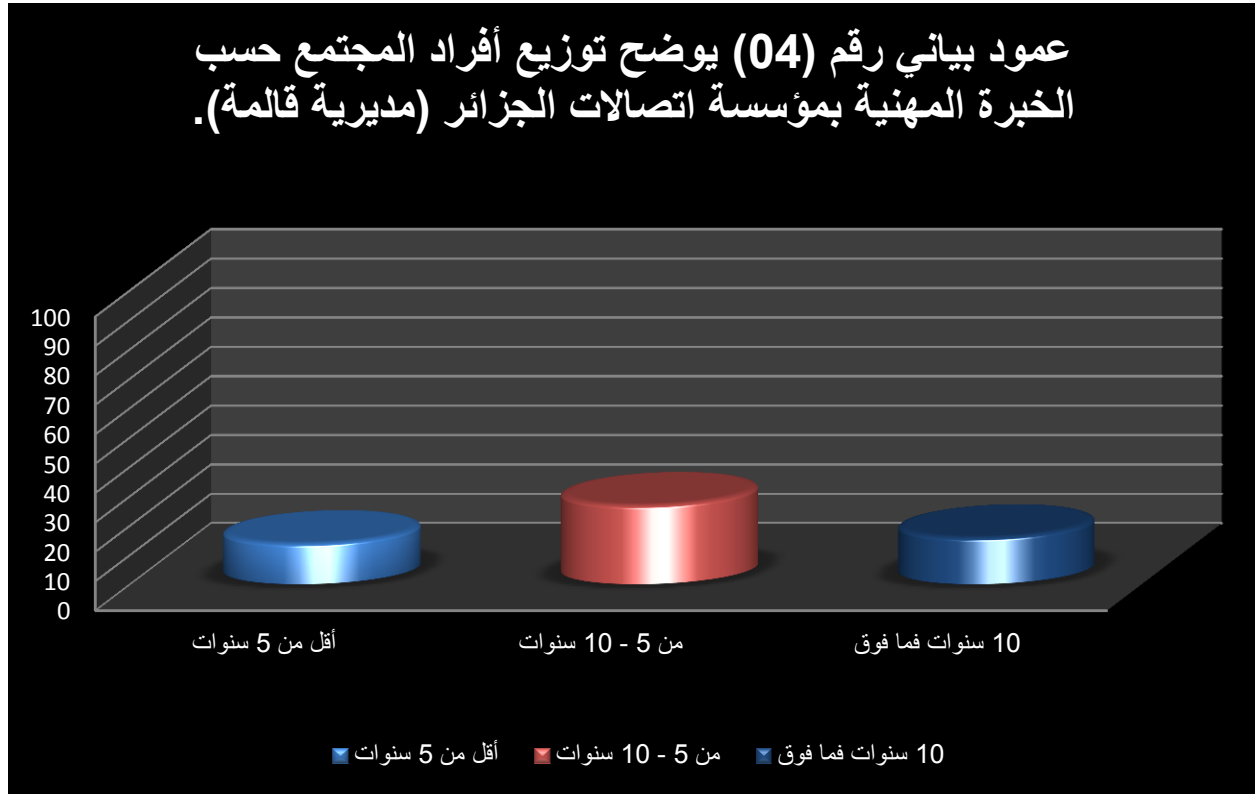
من خلال قراءتنا للأرقام الواردة في هذا الجدول، جاءت نسبة 91.24% والتي تعود حسب الجدول أعلاه إلى المستوى الجامعي، يليها المستوى الثانوي بنسبة قدرت ب 05.26%، أما المستوى المتوسط فقد تحصل على نسبة 03.50%، ثم تنعدم في المستوى التعليمي الابتدائي.

ومن خلال تحليلنا لبيانات وأرقام الجدول، يمكننا أن نلاحظ أن النسبة الغالبة وكما سبق ذكرها تعود للمستوى التعليمي الجامعي، وهذا راجع بطبيعة الحال إلى أن هذه الفئة تعمل في كثير من المصالح والأقسام الإدارية بمؤسسة

اتصالات الجزائر (مديرية قائمة)، ولكونها أيضا يعمل تحت مسؤوليتها العديد من الموظفين، وهذا دليل على أن المؤسسة لديها وعي من خلال تشغيل المناصب.

جدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب الخبرة المهنية بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قائمة).

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة المهنية
24.56	14	أقل من 5 سنوات
47.37	27	من 5 - 10 سنوات
28.07	16	10 سنوات فما فوق
100	57	المجموع



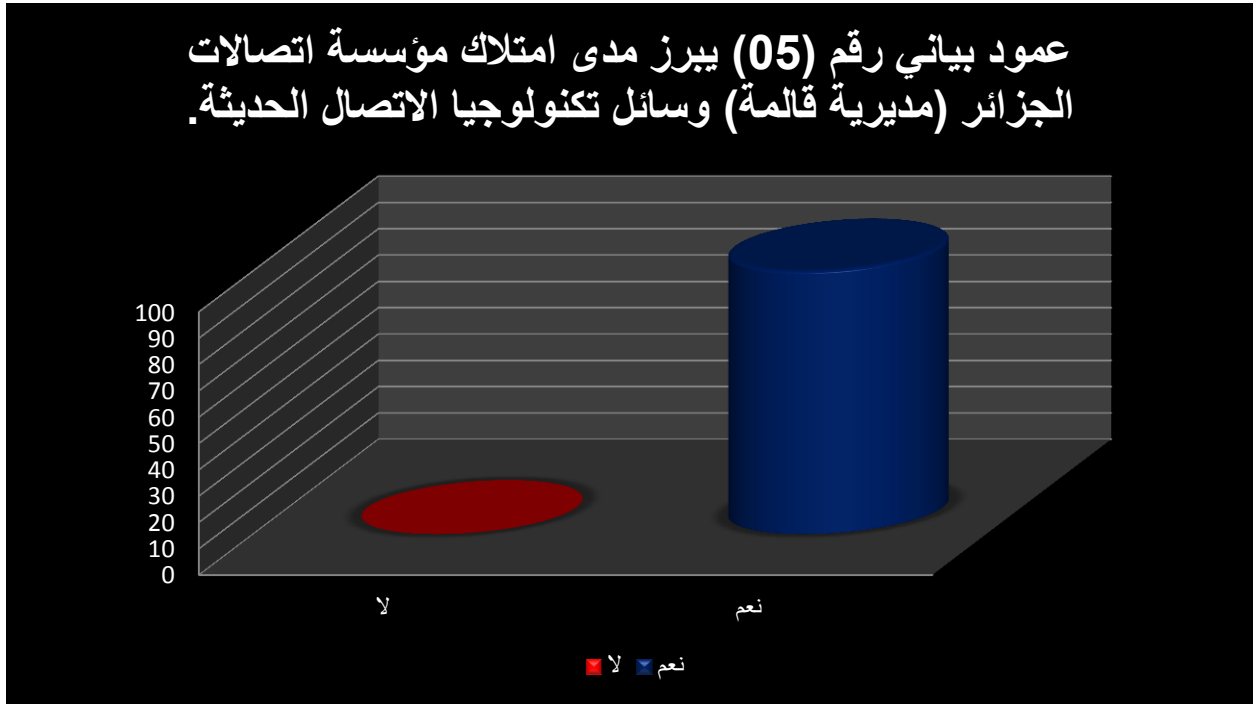
من خلال معطيات الجدول، والمتعلق بتوزيع مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية، يتبين لنا أن الفئة التي نالت النسبة الأكبر هي فئة [5 - 10] سنوات من الخبرة، حيث نالت هذه الفئة نسبة 47.37%، لتليها بعد ذلك مباشرة فئة [10 فما فوق]، وذلك بنسبة استقرت عند 28.07%، أما فئة [أقل من 5 سنوات] فاحتلت المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة لم تتجاوز 24.56%.

يمكن أن تساعدنا معرفة المدة التي قضاها الموظف في المؤسسة محل الدراسة في اكتشاف مدى معرفته الجيدة والدقيقة بالنشاطات المختلفة، ولذلك لا بد من معرفة خبرة العمال لأنه كلما زادت المدة التي يقضيها الموظف بالمؤسسة كلما زاد فهمه لسياسة المؤسسة، وبالتالي تكون إجابته على أسئلة الاستمارة ذات درجة كبيرة من الصدق والثبات والموضوعية. ونلاحظ أن الموظف بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، يتميز بالخبرة الكافية مما يؤهله لاتخاذ القرار الأنسب وفي الوقت المناسب، ونستدل على ذلك من خلال مقابلة مع المكلفة بالإعلام والاتصال في المؤسسة المذكورة.

المحور الثاني: استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الجدول رقم (07): يبرز مدى امتلاك مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

احتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	57	100
لا	00	00
المجموع	57	100

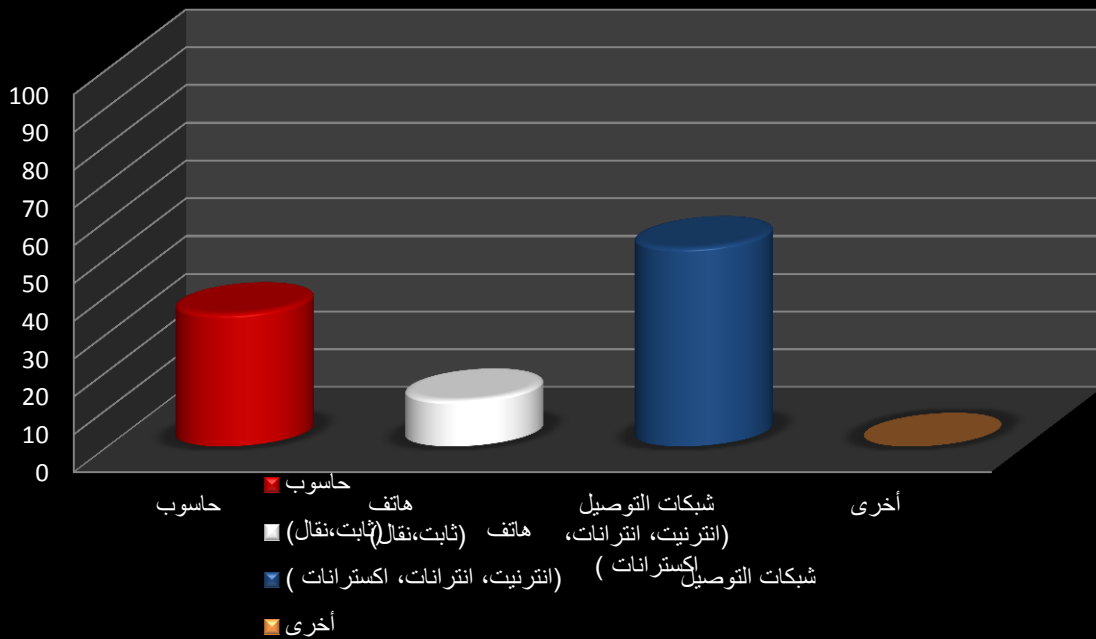


يتضح لنا من خلال استقراءنا للجدول أعلاه، أن كل أفراد عينة الدراسة رأوا بأن مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) تمتلك وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث قدرت نسبة الذين أجابوا بـ "نعم" بـ 100%، وهذا راجع لما توفره من إمكانيات وتسهيلات في جميع المجالات كونها تقوم بجمع المعلومات ومعالجة البيانات، كما تسهل للموظفين من عملية الوصول الى المعلومات وكذا سرعة تداولها.

الجدول رقم (08): الوسائل المتوفرة في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).

النسبة المئوية%	التكرار	احتمالات
35.08	20	حاسوب
12.28	7	هاتف (ثابت، نقال)
52.64	30	شبكات التوصيل (انترنت، انترانات، اكسترانات)
/	/	أخرى تذكر
100	57	المجموع

عمود بياني رقم (06) الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تمتلكها مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة).



يمثل الجدول الذي أمامنا، الوسائل التي تمتلكها مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، حيث حصلت شبكات التوصيل والمتمثلة في (انترنت، أنترانت، اكسترنات) على أعلى نسبة والتي قدرت ب 52.64%، لتليه بعد ذلك نسبة 35.08% الخاصة بوسيلة الحاسوب، ثم يأتي الهاتف (النقال، الثابت) والتي قدرت نسبته ب 12.28%.

