

استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
وانعكاساتها على علاقات العمل في المؤسسة
**Le role des technologies de communication
modernes dans l'amélioration des relations de
travail dans l'organisation**

حورية صديقي*

جامعة لونيبي علي - البلدة 02-

horia.univ44@gmail.com

د حسين حميدة_

جامعة لونيبي علي - البلدة 02-

Dochamida.69@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/11/23

تاريخ القبول: 2022/12/21

ملخص:

يبدو أن علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية طرأت عليها عدة تغييرات نتيجة التطور العلمي والتكنولوجي ودخول عالم الرقمنة، لذا تم تسليط الضوء في دراستنا هاته على علاقات العمل وانعكاسات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عليها لما لها من دور فاعل وانعكاس قوي سواء على عنصر العمل أو علاقات العمل أو كلاهما معا، لذا تسعى أغلبية المؤسسات الجزائرية لتوفير وسائل الاتصال الفعالة لضمان تسير جيد للموارد المادية والموارد البشرية، وتحقيق التفاعل بين أفراد التنظيم، فالإتصال يعتبر جوهر العملية التنظيمية وبه يتم التعاون والانسجام، وأداء المهام بشكل واضح وسريع، ولنجاح تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة لابد من وجود يد عاملة مؤهلة للتعامل معها وتسطير استراتيجيات ووضع برامج تكنولوجية لتعميم الفائدة على جميع الموظفين، والسهر على توفر شبكة الإنترنت بالمؤسسة وحتى الحواسيب وجل المعدات الضرورية للعمل لضمان تطبيق ناجح و فعال لتكنولوجيا الإتصال وانعكاس جيد على العلاقات المهنية والاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: الإتصال / تكنولوجيا الإتصال الحديثة/ العمل / علاقات العمل / جماعات العمل

Abstract :

notre etude vise a identifier le role des technologies modernes de la communication dans l'amelioration des relations de travail dans l'organisation. La communication est considerée comme un pilier essentiel au sein de l'organisation, et en l'activant, les relations professionnelles sont établies et bien développées. Ainsi, nous avons discuté des étapes du développement technologique, de ses caractéristiques et de son importance, de ses principaux avantages et inconvénients, et mentionné ses formes telles que le téléphone mobile, l'ordinateur, Internet et ses applications, quant aux relations de travail, nous avons traité de leur émergence et de leur formation dans l'établissement. Dans notre étude théorique, nous sommes parvenus à un ensemble de résultats et avons présenté quelques suggestions et opinions afin que la technologie de communication moderne contribue à activer le processus de communication au sein de l'institution et à provoquer un changement dans le mode de travail et son organisation, car il a eu un impact sur les relations de travail avec les fondateurs algériens.

Key words: Lien - technologie de communication moderne- Le travail/ relations de travail- groupes de travail.

مقدمة :

تسعى أغلبية المؤسسات بتسليط الضوء حول عنصر الاتصال، وتوفير جل الوسائل لإحداث التفاعل بين أفراد التنظيم، فتكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموعة من الوسائل والأدوات والتقنيات المستخدمة لتحقيق مختلف الأهداف المسطرة لدى رؤساء المؤسسات سواء المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتعليمية والخدماتية وغيرها مما جعل العالم بقعة صغيرة باعتماده على كل أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة من هاتف نقال وحاسب آلي وانترنت بكل خدماته.

ونظرا لكثرة عدد الموظفين في المؤسسة، وتطور العمل ظهرت عدة تغيرات أثناء تأديته. مما يحدث مشاكل في العمل سواء من حيث أداء الأعمال أو من حيث العلاقات الداخلية والخارجية للمؤسسات. لذا يعتبر للاتصال الدور الحاسم في عملية التنظيم داخل المؤسسة تشمل علاقات العمل العلاقات المهنية الرسمية وغير الرسمية، وعلاقات اجتماعية رسمية وغير رسمية. فقد لاقى هاته العلاقات عدة تغيرات من حيث بنائها، وتشكلها، ومن حيث تحسينها في الإدارة الحديثة نظرا لدورها الفعال في نجاح واستمرارية المؤسسات. يبدو أن المؤسسة الجزائرية تسعى جاهدة للاستفادة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخدماتها للنهوض بأداء عالي ومتميز، وبذلك تطرقنا إلى طرح سؤال الإشكالية التالي:
كيف انعكست تكنولوجيا الاتصال الحديثة على علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية؟

الفرضيات:

- يؤدي استخدام الإنترنت إلى تفعيل الإتصال داخل المؤسسة الجزائرية.
- يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين أداء المهام الرسمية داخل المؤسسة الجزائرية.