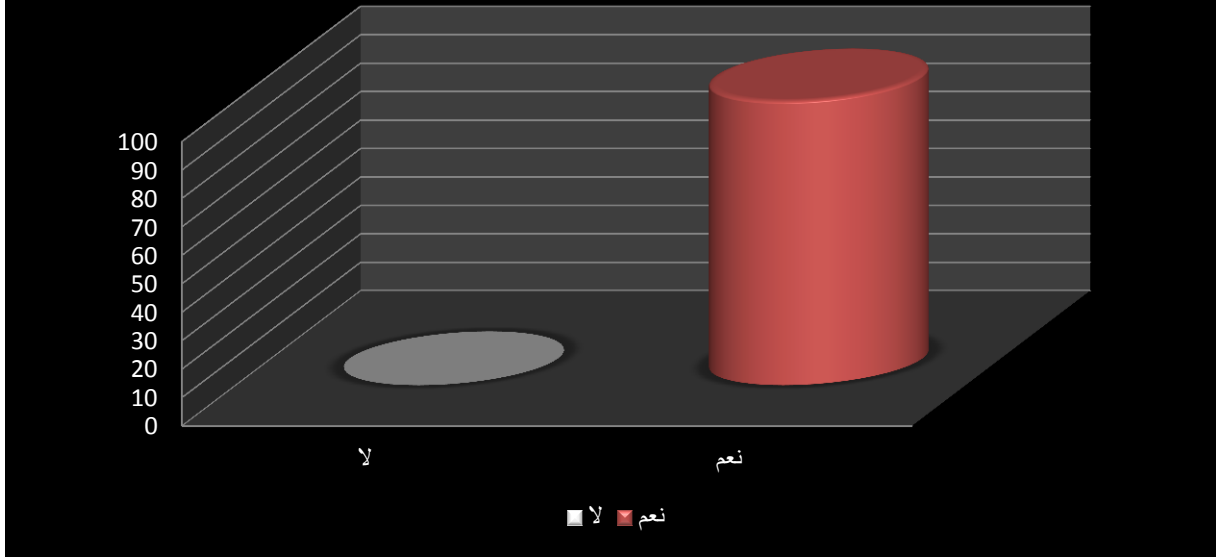
ومن خلال النسب المئوية المذكورة فقد احتلت شبكات التوصيل المرتبة الأولى نظرا للدور الذي تلعبه في نقل المعلومات بين أعضاء المؤسسة، وفي تسهيل أداء مهامهم وهذا ما أكدته المكلفة بالاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال تصريحها: أن شبكات التوصيل (الانترنت، الانترانت، الاكسترنات) من أكثر الوسائل الحديثة المستخدمة في المؤسسة.¹

الجدول رقم (09): يبين مدى استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

النسبة المئوية%	التكرار	احتمالات
100	57	نعم
00	00	لا
100	57	المجموع

¹ - مقابلة مع المكلفة بالإعلام والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

عمود بياني رقم (07) يبين مدى استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.



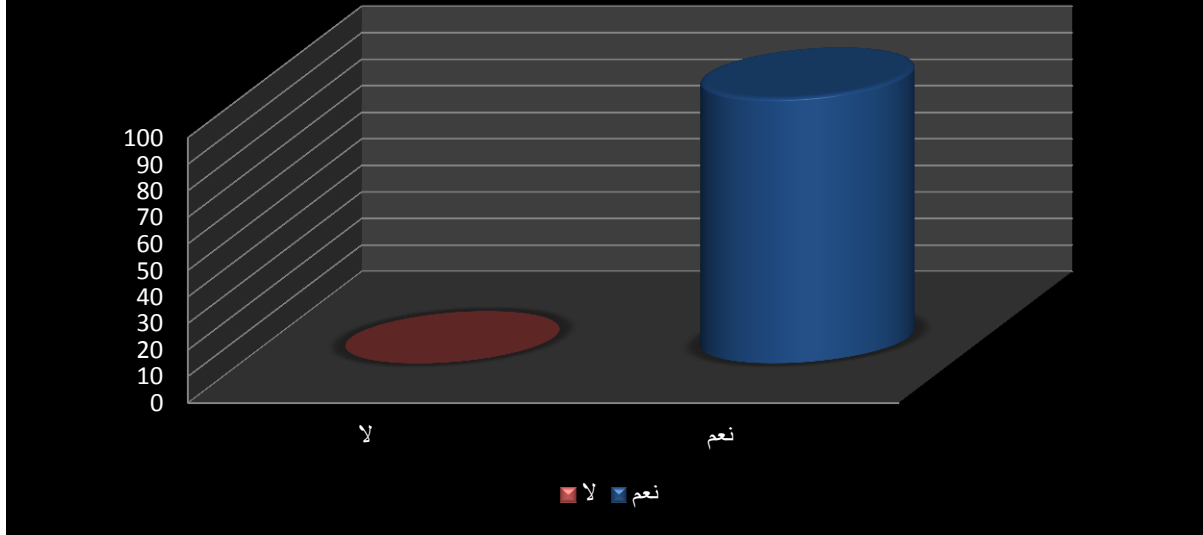
يبين الجدول والموضح أعلاه، مدى استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) لوسائل تكنولوجيا الاتصال، حيث جاءت نسبة واحدة في هذا الجدول، حيث أجابوا جل أفراد عينة الدراسة بنعم والتي قدرت نسبتها 100%.

ويظهر لنا أن كل أعضاء المؤسسة يؤكدون بأن مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث مكنتهم هذه الوسائل من توفير الوقت، الجهد، والتكلفة وتحسين جودة العمل والتي تتسم بالكفاءة والسرعة والفعالية.

الجدول رقم (10): يبين مدى تحديث وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المعمول بها في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

النسبة المئوية %	التكرار	احتمالات
100	57	نعم
00	00	لا
100	57	المجموع

عمود بياني رقم (08) يبين مدى تحديث وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المعمول بها في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).



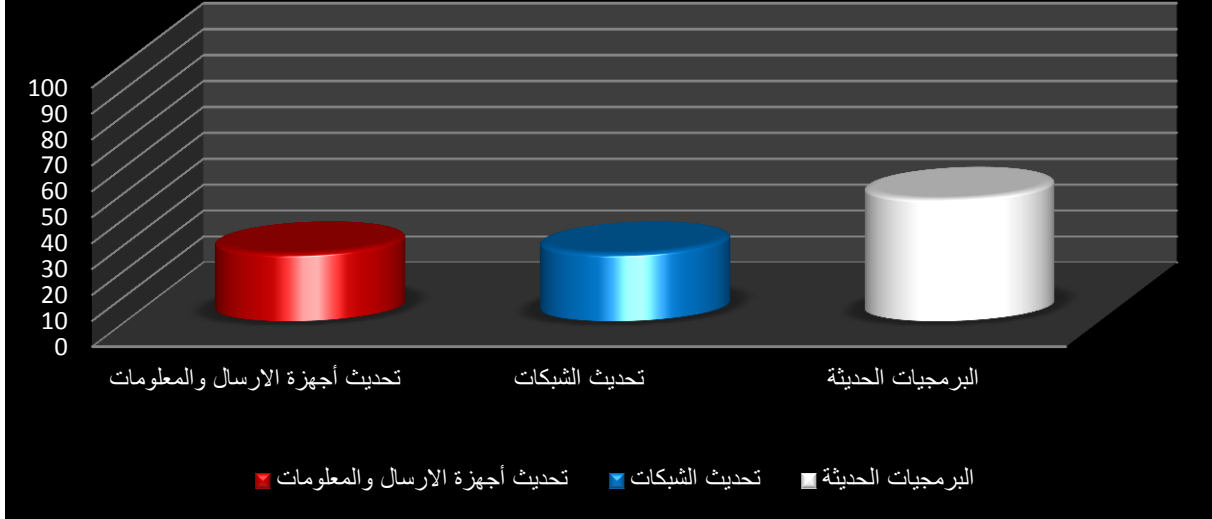
يتضح من خلال استقراءنا للجدول الموضح أعلاه، مدى تحديث وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، والتي قدرت نسبتها بـ 100% وهذا ما أكده أفراد عينة الدراسة من خلال إجاباتهم بـ "نعم".

من خلال المعطيات يتبين مدى أهمية تحديث وسائل تكنولوجيا الاتصال نظرا لأهمية الدور الذي تلعبه في تخزين المعلومات واسترجاعها وتسهيل عملية تبادلها بين أعضاء المؤسسة.

الجدول رقم (11): يبرز الوسائل التكنولوجية التي تم تحديثها في مؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة المئوية %	التكرار	اقتراحات
26.32	15	تحديث أجهزة الإرسال والمعلومات
26.32	15	تحديث الشبكات
47.36	27	البرمجيات الحديثة
100	57	المجموع

عمود بياني رقم (09) يبرز الوسائل التكنولوجية التي تم تحديثها في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

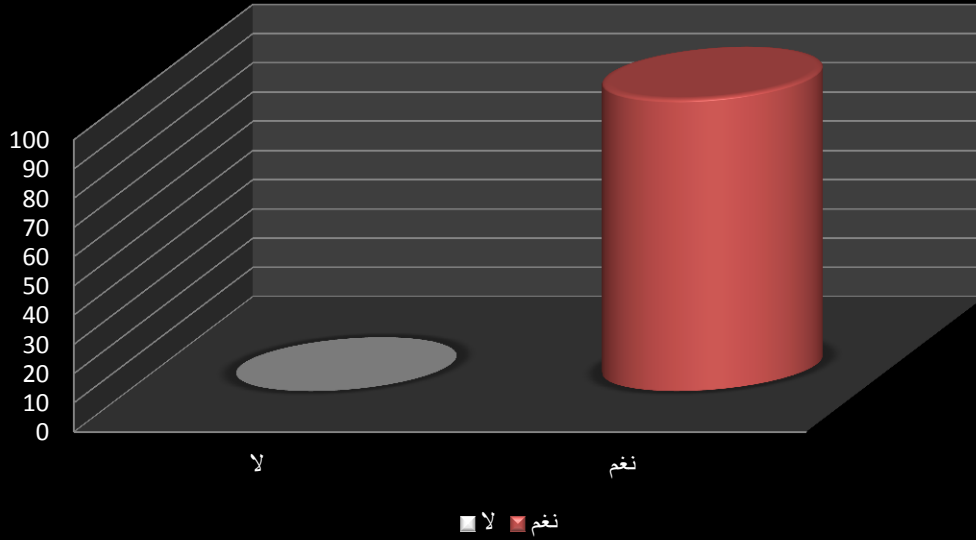


نلاحظ من خلال الجدول المبين، الوسائل التي تم تحديثها في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) وهذا ما أكده أفراد عينة الدراسة، حيث تأتي في المرتبة الأولى البرمجيات الحديثة والتي قدرت نسبتها بـ 47.36%، حيث تسهل من عملية تخزين واسترجاع أكبر عدد ممكن من المعلومات والبيانات. وتليها كل من أجهزة الإرسال والمعلومات والتحديث الذي حصل على مستوى الشبكات، حيث قدرت نسبتهم بـ 26.31%، حيث تساعد هذه الأخيرة في الاتصال وتبادل المعلومات بين أعضاء المؤسسة والجمهور الخارجي، على غرار عامل الوقت والمكان.

الجدول رقم (12): يبين مدى رغبة موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) لامتلاك وسائل اتصال أكثر حداثة.

احتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	57	100
لا	00	00
المجموع	57	100

عمود بياني رقم (10) يبين مدى رغبة موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) لامتلاك وسائل اتصال أكثر حداثة.

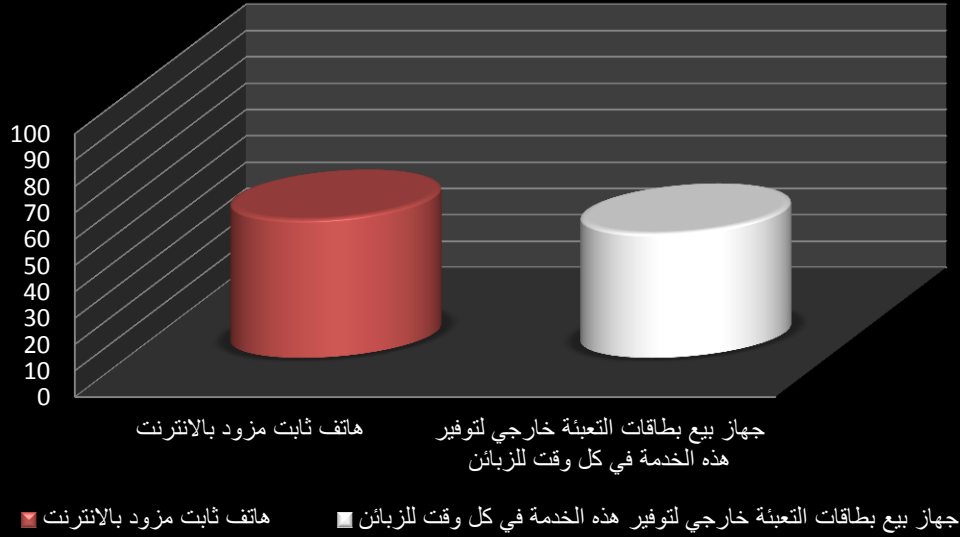


يتضح لنا من خلال استقراءنا للجدول المبين، مدى رغبة أفراد عينة الدراسة في امتلاكهم لوسائل اتصال أخرى أكثر حداثة، حيث أجاب جل موظفي المؤسسة بـ "نعم" والتي قدرت نسبتهم بـ 100%. كونها تسهل من أداء مهامهم الوظيفي، خاصة في تعاملاتها مع جماهيرها الداخلية والخارجية.

الجدول رقم (13): الوسائل الأكثر حداثة التي يرغب موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) امتلاكها.

النسبة المئوية %	التكرار	اقتراحات
52.64	30	هاتف ثابت مزود بالإنترنت
47.36	27	جهاز بيع بطاقات التعبئة خارجي لتوفير هذه الخدمة في كل وقت للزبائن
100	57	المجموع

عمود بياني رقم (11) يبين الوسائل الأكثر حداثة التي يرغب موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) امتلاكها.