أهداف الدراسة:

- محاولة إثراء البحث العلمي والمكتبات في هذا الميدان نظرا لأهمية الموضوع في الوقت الراهن.
 - محاولة معرفة الوسائل التكنولوجية المتواجدة في المؤسسات الجزائرية، ومدى استخدامها.
 - الكشف عن مدى انعكاس استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على علاقات العمل بالمؤسسة.
 - محاولة إظهار الدور الفاعل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين وبالتالي تحسن العلاقات فيما بينهم.
- اعتمدنا في دراستنا النظرية على المنهج الكيفي.

أولاً: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

1 مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال:

يمكن تقسيم مراحل تطور وسائل الاتصال الإنساني عبر العصور إلى المراحل التالية:

المرحلة الأولى: المرحلة الشفوية

كانت وسيلة الاتصال الرئيسية فيها هي الكلمة المنطوقة والحاسة الأساسية هي حاسة السمع، ثم أتى تطور اللغة لكي يعطي القوة للاتصال الإنساني وكان الشعر المقفى المسترسل ابرز وسائل الإبداع والتواصل الحضاري، وكانت الشائعة هي أول شكل من أشكال الإعلام والاتصال حيث كانت الأخبار تنتقل من الفم إلى الأذن ويانتقالها كانت تضخم وحتى تغير وتشوه بحيث تضع حقيقتها في الكثير من الأحيان¹.

المرحلة الثانية: مرحلة الكتابة

إن ثورة الاتصال الثانية حدثت عندما انتقل الجنس البشري قبل 3600 سنة قبل الميلاد إلى عصر الكتابة، وحدث الانتقال الأول لعصر الكتابة عندما اخترع السومريون في جنوب العراق من خلال حضارة وادي الرافدين طريقة الكتابة المسمارية والصورية على الألواح الطينية، وقد حفظت هذه الألواح الفكر السياسي والاجتماعي والفلسفي في مراحلها الأولى².

فقد أضفت الكتابة صفة الدوام على الكلمة المنطوقة وحافظت على أهم رسائل الجماعة مما كفل لها الوجود المستمر، وظهرت الكتب المنسوخة ومهنة الوراقاة ودور حفظ الكتب، وبمعرفة الكتابة والنسخ على وسائط متعددة ومختلفة تغير أسلوب التعبير والإنشاء كما تغير أسلوب تخزين المعرفة حينما أصبحت المعلومات تخزن عن طريق الحروف الهجائية³.

المرحلة الثالثة: الطباعة

اقتترنت ثورة الاتصال الثالثة بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر، ويتفق معظم المؤرخين على أن يوحنا غوتنبيرغ هو أول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة وذلك منذ سنة 1436م، وأنجز طباعة أول كتاب أنتجته المطبعة في ألمانيا باستخدام طريقة سبك المعادن لصناعة الحروف وهو الكتاب المقدس باللغة اللاتينية وذلك في عام 1455م، وانتقلت تقنية الطباعة بشكل سريع إلى جميع أنحاء أوروبا كما انتقلت إلى مناطق أخرى من العالم⁴.

كان اختراع الطباعة بداية للنشر الجماهيري للكتب، وللجرائد والمجلات مما حقق ديمقراطية الإعلام والثقافة ونقلها من احتكار العلماء إلى الجماهير العادية بعد أن تعددت النسخ المتطابقة من المطبوع الواحد⁵.