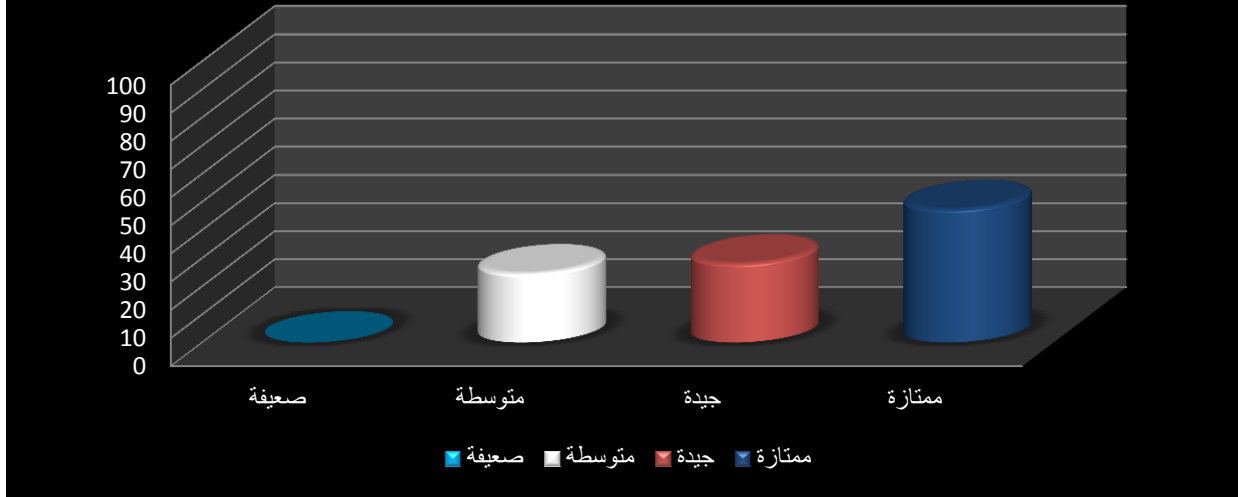


نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه، وسائل الاتصال الأكثر حداثة التي يرغب موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) في امتلاكها، والتي تتمثل في هاتف ثابت مزود بالإنترنت حيث جاءت في المرتبة الأولى وقدرت نسبتها ب 52.6%، ثم تليها نسبة 47.36% والمتمثلة في جهاز بيع بطاقات التعبئة خارجي لتوفير هذه الخدمة في كل وقت للزبائن.

الجدول رقم (14): مدى تقييم موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) لاستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.

احتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
ممتازة	27	47.37
جيدة	16	28.07
متوسطة	14	24.56
ضعيفة	00	00
المجموع	57	100

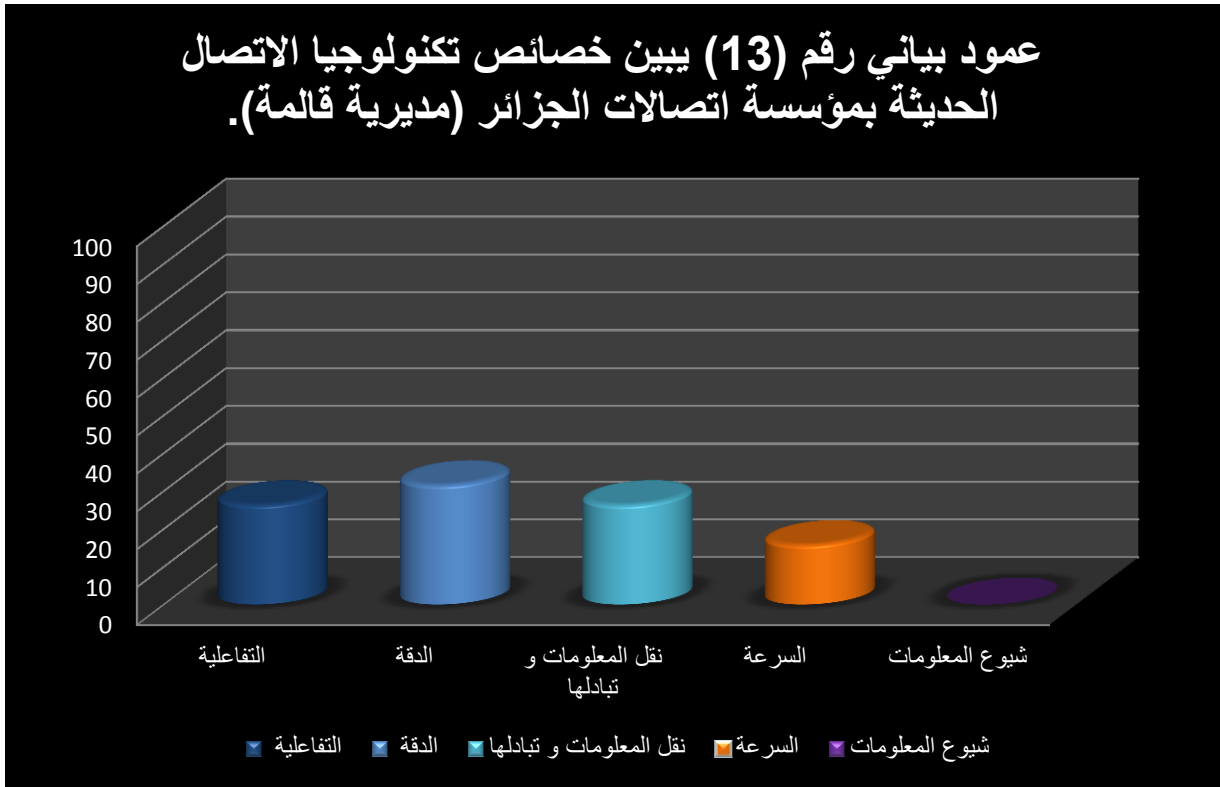
عمود بياني رقم (12) يبرز مدى تقييم موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) لاستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.



يتضح لنا من خلال استقراءنا الجدول المبين أعلاه، أن 47.37% من أفراد العينة رأوا بأن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ممتازة، ويمكن إرجاع هذا للمزايا العديدة التي توفرها هذه التكنولوجيا من تسهيل مهامهم وتوفير عامل الجهد والوقت، في حين نجد 28.07% من أفراد العينة رأوها جيدة، أما النسبة المتبقية والمتمثلة في 24،56% يجدون أن استخدامها متوسط.

الجدول رقم (15): يبين خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

النسبة المئوية %	التكرار	احتمالات
26.32	15	التفاعلية
31.58	18	الدقة
26.32	15	نقل المعلومات وتبادلها
15.78	09	السرعة
00	00	شروع المعلومات
100	57	المجموع



من خلال الجدول أعلاه، والذي يبين خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، ومن خلاله نلاحظ أن خاصية الدقة تأتي في المرتبة الأولى والتي قدرت نسبتها بـ 31.57%، تليها التفاعلية، ونقل المعلومات وتبادلها بنسبة 26.31%، وفي الأخير تأتي خاصية السرعة بنسبة 15.78%.

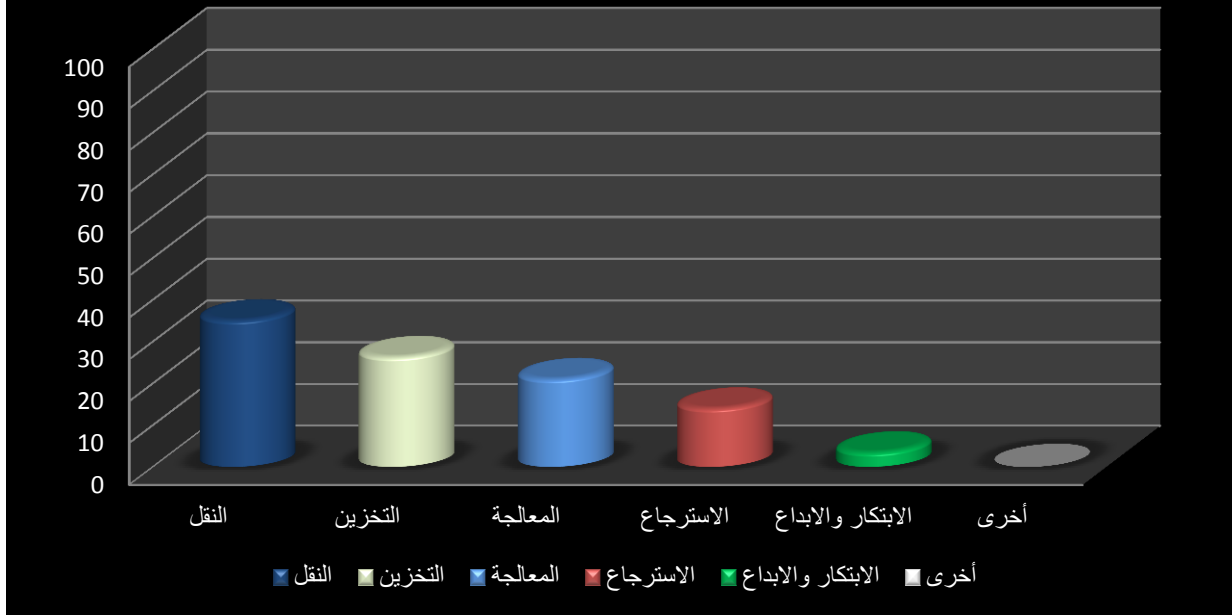
يمكن إرجاع هذا إلى أن من أهم خصائص تكنولوجيا الاتصال التي تهتم بها مؤسسة اتصالات الجزائر هي الدقة في أداء مهامها وخدماتها، وهذا ما أكدته لنا المكلفة بالإعلام والاتصال بالمؤسسة محل الدراسة.¹

¹ - مقابلة مع المكلفة بالإعلام والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

الجدول رقم (16): يبرز ترتيب وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

النسبة المئوية %	التكرار	احتمالات
35.09	20	النقل
26.32	15	التخزين
21.06	12	المعالجة
14.03	08	الاسترجاع
03.50	02	الابتكار والابداع
/	/	أخرى تذكر
100	57	المجموع

عمود بياني رقم (14) يبرز ترتيب وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).



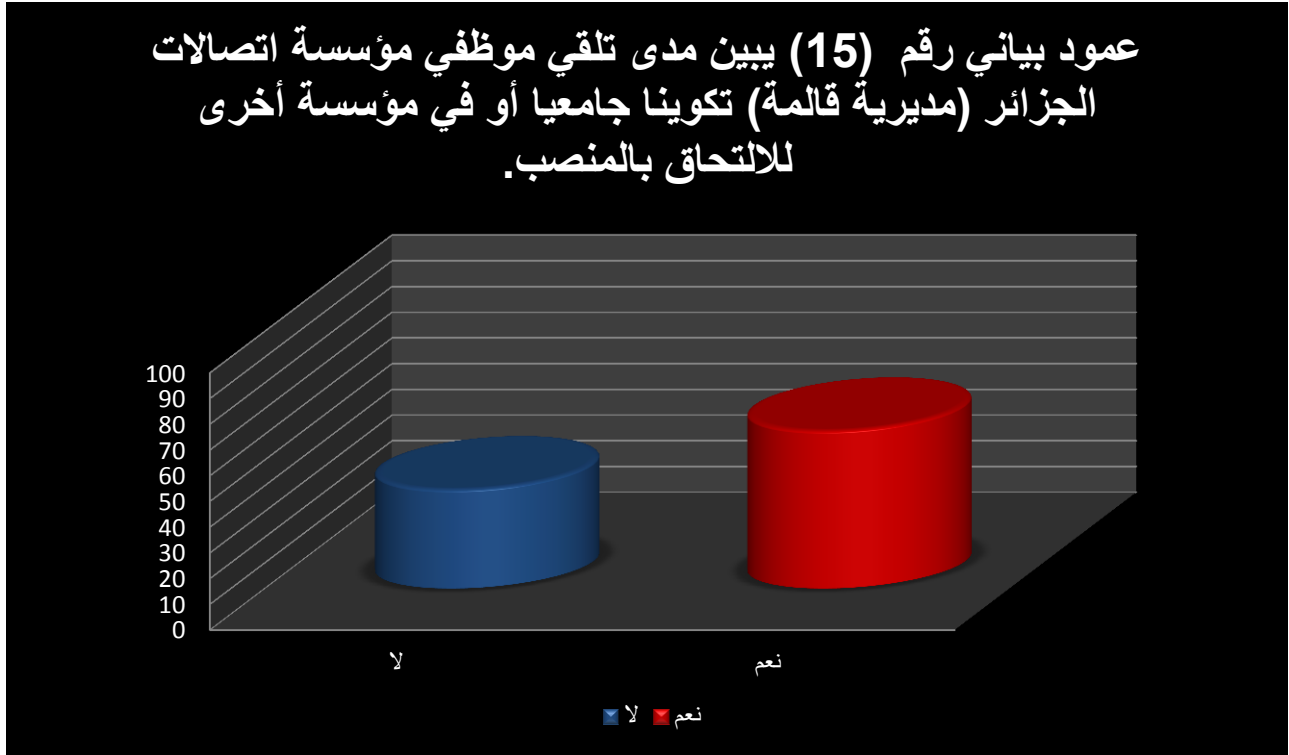
من خلال استقراءنا للجدول المبين أعلاه، والذي يوضح ترتيب وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، حيث جاءت في المرتبة الأولى وظيفة النقل والتي قدرت نسبتها بـ 35.09%، والتي تتمثل في نقل المعلومات وتبادلها بين جماهير المؤسسة الداخلية والخارجية، تليها في المرتبة الثانية التخزين بنسبة 26.32%، ثم تليها وظيفة المعالجة قدرت نسبتها بـ 21.06%، والتي تتمثل في معالجة المعلومات والبيانات التي

المتحصل عليها، وتليها بعد ذلك وظيفة الاسترجاع بنسبة 14.03% والمتمثلة في استرجاع المعلومات المخزنة على غرار المكان والزمان، وفي الأخير تأتي وظيفة الإبداع والابتكار بنسبة 03.50%.

المحور الثالث: تعامل المستخدمين مع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

الجدول رقم (17): يبين مدى تلقي موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) تكوينا جامعيا أو في مؤسسة أخرى للالتحاق بالمنصب.