المرحلة الرابعة: وسائل الاتصال أو المرحلة الإلكترونية:

وهي مرحلة بدأت في منتصف القرن التاسع عشر واستمرت حتى أوائل التسعينات من القرن الماضي، وقد بدأت بتجارب واكتشافات واختراعات في الاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالاستقرار والانتشار للأجهزة الاتصالية الجماهيرية التي تشكل لب الثورة الاتصالية الآن ويطلق عليها الثورة الاتصالية أو الانفجار الاتصالي أو مرحلة الدوائر الإلكترونية، أو مرحلة الوسائل الجماهيرية⁶.

ففي عام 1824 اكتشف العالم الإنجليزي " وليم سترجون: الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع : صمويل مورس" اختراع التلغراف عام 1837 وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على عملية التقيط وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر.

وفي عام 1876 استطاع جراهام بل أن يخترع التلفون لنقل صوت الإنسان إلى مسافات بعيدة مستخدماً نفس تقنية التلغراف . وفي عام 1877 اخترع توماس أديسون جهاز الفونوغراف، ثم تمكن العالم الألماني إميل برلنجر في عام 1887 من ابتكار القرص المسطح الذي يستخدم في تسجيل الصوت ، وفي عام 1895 شاهد الجمهور الفرنسي أول عروض السينما التي أصبحت ناطقة في عام 1928، وتمكن العالم الإيطالي الأصل " ماركوني" من اختراع اللاسلكي في عام 1895 وكانت تلك أول مرة ينتقل فيها الصوت على مسافات بعيدة بدون استخدام الأسلاك، وقام الألمان والكنديون عام 1919 بتوجيه خدمات الإذاعة، وتلتها الولايات المتحدة الأمريكية 1920، وبعدها التلفزيون في نهاية العشرينيات بأمريكا، وفي 1941 بدأت خدمات التلفزيون التجاري في أمريكا⁷.

وكذا ظهور الفيديو كاسيت والفيديو ديسك والفاكسيميل والأسطوانة المدمجة، وبفضل تزواج وتعاون الحاسبات الإلكترونية والوسائل وغيرها من التقنيات ظهر مجتمع المعلومات الذي يتيح للفرد إمكانية أكبر للاتصال مع الآخرين، وتسهيلات أكثر ليشارك هذا الفرد مع الآخرين في معلوماته ومعارفه⁸.

المرحلة الخامسة: المرحلة التفاعلية:

وقد بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات ومازالت مستمرة حتى الآن، وتتميز بسمة أساسية وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية تمثلها أكثر من وسيلة، لتحقيق الهدف النهائي وهو توصيل الرسالة الاتصالية، ويطلق على هذه التكنولوجيا السائدة أو المميّزة لهذه المرحلة التي نعيشها التكنولوجيا الرقمية أو التكنولوجيا التفاعلية أو تكنولوجيا متعددة الوسائط.

ومما سبق نشهد أن المنزل أو المكتب تحول إلى مركز للمعلومات والاتصالات يندمج فيه الهاتف والفاكسيميلى والتلفزيون والحاسب الالىكتروني والفيديو والمفكرة الالىكترونية في نظام متكامل، ويمكنها الاتصال بالأنظمة المشابهة عن طريق الهاتف والحاسبات الالىكترونية أو من خلال أنظمة اتصالات الحاسب الالىكتروني وهناك توظيف متسع لتقنيات عقد المؤتمرات عن بعد.

ومن أبرز ملامح المرحلة الخامسة التي نعيشها اليوم في تكنولوجيا الاتصال هو ظاهرة الالتقاء الرقمي فقد شهدت العقود الأربعة الماضية تطورا مذهلا⁹.

كما أن ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته يتيح قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات من خلال الربط بخط هاتفي مع هذه الشبكات. وامتزاج وسائل الاتصال السلوكية مع تقنية الحاسب الإللكتروني مما أدى إلى خلق عصر جديد للنشر الإللكتروني¹⁰.

2 خصائص تكنولوجيا الاتصال:

تحصل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونشرها على مجموعة من الأجهزة الإللكترونية والاتصالات السلوكية واللاسلكية والأقمار الصناعية وشبكة الانترنت والهواتف النقالة الذكية وغيرها من الأجهزة ومن ابرز الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا الاتصال ما يلي:

- **التفاعلية:** ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا ايجابيا¹¹.
- فيها يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي الأدوار ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ المشاركين بدلا من مصادر وتكون ممارسة الاتصال مع المتلقي ثنائية الاتجاه تبادلية¹².
- **الاجماهيرية:** وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها¹³.
- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه¹⁴.

- فمثلا في البريد الالكتروني يمكن توجيه الرسائل في أي وقت بغض النظر عن تواجد المتلقي للرسالة في وقت معين¹⁵.
- **القابلية الحركية:** وبالشكل الذي يتلائم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات¹⁶.
 - **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط لأخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس كما هو الحال في أنظمة التيليتكس التي تقدم خدمات ورسائل مطبوعة على شاشات التلفزيون تلبية لرغبة زبائننا التي أصبحت تتميز بالتعدد والتنوع ويبرز هذا في أنظمة الدبلجة والترجمة للمواد المرئية.
 - **قابلية التوصيل والتركيب :** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع¹⁷.
 - **الشيوع والانتشار :** تغلغ وسائل الاتصال حول العالم، وداخل كل طبقة اجتماعية، فتكنولوجية الاتصال تتجه من الضخم إلى الصغير ومن المعقد إلى البسيط ومن الأحادي إلى المتعدد مثل الكمبيوتر الذي تميز في أجياله الأولى بالضخامة والعمليات المحددة ليصبح فيما بعد صغيرا وفي متناول الشرائح ومتعدد الوظائف والخدمات .
 - **الكونية :** التطور السريع في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار عامل المسافة والزمن، باعتبار العالم أصبح قرية صغيرة كناية عن القدرة الهائلة التي تنتجها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال نقل وتبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم الآن واللحظة .
 - **التعقيد وكثافة الاستخدام :** تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة¹⁸.
- وأهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج¹⁹.
- ومن خصائصها أيضا أنها تتميز بالسرعة في معالجة المعلومات وبذاكرة أنظمة معالجة المعلومات ذات قدرات تخزينية هائلة ، وإمكانية التفاعل مع أنظمة معالجة المعلومات بلغة متداولة .

لقد أدى استعمال تكنولوجيا الاتصال إلى انخفاض تكلفة استقبال ومعالجة وتخزين وإرسال المعلومات وجعل هذه المعلومات بأشكالها اللفظية والرمزية في متناول الجميع وبدرجات متفاوتة²⁰.

3 أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات:

- لقد حطمت الحواجز الجغرافية والمكانية وأخذت صناعة وإنتاج بل ونقل المعلومات إلى أي مكان في العالم .
- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأعلى درجات الفعالية خاصة مع تعدد أماكن وأساليب نشر المعلومات واللغات التي تكتب بها .
- تعدد مجالات المعرفة وتنوع احتياجات المستفيدين وقلة الطرق التقليدية في جمع وتنظيم وبحث المعلومات لتلبية هذه الاحتياجات²¹
- تكمن أهمية تكنولوجيا الاتصال من خلال وجود شبكة مستمدة داخل أقسام المؤسسة مما تضمن نظام مراقبة فعال على جميع الأعمال التجارية²².
- أدت إلى ظهور نمط جديد في تنظيم المؤسسات وكذا الزيادة في الإنتاجية والمهام الإدارية وذلك راجع إلى تسيير الحواسيب والمعلوماتية لامركزية .
- تشكل المعلومات دور ومصدر حيوي يمكن الإدارة من القيام بوظائفها المختلفة بكفاءة وفاعلية، ووسيلة رئيسية للربط بين أجزاء التنظيم والوسيلة الرئيسية للإدارة في التنسيق والتخطيط والمتابعة .
- تسيير العمل وتساعد كافة متخذي القرار في أداء كافة الأنشطة الخاصة بالإدارة²³.

4 مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

1.4 مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- توفير قدر أكبر من التسهيل في تخزين المعلومات وتراكمها وتوسيع نطاق توزيعها وإمكانية إدارة الأعمال.
- توفير خيارات أوسع في جميع الأشياء والعلاقات من الخدمات والربح الاقتصادي إلى الأفكار والنظريات والقيم الإنسانية بما يوسع إمكانياتنا الإنسانية والمادية ويفتح إحساسنا بالهوية وبالأخر .
- تحقيق الضغط على المناطق الحضرية من خلال تمكين الأفراد من العمل في المنزل أو من مكاتب بعيدة ، فرص جديدة فيما يتعلق بالعمل والتعليم والتجارة والترفيه²⁴.

- جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال وذلك عن طريق جمعها بين مجاليس الاتصال عن بعد الكمبيوتر واستهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية²⁵.
 - جذب الاستثمارات الداخلية والخارجية باستخدام المحمول والانترنت²⁶.
- ## 2. عيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- تكمن عيوب تكنولوجيا الاتصال من خلال خطورتها في تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلويث الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية ومسائل الهوية الثقافية .
 - التكنولوجيا الحديثة لا تعبأ لانتقادات وأخلاقيات الأفراد فهي تتقدم دون النظر إلى أن كانوا متهيئين لها أم لا.
 - تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي نتاج ثقافي غربي ظهرت لتلبي حاجات موضوعية لطبقة بنيات وثقافة هذه المجتمعات، ولم تراعي ما هو موجود في المجتمع العربي من أعراف وتقاليد ومبادئ وقيم جاء بها الدين الإسلامي وهذا ما جعلها تشكل خطرا كبيرا على هذه المقومات²⁷.
 - تدريب وتأهيل العنصر البشري لاستخدام التكنولوجيا الجديدة يعد من أهم المشكلات بل وانه يمثل مشكلة حتى في أكثر النماذج الصحافية العالمية تقدما كالنموذج الأمريكي مثلا مما يزيد من عمق المشكلة الاحتياج إلى إمكانيات تدريبية فنية ومادية ضخمة قد لا تستطيع ميزانيات بعض الصحف أن تتحملها .
 - ظهور العديد من الأخطار الصحية والأمراض المهنية الناتجة عن استخدام التقنية الحديثة ، ونذكر على سبيل المثال حالات الإجهاد البصري لدى مستخدمي الآلات المكتبية العادية، والتعب المتكرر .
 - تعرض القائم بالاتصال للمساءلة نتيجة لما أدت إليه تكنولوجيا الحاسبات الرقمية وأدوات النشر والتأليف وحقوق الملكية الفكرية²⁸.
 - كل مؤشرات تطور تكنولوجيا الاتصال تشير إلى انعدام قدرة أي جهة أو سلطة في منع أو التحكم في الوسائط التي تحمل في طياتها حجم كبير من المعلومات والصور والبيانات دون علم أو رقابة من الجهات المسؤولة²⁹.
 - تنتهك تكنولوجيا الاتصال الحديثة خصوصيات الأفراد وتتصت على ما يحدث داخل المنازل .

- توسيع الهوية المعرفية بين من يملكون التكنولوجيات الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون إليها ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي³⁰.
- زيادة الفجوة الاتصالية بين الشمال الغني والجنوب الفقير على مستوى العالم بين الريف والحضر داخل الجنوب على وجه الخصوص مما أدى إلى تزايد خلل في التدفق الإعلامي والمعلوماتي من طرف الشمال الغني والجنوب الفقير.³¹
- انتشار ظاهرة التفريد (العزلة الاجتماعية) بمعنى غياب التفاعل الاجتماعي وأن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات قد تضعف تماسك وتلاحم المجتمع العربي وتزيد من التفكك الأسري لأن الأفراد أصبحوا يتعاملون ويتفاعلون مع أجهزة تكنولوجية³².

5 أشكال ووسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات:

1.5.1. هواتف النقال

وهو عبارة عن جهاز صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية والرقمية تسمح بيبث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة ، ونظرا إلى طبيعة مكوناته الالكترونية واستقلالية العملية (عدم ارتباطه المادي المباشر ، فقد يوصف بالخلوي ، أو بالنقال أو الجوال أو المحمول³³ .

يعتبر الهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات.³⁴

• مجالات استخدام الهاتف النقال:

بعد تطور الشبكة العالمية اللاسلكية (جي س م) أصبح الهاتف النقال كوسيلة اتصال متعددة وسريعة يشغل في الكثير من نواحي حياتنا اليومية العامة والخاصة .