النسبة المئوية %	التكرار	احتمالات
61.41	35	نعم
38.59	22	لا
100	57	المجموع

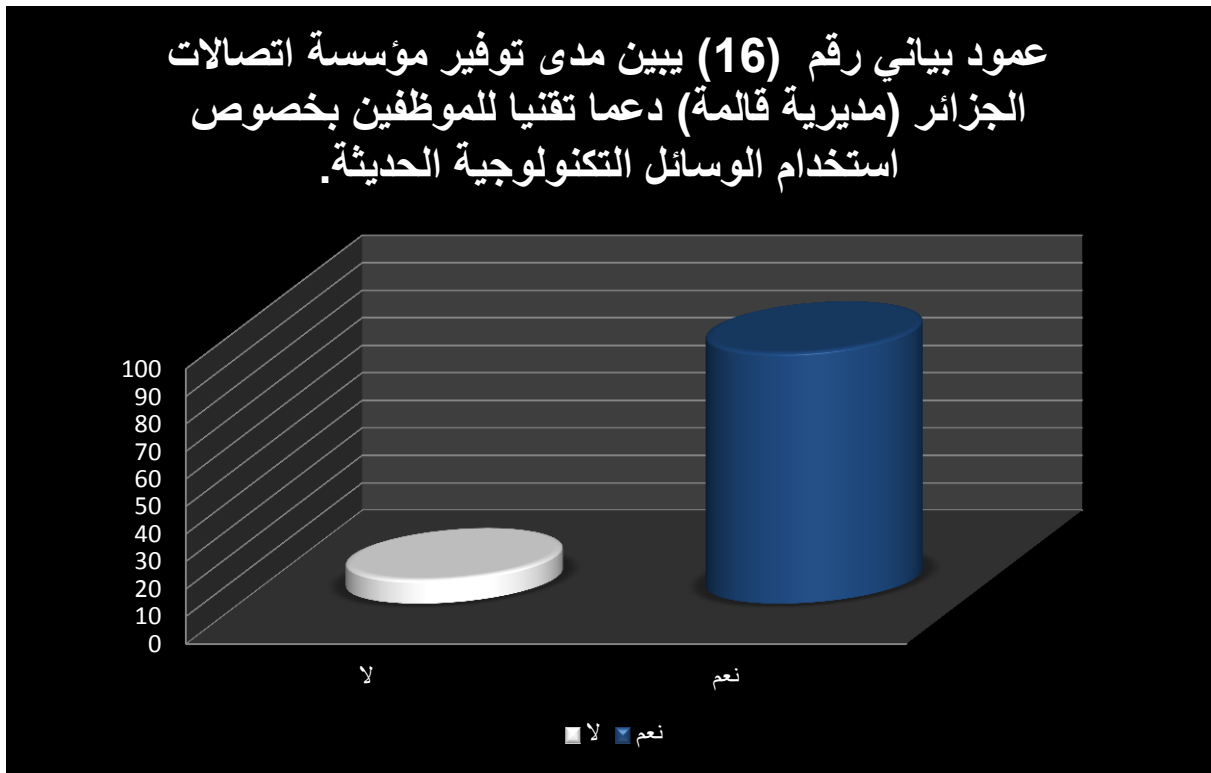


يوضح الجدول المبين أعلاه، والذي يبين مدى تلقي موظفي اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) تكوينا للالتحاق بالمنصب، حيث نلاحظ من خلال النتائج أن معظم موظفي المؤسسة تلقوا تكوينا جامعيا والتي قدرت نسبتهم بـ 61.41% نظرا لأهمية الدور الذي تلعبه في هذه المؤسسة من خلال استخدامها، تقابلها نسبة 38.59% والتي

توضح نسبة الأفراد الذين لم يتلقوا تكويننا وذلك لعدم تقبلهم أو تفاعلهم مع تقنيات جديدة وتمسكهم بالطرق التقليدية لأننا نجد البعض لهم تخوف من كل ما هو جديد.

الجدول رقم (18): يبين مدى توفير مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) دعما تقنيا للموظفين بخصوص استخدام الوسائل الحديثة.

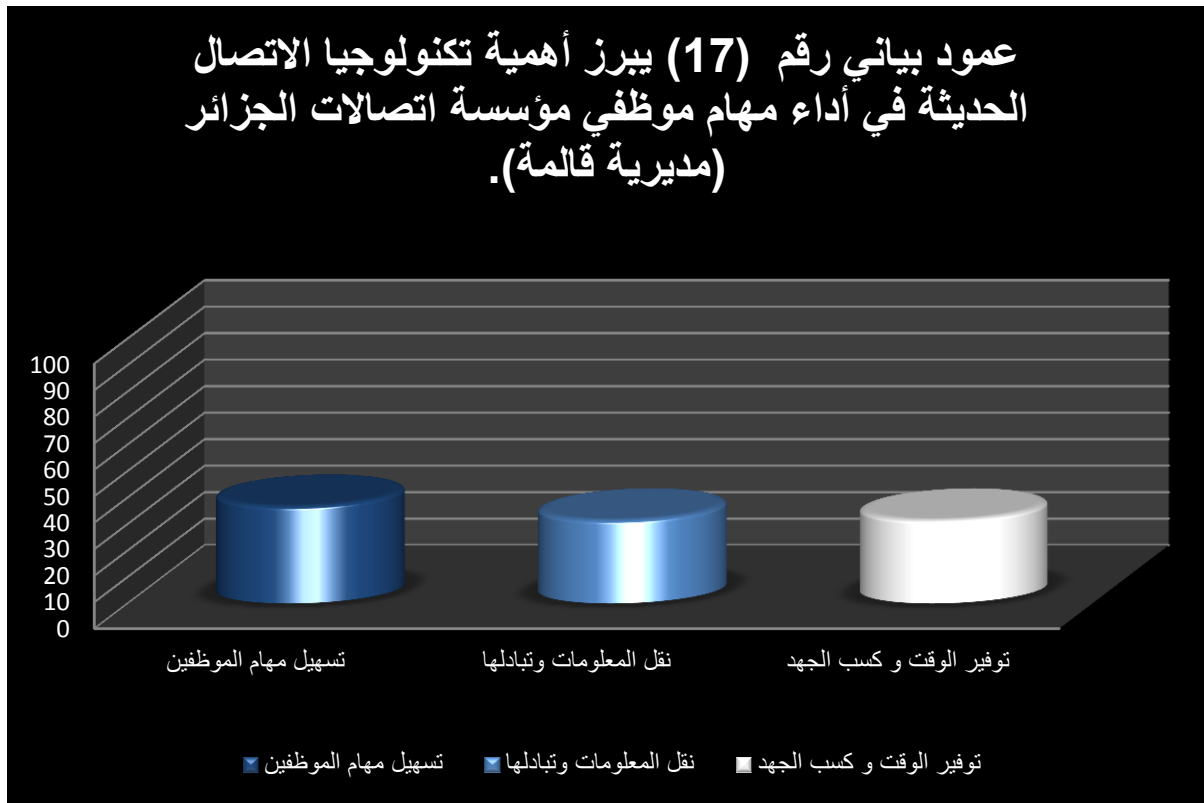
النسبة المئوية %	التكرار	احتمالات
91.23	52	نعم
08.77	05	لا
100	57	المجموع



من خلال استقراءنا للجدول المبين أعلاه، والذي يوضح مدى توفير مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) دعما تقنيا للموظفين بخصوص استخدام الوسائل الحديثة، حيث جاءت نسبتها متفاوتة إلى حد بعيد لأن أغلب أفراد عينة الدراسة أجابوا بنعم بنسبة قدرت ب 91.23%، حيث نستنتج بأن المؤسسة ترى ضرورة توفير مثل هذا الدعم كونه يساهم في تحسين مهام الموظفين في استخدام وسائل تكنولوجيا المتطورة، هذا مقابل 8.77% لم يتلقوا الدعم لأن ليس كل أفراد المؤسسة متمكنين من التعامل مع هذه التطورات.

الجدول رقم (19): يبرز أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مهام موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

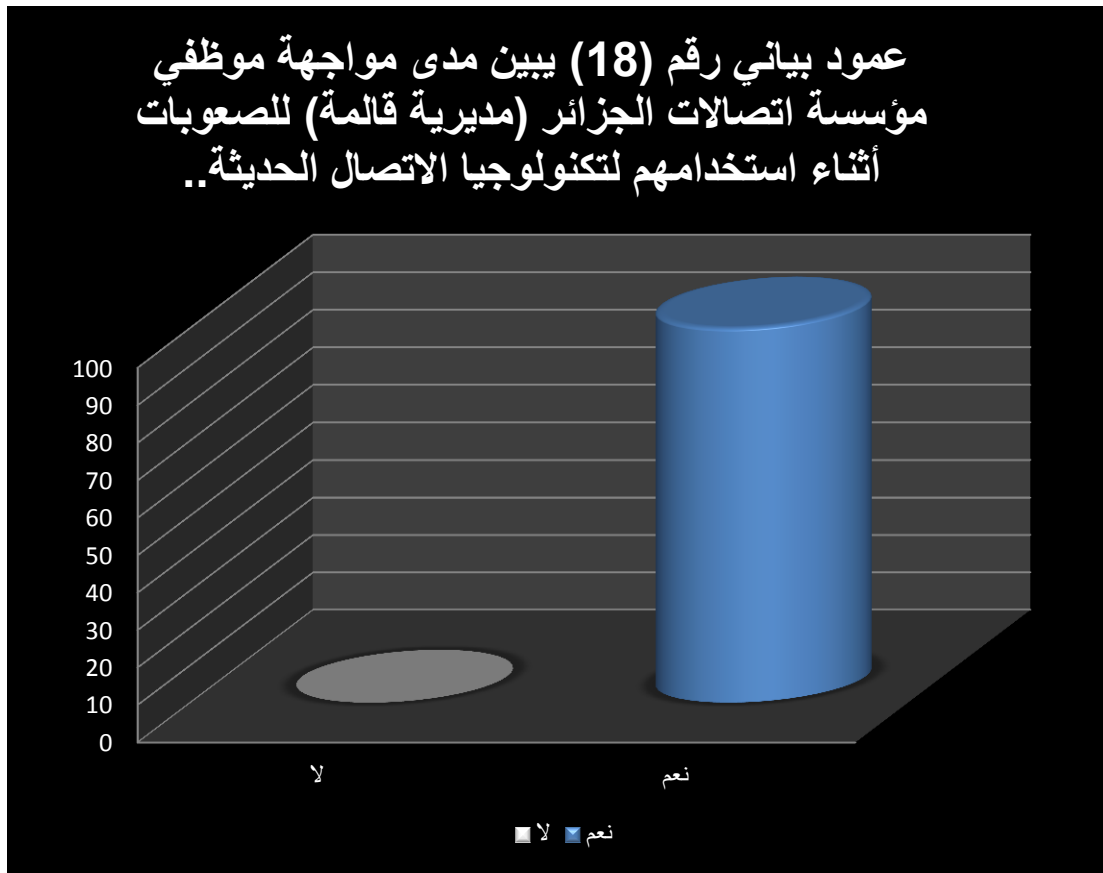
النسبة المئوية %	التكرار	اقتراحات
36.84	21	تسهيل مهام الموظفين
31.58	18	نقل المعلومات وتبادلها
31.58	18	توفير الوقت وكسب الجهد
100	57	المجموع



يتضح من خلال الجدول أعلاه، والذي يبين أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مهام موظفي اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، حيث يوضح أن أغلبية أفراد الدراسة ما يعادل نسبة 36.84% أجمعوا أن أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة تمثلت في تسهيل مهام الموظفين، ثم تليها نقل المعلومات وتبادلها وتوفير الوقت وكسب الجهد بنسبة 31.58%، وذلك من أجل تحسين الخدمة المقدمة للزبون ومسايرة التطورات الحاصلة.

الجدول رقم (20): يبين مدى مواجهة موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) لل صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

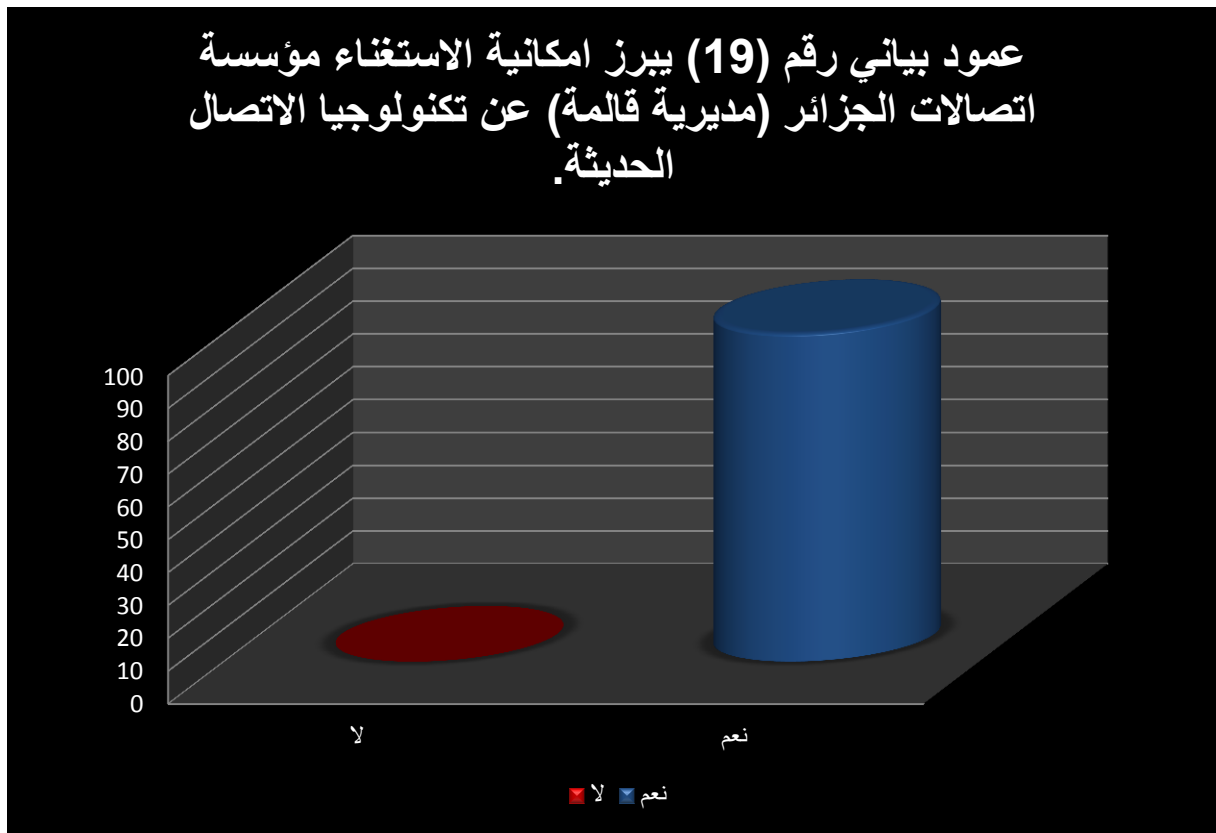
النسبة المئوية %	التكرار	احتمالات
00	00	نعم
100	57	لا
100	57	المجموع



من خلال استقراءنا الجدول المبين أعلاه، والذي يبين مدى مواجهة موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) لل صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث أكد أفراد عينة الدراسة أنهم لا يواجهون صعوبات في استخدامها والتي قدرت نسبتها بـ 100%.

الجدول رقم (21): يبرز امكانية الاستغناء مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

احتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	00	00
لا	57	100
المجموع	57	100

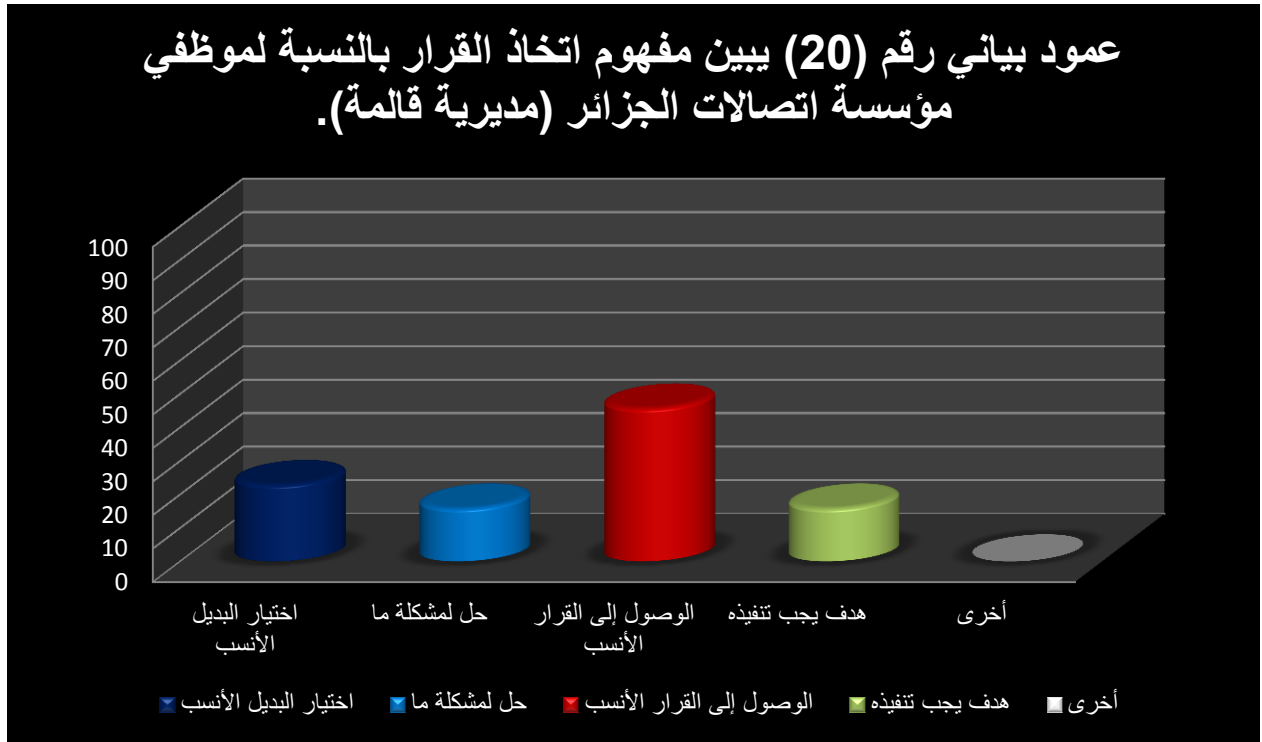


يوضح الجدول أعلاه، إمكانية استغناء مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث قدرت نسبة الذين أجابوا ب "لا" 100% هذا ما أكدوه أفراد العينة بأنه لا يمكن الاستغناء عن هذه التكنولوجيا كونها تعوض الكثير من الأشياء حتى الموظفين وتسهل القيام بالعديد من الخدمات، فعوض من أن يكون هناك جهد كبير من الموظف لتقديم خدمة ما، مع التكنولوجيا الحديثة يكون الجهد قليل والخدمات عديدة ومتنوعة.

المحور الرابع: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

الجدول رقم (22): يبين مفهوم اتخاذ القرار بالنسبة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

احتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
اختيار البديل الأنسب	13	22.80
حل لمشكلة ما	09	15.79
الوصول الى القرار الأنسب	26	45.61
هدف يجب تنفيذه	09	15.79
أخرى تذكر	/	/
المجموع	57	100



يتضح لنا من خلال معطيات الجدول، فيما يخص مفهوم اتخاذ القرار لدى مجتمع الدراسة أن نسبة 45,61%، تمثل الوصول إلى القرار الأنسب، أما نسبة 22,80% تمثل اختيار البديل الأنسب، لتليها نسبة 15,79% لكل من حل لمشكلة ما، هدف يجب تنفيذه على حد سواء.

وعليه يتبين لنا أن أكبر نسبة ترى بأن مفهوم اتخاذ القرار هو الوصول إلى القرار الأنسب في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)،

كما هو الحال بالنسبة لاختيار البديل الأنسب والتي تحصلت بدورها على المرتبة الثانية بنسبة استقرت عند 22,80%، وهذا ما نجده عند الباحثة " فتيحة بلحاج " أن اتخاذ القرار هو اختيار البديل الأنسب من بين البدائل المتعددة،¹ لتليها في المرتبة الثالثة كل من حل لمشكلة ما، هدف يجب تنفيذه، وهذه الأخيرة ذكرها الباحث " Huber George " يرى أنه تحديد ما يجب عمله تجاه مشكلة معينة و حلها.²

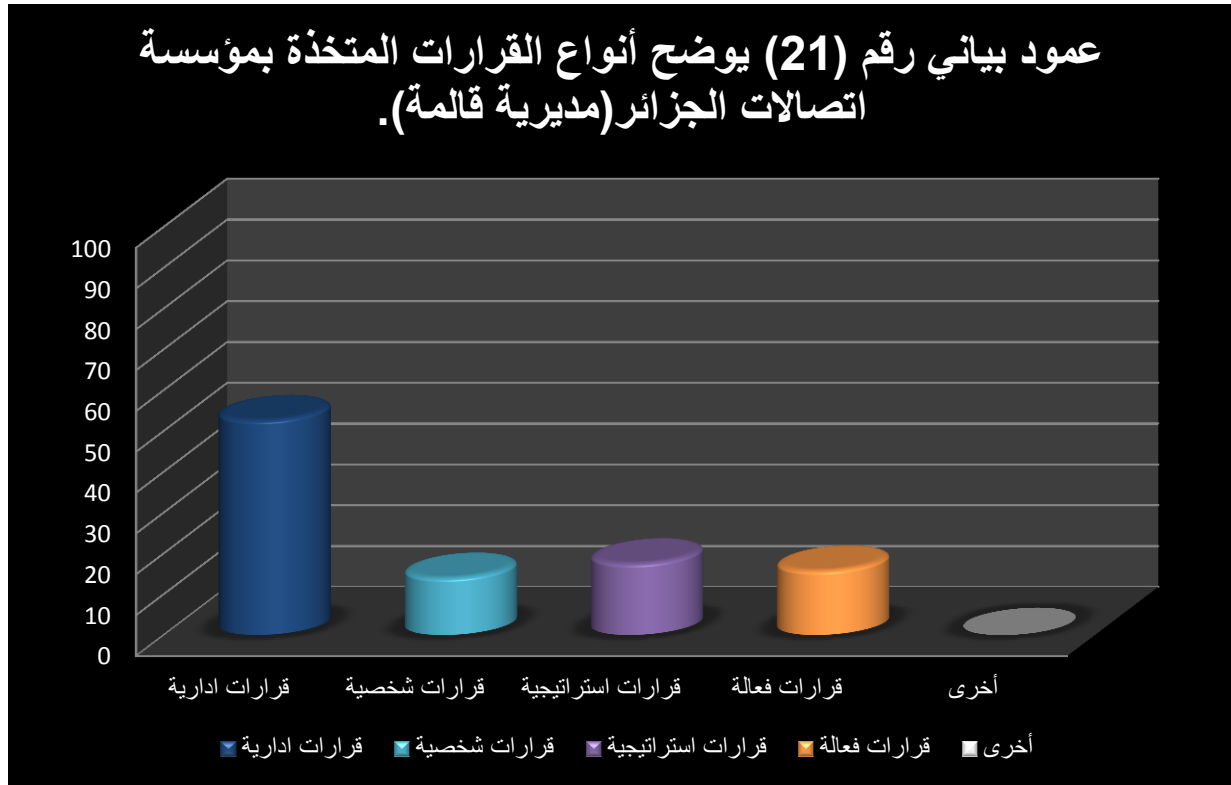
وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن المبحوثين أو مجتمع الدراسة أغلبهم لديهم فكرة على مفهوم اتخاذ القرار في المؤسسة.

الجدول رقم (23): يوضح أنواع القرارات المتخذة بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

النسبة المئوية%	التكرار	احتمالات
52.64	30	قرارات ادارية
14.03	08	قرارات شخصية
17.55	10	قرارات استراتيجية
15.78	09	قرارات فعالة
/	/	أخرى تذكر
100	57	المجموع

¹ - فتيحة بلحاج: الأسس النظرية والعلمية في اتخاذ القرار، المجلة الجزائرية للعملة والسياسات الاقتصادية، العدد 07، 2016، ص 270.

² - Hurber George, Managerial Decisin Making, Glevew, foreman and company, 1980, p09.



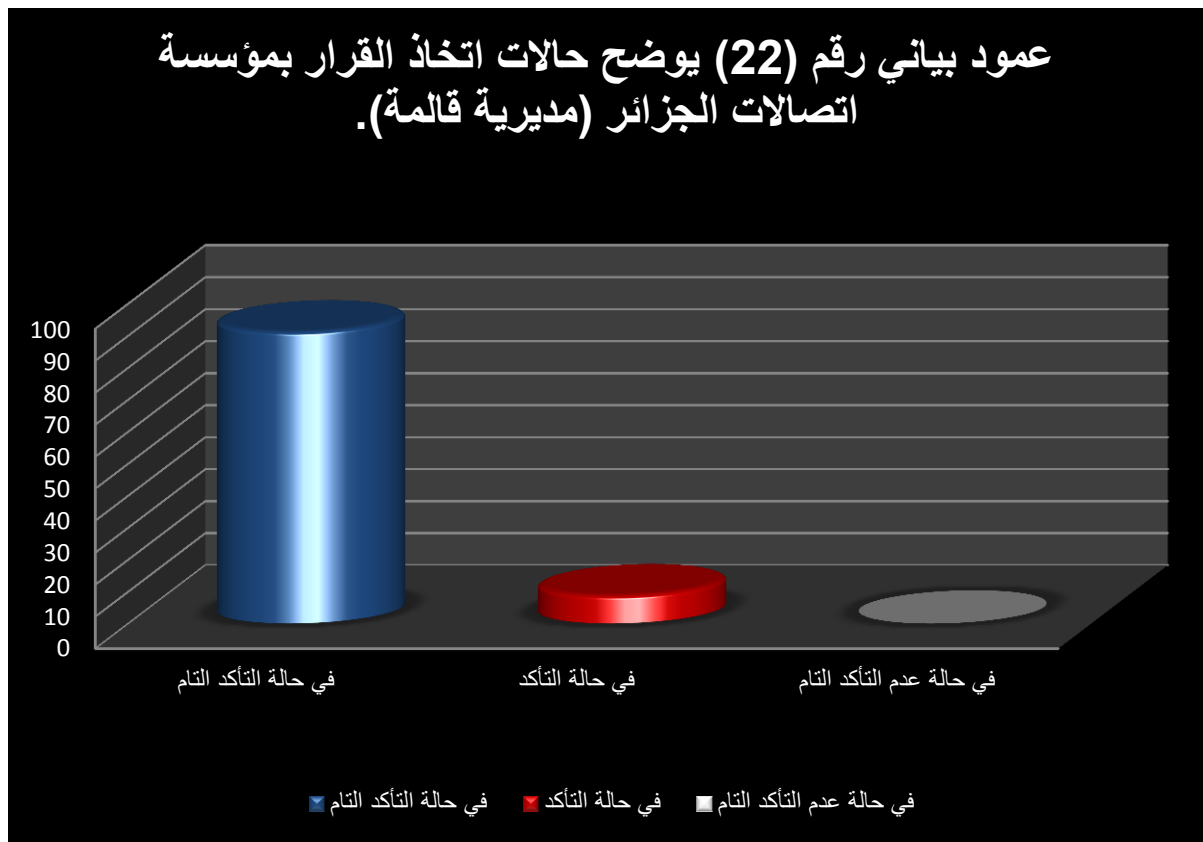
يمكننا أن نلاحظ من خلال أرقام الجدول أعلاه، أن الآراء اختلفت وتباينت بين مفردات الحالة حول أنواع القرارات المتخذة في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، حيث أن نسبة 52.64% رأّت أن القرارات المتخذة في المؤسسة هي قرارات إدارية، أما نسبة 17.55% ترى بأنها قرارات استراتيجية، لتليها بعد ذلك نسبة 15.78% ترى بأنها قرارات فعالة، أما القرارات الشخصية فاستقرت نسبتها عند 14.03%.