المجال التجاري: أصبحت التجارة بواسطة الهاتف النقال ميسرة وذلك في سياق ما يعرف بالتجارة الالكترونية حيث حل محل الكمبيوتر كوسيلة اتصال بالأسواق العالمية وانجاز العمليات التجارية دون التقيد بالمكان والاستفادة من الخدمات البنكية المصرفية كما تستخدمه الشركات الدولية للطيران في تسجيل الحجوزات وفي تقديم خدمة الاستعلام عن الرحلات ومواعيدها .

المجال الأمني : يستخدم الهاتف النقال بعد تجهيزه بنظام جديد صمم خصيصا لدوريات الشرطة في المجالات الأمنية والوقائية .

المجال الصحي : طورت نماذج لتقنيات الاتصال النقال خاصة للأطباء ونظم الرعاية الصحية وخاصة أثناء تنقلاتهم وزياراتهم الميدانية للمرضى ، حيث تتبادل المعلومات ونتائج الفحوصات مع المراكز الصحية وزملاء المهنة .

المجال التعليمي : قد يستعمل الهاتف النقال في الإرشاد والتعليم خارج المدرسة للصغار والكبار في التعليم الموازي الرسمي.³⁵

2.5. الحاسب الآلي :

• **نشأة وتطور الحاسب الآلي :** يعرف الحاسوب على أنه آلة حاسبة إلكترونية ذات سرعة عالية ودقة متناهية ، يمكن قبول البيانات ، وتخزينها ، ومعالجتها للوصول إلى النتائج المطلوبة وهو مجموعة من الأجهزة الإلكترونية وتدعى (هردوار) يتم التحكم في أداؤها بواسطة مجموعة من البرامج المخزنة تدعى (سفتقر).³⁶

• مميزات الحاسب الآلي:

- السرعة في أداء الأعمال: يقوم الحاسب الآلي بمعالجة البيانات بسرعة فائقة حيث نجد أن الأبحاث غالبا تحتوي على بعض المعالجات الرياضية المعقدة والتي تحتاج إلى وقت الباحثين، كما أن الحاسوب يستطيع تخزين كميات هائلة من المعلومات في حيز صغير جدا³⁷.
- الدقة في تنفيذ العمليات المختلفة والقدرة على العمل لفترات طويلة دون أخطاء³⁸، والمرونة إحدى خواص الحاسبات الحديثة وهي تمتاز في مجال معالجة البيانات، أن الجانب المتعدد الأغراض يمكنه أن يؤدي العديد من الأعمال ولا يكون قاصرا على عمل معين دون غيره³⁹.
- العمل المتواصل : من الخصائص الهامة للحاسب الآلي أنه يعمل بشكل متواصل عدة ساعات بل عدة أيام ، وبالتالي فهو من أهم الأدوات لإجراء الأعمال المتكررة داخل المؤسسات المختلفة .
- يقوم الكمبيوتر بتقديم الدروس وأداء بعض المهام الروتينية التي توفر للمدرس الوقت لإعطاء الاهتمام الشخصي لكل تلميذ وتوجيه عملية التعليم ومعالجة المشكلات الفردية التي لا تسمح مسؤوليات المدرس العادية له بالوقت الكافي.⁴⁰
- نقل المعلومات من موقع لآخر عبر قنوات الاتصال لاستخدامها أو لإجراء المزيد من عمليات التشغيل والمعالجة حتى يصبح في الصورة المطلوبة ، المستخدم النهائي ، نسخ المعلومات أو إعادة إنتاجها لإنشاء نسخة احتياطية من البيانات والمعلومات⁴¹.