ونستكشف من خلال هذه النتائج المبيّنة أمامنا، أن أغلب القرارات المتخذة في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) هي قرارات إدارية أي تخص الإدارة، وقد كشفت لنا المكلفة بالإعلام والاتصال أن مديرية قالمة هي وحدة عملياتية فقراراتها تكون قرارات إدارية، أما القرارات الاستراتيجية فتتخذ من طرف المديرية العامة.¹

¹ - مقابلة مع المكلفة بالإعلام والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

الجدول رقم (24): يوضح حالات اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قائمة).

النسبة المئوية %	التكرار	احتمالات
91.23	52	في حالة التأكد التام
08.77	05	في حالة التأكد
00	00	في حالة عدم التأكد التام
100	57	المجموع



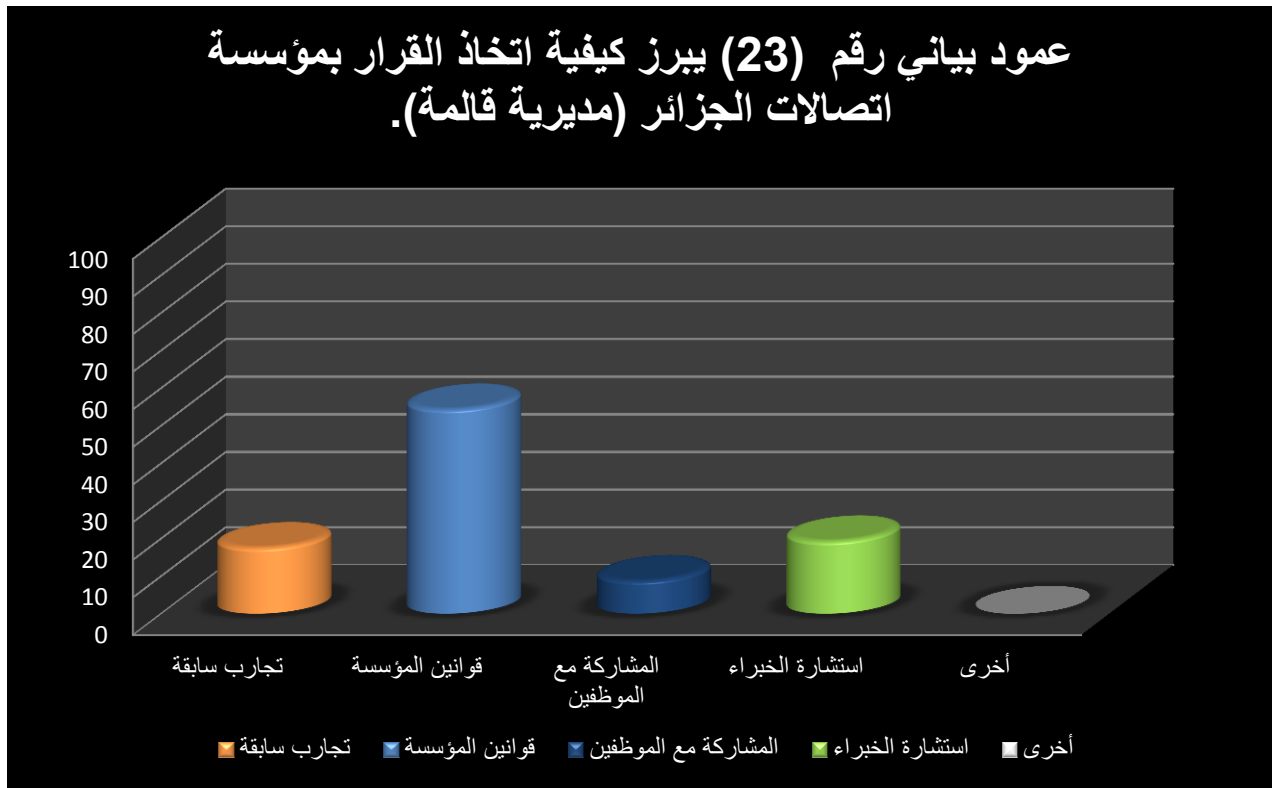
من خلال الجدول، يتبين لنا أن اغلبية مفردات الحالة ترى أن مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قائمة) تتخذ قراراتها في حالة التأكد التام، وذلك بنسبة كبيرة جدا حيث قدرت ب 91.23 %، في حين ترى فئة أخرى أن القرارات تتخذ في حالة التأكد فقط لكن بنسبة قليلة قدرت ب 08.77 %، وتنعدم في حالة عدم التأكد التام.

ومن خلال هذه المعطيات نستطيع أن نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قائمة)، تقوم باتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة دائما في حالة التأكد التام من صحة ودقة القرار المتخذ، وذلك من خلال المعلومات والبيانات الدقيقة التي توفرها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأحيانا ما تتخذ القرارات في حالة التأكد فقط.

يتبين لنا أيضا من خلال هذه المعطيات أن المؤسسة محل الدراسة لا تتخذ قراراتها بطريقة عشوائية وإنما تقوم بدراسة المعلومات والبيانات بشكل جيد قبل اتخاذ القرار.

الجدول رقم (25): يبرز كيفية اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

النسبة المئوية %	التكرار	احتمالات
17.54	10	تجارب سابقة
54.39	31	قوانين المؤسسة
08.77	05	المشاركة مع الموظفين
19.30	11	استشارة الخبراء
/	/	أخرى تذكر
100	57	المجموع



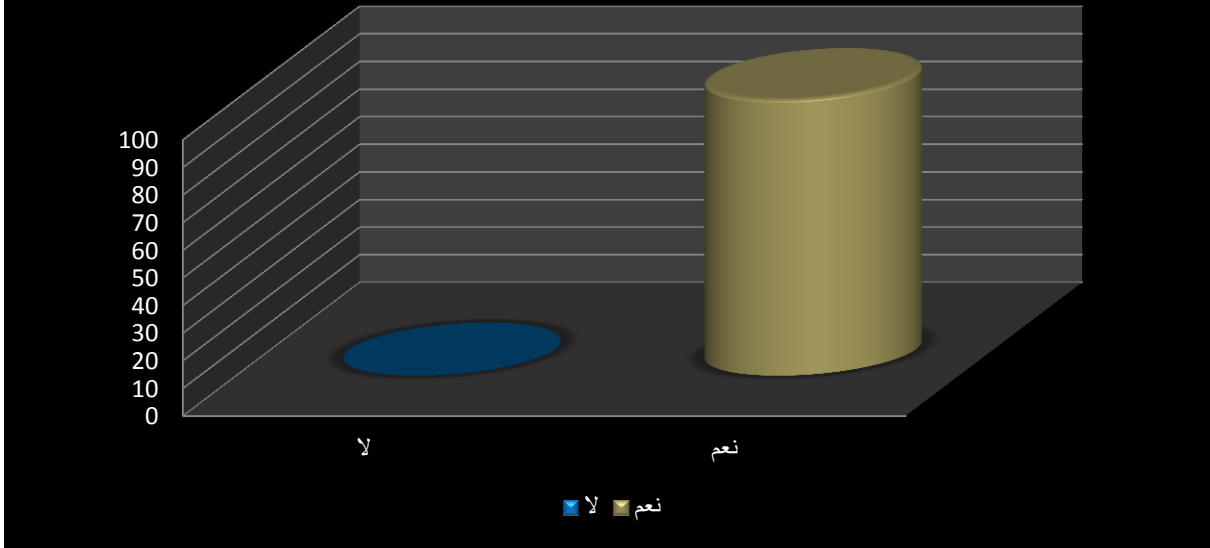
يتضح لنا من خلال قراءتنا المتأنية لأرقام الجدول، فيما يخص كيفية اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) حسب تجربة الموظفين، اكتشفنا ان النسبة الغالبة والتي تقدر ب 54.39% تعود إلى قوانين المؤسسة، ثم تليها استشارة الخبراء بنسبة تراوحت ب 19.30%، تتبعها مباشرة تجارب سابقة بنسبة قدرت ب 17,54%، وفي الأخير نجد استشارة الخبراء بنسبة لا تتجاوز 08,77%.

ويتبين لنا من خلال نسب الجدول، أن مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) تعود إلى قوانين المؤسسة لاتخاذ القرارات الصحيحة والدقيقة، فالمؤسسة تعتمد ولكن بنسب قليلة على استشارة الخبراء والتجارب السابقة لاتخاذ القرار، وبنسبة أقل من كليهما تقوم المؤسسة بمشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات، وهذا ما أكدته لنا المكلفة بالإعلام و الاتصال عند إجابتها على سؤالنا إذا كان الموظف يشارك في اتخاذ القرار، فكانت إجابتها بأحيانا فقط وليس دائما، فإجابتها تتماشى مع إجابة المبحوثين.

الجدول رقم (26): يبين مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

احتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	57	100
لا	00	00
المجموع	57	100

عمود بياني رقم (24) يبين مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).



يكشف الجدول مدى اسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا ب "بنعم" 100%، أما الذين أجابوا بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا تساهم في اتخاذ القرار كانت نسبتهم منعدمة.

ومن خلال هذه المعطيات، نستطيع أن نستنتج بأن التكنولوجيا الحديثة التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، تساهم بشكل كبير في اتخاذ القرار.

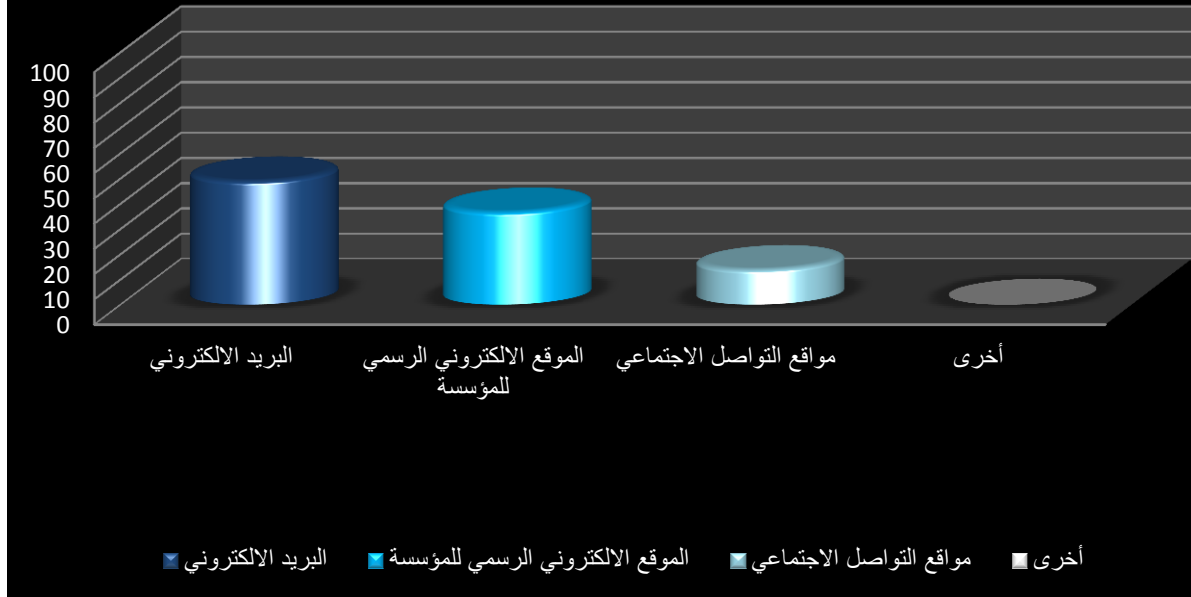
ولتأكيد ما تم استنتاجه وما صرحت به المكلف بالإعلام والاتصال بالمؤسسة مجال الدراسة، بأن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في اتخاذ القرارات المناسبة، وفي أداء مهام الموظفين وتسهيل أعمالهم.¹

¹ - مقابلة مع المكلف بالإعلام والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

الجدول رقم (27): يوضح أهم التطبيقات التكنولوجية الحديثة التي تساهم في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

احتمالات	التكرار	النسبة %
البريد الإلكتروني	28	49.13
الموقع الإلكتروني الرسمي للمؤسسة	21	36.84
مواقع التواصل الاجتماعي	08	14.03
أخرى تذكر	/	/
المجموع	57	100

عمود بياني رقم (25) يوضح أهم التطبيقات التكنولوجية الحديثة التي تساهم في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).



يمثل الجدول أهم التطبيقات التكنولوجية الحديثة التي تساهم في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية

قالمة)، فالتطبيق الأكثر استعمالاً حسب المبحوثين هو البريد الإلكتروني بنسبة بلغت 49.13%، يتبعه الموقع الإلكتروني الرسمي للمؤسسة بنسبة قدرت بـ 36.84%، ثم مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة لم تتعدى 14.03%.

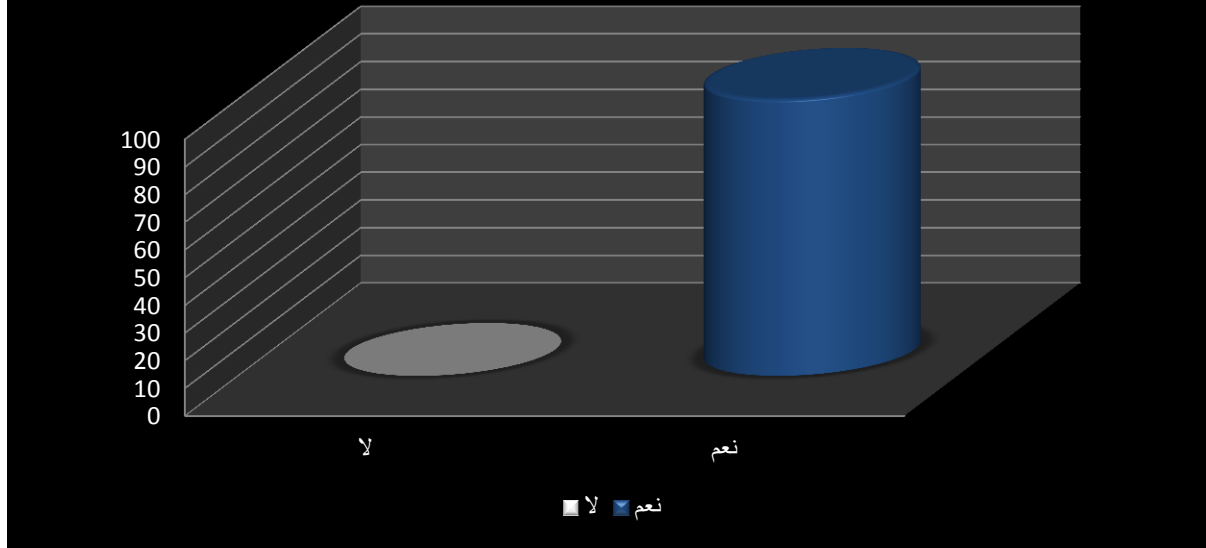
وتكشف لنا هذه المعطيات أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأكثر استعمال في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) هو البريد الإلكتروني، وهذا راجع بطبيعة الحال إلى خصوصية كل موظف في المؤسسة، وتعتمد أيضا على الموقع الإلكتروني الرسمي للمؤسسة من أجل تبادل المعلومات التي تساهم في اتخاذ القرار المناسب أو البديل الأنسب، أما مواقع التواصل الاجتماعي فلم تعتمد عليها المؤسسة بنسبة كبيرة، وهذا ما أكدته لنا المكلفة بالإعلام والاتصال بخصوص هذا السؤال فكانت إجابتها تؤكد لنا إجابة المبحوثين، وذلك من خلال أن المؤسسات تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي فقط في نشر أو عرض بعض الخدمات أو المنتجات الجديدة للزبائن من أجل اقتناء تلك الخدمة.¹

الجدول رقم (28): يبرز مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

احتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	57	100
لا	00	00
المجموع	57	100

¹ - مقابلة مع المكلفة بالإعلام والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

عمود بياني رقم (26) يبرز مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).



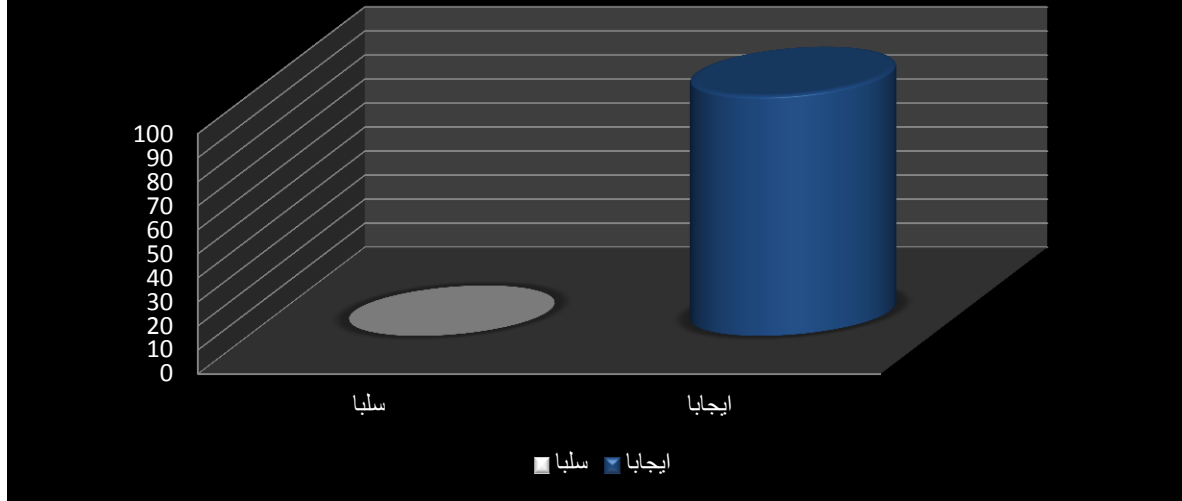
من خلال الجدول الذي بين أيدينا، والذي يمثل مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا ب: "نعم" 100%، وتعدم النسبة في الإجابة ب "لا".

ومن خلال النسب المذكورة، يتضح لنا بأنه يكون هناك تأثير عند استخدام المؤسسة محل الدراسة لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على القرارات المتخذة.

الجدول رقم (29): يبين كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

احتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
ايجابا	57	100
سلبا	00	00
المجموع	57	100

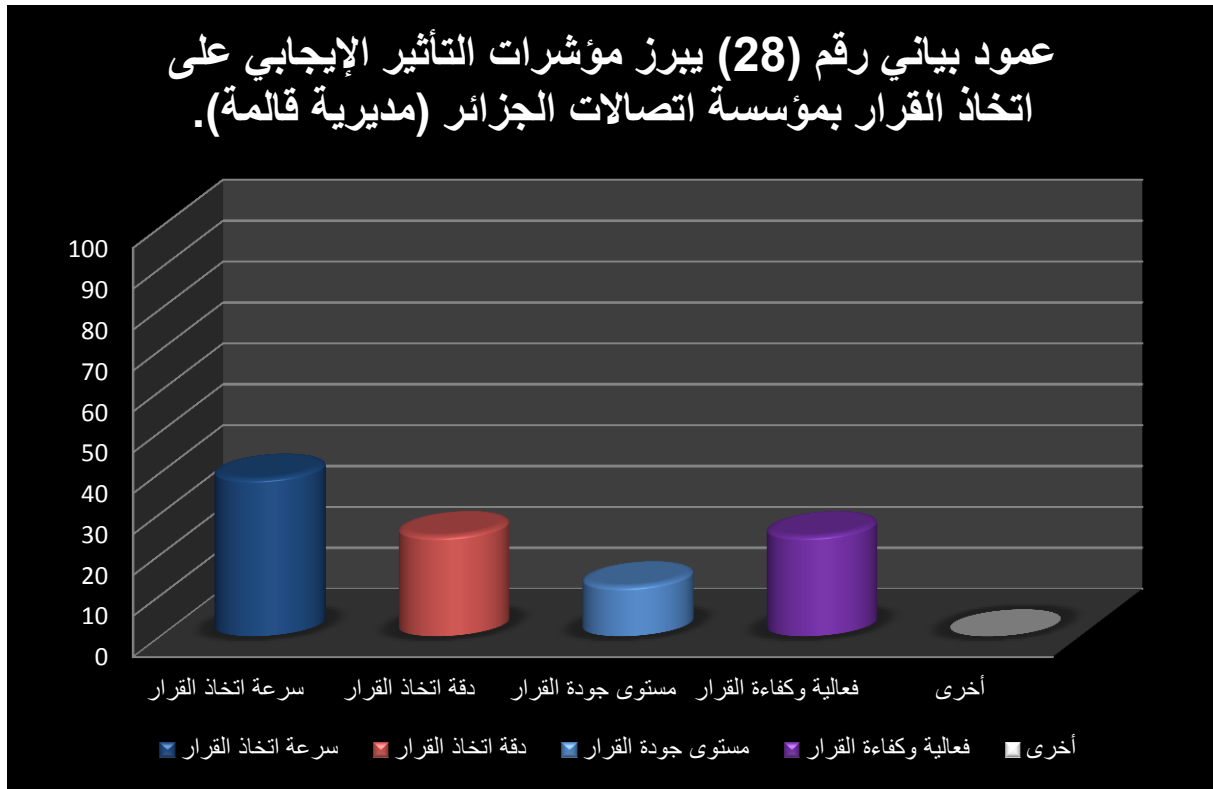
عمود بياني رقم (27) يبين كيفية تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).



يبرز الجدول الموضح أعلاه، تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، حيث نلاحظ أن نسبة 100% من الموظفين الذين أدلوا لنا بأن هذه التكنولوجيا الحديثة لها تأثير إيجابي على القرارات المتخذة في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (30): مؤشرات التأثير الإيجابي على اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

احتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
سرعة اتخاذ القرار	22	38.60
دقة اتخاذ القرار	14	24.56
مستوى جودة القرار	07	12.28
فعالية وكفاءة القرار	14	24.56
أخرى تذكر	/	/
المجموع	57	100



وفقا للجدول أعلاه، والذي يبرز مؤشرات التأثير الإيجابي لاتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، حيث استحوذ مؤشر سرعة اتخاذ القرار على حصة الأسد بنسبة بلغت 49.44%، ثم جاء كل من مؤشري دقة اتخاذ القرار، فعالية وكفاءة القرار، وذلك بنسبة 24.56% على حد سواء، ثم يليه مؤشر مستوى جودة القرار بنسبة قدرت بـ 12.28%.

ومن خلال هذه النسب المئوية، يتبين لنا أن مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة)، تعمل على اتخاذ القرار في الوقت المناسب وذلك من خلال اتخاذ قراراتها بسرعة.

من خلال دراستنا هذه والمتمثلة في تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المؤسسي، نحاول الوصول إلى نتائج ميدانية قابلة للقياس، وتكون مبنية على حقائق علمية، وقد تم مناقشة النتائج من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة من جهة، ومن خلال تحليلنا لاستمارة البحث وكذا المقابلة التي أجريت مع المكلفة بالإعلام والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) من جهة أخرى، ومن بين هذه النتائج مايلي:

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أكثر الوسائل توفيرا للبيانات والمعلومات الدقيقة، والصحيحة في وقت وجيز مقارنة بالوسائل التقليدية الأخرى.
- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل أداء ومهام الموظفين في المؤسسة.
- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المناسب والصحيح في وقت وجيز وبأقل جهد.
- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثيرا ايجابيا في اتخاذ القرار في المؤسسة، وذلك من خلال دقة القرارات، سرعة القرارات، فعالية وكفاءة القرارات المتخذة.
- تعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة حتمية ضرورية، تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة) لضمان سير عمل المؤسسة، ولا يمكن استمرار العمل دون الاعتماد عليها وعليه فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي الركيزة الأساسية المعتمد عليها في المديرية ككل.
- تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقليل الوقت المطلوب وخفض تكلفة نقل المعلومات وتبادلها.
- نجاح المؤسسة يتوقف على مدى كفاءة مسيرتها في اتخاذ القرارات.

خاتمة:

وأخيرا يمكننا القول بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورا كبيرا في اتخاذ القرارات بالمؤسسات الجزائرية، وخير دليل على كلامنا هذا هو دراستنا هذه، التي اثبتت مدى تأثير هذه التكنولوجيا في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قلمة)، حيث الذي كان وراء نجاح القرارات المتخذة في المؤسسة محل الدراسة، هو حسن استخدام وتوظيف مختلف الوسائل والتكنولوجيات الحديثة للاتصال من بينها الحاسوب، البريد الإلكتروني، الشبكات (الانترنت، الانترنت، الاكسترنات) لتسهيل أداء ومهام الموظفين، وتوفير المعلومات والبيانات لاتخاذ القرار الأنسب وفي الوقت المناسب.

اقتراحات وتوصيات:

- من خلال النتائج التي تم الوصول إليها، ومن خلال تعريفنا على هذا الموضوع القيم والمتمثل في تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المؤسسي، يمكن أن ندرج الاقتراحات والتوصيات التالية:
- على مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة) توفير وسائل تكنولوجية أكثر حداثة.
 - ضرورة تنظيم دورات تدريبية للموظفين خاصة حول كيفية التجاوب مع التكنولوجيا الحديثة.
 - ضرورة منح الموظفين المشاركة في اتخاذ القرارات.
 - إعطاء أهمية للقرارات المتخذة باعتبارها محور أساسي في المؤسسة.
 - السعي إلى اقتناء أحدث المعدات والبرمجيات، ومواكبة التكنولوجيا في ظل العولمة التي تساعد في اتخاذ القرارات بالتوقيت المناسب.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

القرآن الكريم.

أولاً: الكتب باللغة العربية:

1. إبراهيم حمادة بسيوني: دور وسائل الاتصال في صنع القرارات في الوطن العربي، ط1، 1993م.
2. إبراهيم عبد العزيز شبيحا: أصول الإدارة العامة، منشأ المعارف الإسكندرية، 1993م.
3. إبراهيم علي رابعة: اتخاذ القرار، شبكة الألوكة، 2015م.
4. أحمد ماهر: الإدارة المبادئ والمهارات، الدار الجامعية الإسكندرية، 2004م.
5. أنس عبد الباسط عباس، إدارة الأعمال وفق منظور معاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2010م.
6. بلقاسم سلاطينة وحسان الجليلاني: منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للنشر، الجزائر، 2006م.
7. تامر موسى يونس: شبكات الحاسوب، دار الراتب الجامعية للنشر، بيروت، 1994م.
8. جيري لجراي، مدخل علم السلوك التطبيقي لإدارة الناس، ترجمة وليد عبد اللطيف هوانة، المكتبة العربية السورية، دمشق، 1988م.
9. حسن عماد مكاوي وليلى حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2007م.
10. حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر العولمة، دار النشر المصرية اللبنانية، ط2، 1997م.
11. حسن ياسين طعمه: نظرية اتخاذ القرارات، أسلوب كمي تحليلي، عمان، دار الصفاء للنشر، 2010م.
12. حسين بلعجوز: المدخل لنظرية القرار، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010م.
13. خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008م.
14. خالد قاشي: نظام المعلومات التسويقية (مدخل اتخاذ القرار)، دار النشر اليازوري العلمية، 2018م.
15. خليل محمد حسن الشماع: نظرية المنظمة، دار المسيرة الأردن، ط1، 2007م.
16. راوية حسن: السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001م.
17. رجي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000م.
18. رجي مصطفى عليان وعدنان محمود الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005م.
19. زاهر بشير العبدو، أساليب التحليل الكمي في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، 2015م.
20. الزغلول رافع والزغلول عماد عبد الرحمن: علم النفس المعرفي، منشورات دار الشروق، عمان، الأردن، 2003م.
21. شريف درويش اللبان: تكنولوجيا الاتصال (المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية)، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 2000م.
22. عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005م.
23. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: نظم المعلومات الإدارية (الأسس والمبادئ)، المكتبة العصرية، مصر، 2002م.
24. عبد السلام أبو قحف: أساسيات التنظيم والإدارة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2002م.
25. عبد السلام الشناق: دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دار وائل للنشر والتوزيع، 2010م.
26. عبد السميع غريب: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2003م.
27. عبد الله عماد : عملية اتخاذ القرار، القاهرة، 1986م.
28. عبد المجيد شكري: تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، دار الفجر العربي للنشر، القاهرة، ط1، 1996م.
29. عبد الهادي فخري، علم النفس المعرفي، عمان، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010م.
30. عماد عبد الوهاب: علم المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2004م.
31. عمار يوحوش ومحمد محمود: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995م.
32. عوابدي عمار: نظرية القرارات الإدارية بين علم الادارة والقانون الإداري، 2003م.
33. فرحات غول: الوجيز في اقتصاد المؤسسة، دار الخلدونية للنشر، الجزائر، ط1، 2008م.

34. فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال المفهوم الاستعمالات الآفاق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010م.
35. القصبي عبد السلام: أسس إدارة الموارد البشرية، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006م.
36. مارلين كلايتون: إدارة مشاريع التشغيل الآلي في المكتبات، معهد الإدارة العامة، ترجمة علي سليمان الصوينغ، الرياض، 1992م.
37. مجدي عبد الكريم: سيكولوجية صنع القرار، مكتبة النهضة المصرية، 1997م.
38. محمد الزعي: التغيير الاجتماعي، دار الطليعة للنشر، القاهرة، 1998م.
39. محمد الصيرفي: إدارة تكنولوجيا المعلومات، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2009م.
40. محمد بشير: الانترنت للمبتدئين، دار المعرفة للنشر، الجزائر، 2002م.
41. محمد شطاح: قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، دار الهدى للنشر، الجزائر، 2006م.
42. محمد شوقي شادي: الحاسوب الإلكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة للنشر، بيروت، 1983م.
43. محمد عبد الحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب للنشر، ط1، 2007م.
44. محمد عبد الفتاح ياغي: اتخاذ القرارات التنظيمية، عمان دار وائل للنشر، ط2، 2013م.
45. محمد محفوظ: تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2005م.
46. محمد محمد الهادي: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة.
47. محمد منير حجاب: الإعلام والتنمية الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001م.
48. محمود تيمور: المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، هالا للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000م.
49. محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994م.
50. منى عطية خزام خليل: الإدارة واتخاذ القرار في عصر المعلوماتية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2009م.
51. موريس أنجوس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصب للنشر، الجزائر، 2004م.
52. موسى اللوزي: التطوير التنظيمي (أساسيات ومفاهيم حديثة)، دار وائل للنشر، عمان الأردن، ط1، 1999م.
53. موسى شهرزاد: القدرة على اتخاذ القرار وعلاقتها بمركز الضبط، دار الصفاء، عمان، 2010م.
54. نادية أيوب، نظرية القرارات الإدارية، مطابع جامعة دمشق 1994م.
55. ناهدة عبد زيد الدليمي: أسس وقواعد البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016م.
56. نبيل محمد مرسي: التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعية الجديدة للنشر، القاهرة، 2005م.
57. نواف كنعان، اتخاذ القرارات الادارية بين النظرية والتطبيق، ط5، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2007م.
58. هاني الياس خضر الحديثي: عملية صنع القرار السياسي الخارجي، بغداد، دار الشؤون الثقافية للنشر، 1982م.
59. يوسف لازم كماش: البحث العلمي (مناهجه، أقسامه، أساليبه الإحصائية)، دليل في إعداد رسائل الماجستير والدكتوراه، ط1، 2016م.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

60. G.zara: la prise de décision, cours de management.
61. Hurber George, Managerial Decisin Making, Gleview, foreman and company, 1980.
62. Isabel comet, lu suage groupe, ware la constraction d'un dispotif socio, technique, revne française de gestion, 2006.
63. James obrien: le systèm d'information de gestion, de boek, université, paris, 1995.
64. Richard: LDaft, organisation theory and design, USA, ed, thomson, 2004.
65. Technology: the breaking wave, 3rd, MC, Graw, Hill, 2001.
66. Turban Mcelean: information technology, 2and edition, 1999.

ثالثا: المعاجم:

67. محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، دار أسامة للمشرق الثقافي، عمان، 2006م.
68. نخبة من الأساتذة المصريين والعرب المتخصصين: معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1995م.

رابعا: المؤتمرات:

69. حازم شحادة وشار مطارنة: أثر تكنولوجيا المعلومات وانعكاسها على اتخاذ القرارات في ظل العولمة، المؤتمر العلمي العاشر، جامعة الزرقاء، المملكة الأردنية الهاشمية، 2014م.

خامسا: الرسائل الجامعية:

70. إبراهيم بختي: مقياس التكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2006م.
71. إسماعيل مناصرية: دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2004م.
72. بلقيدوم صباح: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، 2012م.
73. بوياح عالية: دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الاتصالات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، قسنطينة، جامعة منتوري، 2011م.
74. حورية بولعويديات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قسنطينة، 2008م.
75. عدنان رحيم عبيد الكناي: أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صنع قرارات الإدارة المالية، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008م.
76. لمين علوطي: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004م.

سادسا: المجالات:

77. إسماعيل صبري مقلد: اتخاذ القرار في السياسة الخارجية، مجلة السياسة الدولية، العدد 14، 1968م.
78. حجاب مخلوفي: مساهمة تقنيات المعلومات في التنمية المستدامة، مجلة العلوم التجارية، الجزائر، العدد 06، 2006م.
79. زونية بوساق: نظرية اتخاذ القرار عند هيربرت سيمون، مجلة مسار الحرية، 2015م.
80. السلطان فهد صالح: الأسلوب العلمي في اتخاذ القرارات الإدارية، مجلة البلديات، العدد 18، الرياض، 2012م.
81. عبد الرحمان سواليمة: مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة، العدد 21، 2015م.
82. فتيحة بلحاج: الأسس النظرية والعلمية في اتخاذ القرار، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، العدد 07، 2016م.
83. نجاة ساسي هادف: نظرية اتخاذ القرارات في المؤسسة، مجلة المعيار، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، العدد 35، 2014م.

ملحق رقم (01)

جامعة 08 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال و علم المكتبات

استمارة استبيان

موجهة للموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر – مديرية قالمة -

هذه الاستمارة خاصة ببحث علمي ميداني، لتحضير شهادة (ماستر) حول موضوع:

(تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المؤسسي)
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - مديرية قالمة نموذجا -

عليه نرجو منكم التعاون معنا والإجابة عن الأسئلة المطروحة بموضوعية ودقة قدر الإمكان، مع العلم أن المعلومات التي ستدلون بها ستستخدم في البحث العلمي فقط، كما نضمن سريتها.

ملاحظة: ضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

إشراف الأستاذة:

مكي أم السعد

من إعداد الطلبة:

- عزايزة إيمان
- عزالدين كوثر
- البكري عابدة

السنة الجامعية: 2018 / 2019

المحور الأول: بيانات سوسيو ديموغرافية.

ضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن:

3- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط لوي معي

4- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10 سنوات فما فوق

المحور الثاني: استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر(مديرية قالمة) لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

5- هل تمتلك مؤسسة اتصالات الجزائر(مديرية قالمة) وسائل تقنية حديثة ؟

نعم لا

6- إذا كانت الإجابة بـ (نعم) فيما تتمثل هذه الوسائل؟

حاسوب هاتف (ثابت، نقال)

شبكات التوصيل (أنترنت، أنترأنات، إكسترانت)

أخرى أذكرها:

7- هل تستخدم هذه الوسائل؟

نعم لا

8- هل وقع تحديث لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المعمول بها داخل مؤسساتكم؟

نعم لا

9- إذا كانت الإجابة بـ (نعم) فيما تتمثل؟

.....

10- هل توجد وسائل أخرى أكثر حداثة تريد أن تمتلكها مؤسستكم، وفيما تتمثل؟

.....
.....

11- ما هو تقييمكم لاستخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسستكم؟

ممتازة جيدة متوسطة ضعيفة

12- ماهي خصائص وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسستكم؟

التفاعلية الدقة نقل المعلومات و تبادلها
السرعة شيوع المعلومات

13- رتب حسب الأولويات وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسستكم؟ (1،2،3،4..)

المعالجة التخزين النقل
الاسترجاع الابتكار والإبداع

أخرى أذكرها.....
.....

المحور الثالث: تعامل المستخدمين مع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

14- هل تلقى تكويناً جامعياً، أو في مؤسسة أخرى للإلتحاق بمنصبكم في المؤسسة؟

نعم لا

15- هل وفرت لكم مؤسسة اتصالات الجزائر دعماً فنياً وتقنياً بخصوص استخدام الوسائل الحديثة؟

نعم لا

16- حسب رأيكم فيما تتمثل أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مهامكم؟

.....
.....

17- هل تواجهون صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسستكم؟

نعم لا

18- إذا كانت الإجابة بـ (نعم) فيما تتمثل هذه الصعوبات؟

.....
.....

19- هل يمكن الاستغناء عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسساتكم؟

نعم لا

المحور الرابع: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسسة اتصالات الجزائر (مديرية قالمة).

20- ماذا يمثل بالنسبة لكم مفهوم (اتخاذ القرار)؟

اختيار البديل الأنسب حل لمشكلة ما
الوصول إلى القرار الأنسب هدف يجب تنفيذه

أخرى أذكرها:.....
.....

21- ماهي أنواع القرارات المتخذة بمؤسساتكم؟ ملاحظة: يمكن اختيار واحد أو أكثر من العناصر التالية:

قرارات إدارية قرارات استراتيجية
قرارات شخصية قرارات فعالة

أخرى أذكرها.....
.....

22- ما هي حالات اتخاذ القرار بمؤسساتكم؟

في حالة التأكد التام في حالة عدم التأكد
في حالة عدم التأكد التام

23- حسب تجربتكم كيف يتخذ القرار بمؤسساتكم، بناء على:

تجارب سابقة قوانين المؤسسة
المشاركة مع الموظفين استشارة الخبراء

أخرى أذكرها.....

24- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسستكم؟

نعم لا

25- ما هي أهم التطبيقات التكنولوجية الحديثة التي تساهم في اتخاذ القرار بمؤسستكم؟

البريد الإلكتروني الموقع الإلكتروني الرسمي للمؤسسة

مواقع التواصل الاجتماعي: (instagram، Facebook، twiter).....

أخرى أذكرها.....

26- هل تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار بمؤسستكم؟

نعم لا

27- إذا كانت الإجابة بـ (نعم) كيف تؤثر؟

إيجابا سلبا

28- إذا كان التأثير إيجابيا فما هي مؤشراتته؟

سرعة اتخاذ القرار دقة اتخاذ القرار

مستوى جودة القرار فعالية و كفاءة القرار

أخرى أذكرها.....

ملحق رقم (02)

جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال و علم المكتبات

دليل المقابلة

(تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المؤسسي)

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - مديرية قالمة نموذجا -

ملاحظة: المعلومات التي تدلون بها في هذه المقابلة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

إشراف الأستاذة:

مكي أم السعد

من إعداد الطلبة:

- عزايزة إيمان

- عز الدين كوثر

- البكري عايدة

1 هل تتوفر في المؤسسة وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسساتكم؟

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

2 ماهي وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في مؤسساتكم؟

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

3 هل تعتمد المؤسسة على هذه الوسائل في اتخاذ القرارات؟

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

4 هل تساعد وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار الأنسب وعلى أداء المؤسسة؟

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

5 من يتخذ القرار في مؤسساتكم؟

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

6 هل أنت راض عن القرارات المتخذة في مؤسساتكم؟

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

7 ماهي خصائص القرارات المتخذة في مؤسساتكم؟

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

8 ماهي الأساليب الواجب اتباعها للوصول إلى قرارات أكثر عقلانية؟

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

9 هل تأخذ آراء و اقتراحات الموظفين بعين الاعتبار؟

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

10 هل تقوم بإشراك الموظفين في اتخاذ القرار؟

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

11 هل مرت المؤسسة بتجربة معينة واعتمدت على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار؟

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

12 إلى أي مدى تؤثر وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار داخل المؤسسة؟

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

نشكركم على تعاونكم الكبير معنا في انجاز هذا البحث.