3.5. الإنترنت

تعريف الإنترنت:

تعتبر شبكة الانترنت وسيلة اتصالية لم تعرف البشرية مثلها من قبل سواء من حيث تطبيقاتها واستخداماتها أو من حيث تأثيراتها وانعكاساتها فهي وسيلة قامت باختزال كل الوسائل الاتصالية التي سبقتها.⁴²

1. إيجابيات الإنترنت:

- توفير الاتصال بين مستخدمي الشبكة من خلال أجهزة الكمبيوتر.⁴³
- تقديم خدمات معلومات عن سوق العمل مثلا كما يمكن لخريجي جامعة عاطل في دولة فقيرة أن يضع تصاميم وبييعها عبر الإنترنت لشركات متخصصة .
- دفع عجلة التقدم العلمي في مختلف التخصصات العلمية .
- تسهيل الحصول على المعلومات عن الشركات أو الأفراد.⁴⁴
- إمكانية التخطيط واتخاذ القرار من خلال التحكم الأكثر كفاءة لشتى أنواع العمليات الخدمية والإنتاجية.⁴⁵

2. سلبيات الإنترنت:

- الإنترنت كما لها مزايا لها مساوئ على عقول الجماهير ونفوسهم لأنه ينقل إليهم من المعلومات والمفاهيم والمعارف ما يحقق الخير أو يهدم القيم.⁴⁶
- التدفق المذهل للمعلومات يؤدي إلى اختلاط الثقافات .
- إذا كانت شبكة الإنترنت تتسم بالاتصال القوي والتفاعل فإن ذلك يؤدي إلى تأثيرات اجتماعية خطيرة على الأفراد وينعكس ذلك على شبكة العلاقات الاجتماعية في مختلف المجتمعات، من أكبر التأثيرات
- انتشار جرائم مستحدثة مثل التجسس الالكتروني وسرقة الملفات وتحويل الأموال من أرصدة الأشخاص والمؤسسات.⁴⁷

ثانيا: علاقات العمل في المؤسسة

نشأة وتشكل الجماعة، تصنيف الجماعات، تماسك الجماعة وأهدافها في المؤسسة، محددات الجماعة، فاعلية الاتصالات ونقل المعلومات بين الإدارة والعاملين، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين علاقات العمل بالجامعة الجزائرية.

1. تنظيم علاقات العمل الفردية:

صدر القانون الجديد المتضمن علاقة العمل والأوامر والمراسيم التشريعية المعدلة والمتممة له لتنظيم هذا الجانب، فينص في مادته الأولى على أنه " يحكم هذا القانون العلاقات الفردية والجماعية في العمل بين العمل الأجراء والمستخدمين" في سبيل رفع الالتباس المشار أعلاه، وتضيف المادة الثانية منه على أنه يعتبر عمالا أجراء في مفهوم هذا القانون كل الأشخاص الذين يؤدون عملا يدويا أو فكريا مقابل مرتب في إطار التنظيم، ولحساب شخص آخر طبيعي أو معنوي عمومي أو خاص يدعى المستخدم وعليه سنوضح كيفية تنظيم علاقات العمل الفردية وعلاقات العمل الجماعية وذلك كالتالي:

2. مراحل انعقاد علاقة العمل وإثباتها :

لقد تبنى المشرع الجزائري مفهوم علاقة العمل على غرار بقية التشريعات العمالية المعاصرة على أن هذه العلاقة تختلف من حيث إجراءات ومراحل انعقادها وإبرامها عن بقية العلاقات الأخرى، وذلك وفق أساليب وأدوات خاصة تضمن إمكانية إثبات هذه العلاقة لتختلف بذلك عن بقية الوسائل والأدوات المعتمدة في بقية العلاقات التعاقدية والتنظيمية الأخرى، فيضفي بذلك طبيعة خاصة على الإطار التنظيمي لعلاقة العمل وتتفرد بمراحل متميزة تبرز فيه من خلال هذه العلاقة، إذ تنشأ وفق الإطار القانوني أو التنظيم الذي يحكمها، إذ تنص المادة 8 من قانون علاقات العمل على أنه " تنشأ علاقة العمل بعقد كتابي أو غير كتابي، تقوم هذه العلاقة على أية حالة بمجرد العمل لحساب مستخدم ما، تنشأ عنها حقوق المعنيين وواجباتهم وفق ما يحدده التشريع والتنظيم والاتفاقيات الجماعية وعقد العمل" .

فنقوم روابط العمل بين طرفي علاقة العمل في حالتين، تتمثل الأولى في إبرام عقد عمل مكتوب أو شفوي، وتتمثل الثانية في مجرد قيام العامل بأداء خدمات لحساب صاحب العمل أو لحساب مؤسسة مستخدمة، وتخضع في ذلك هذه الروابط إلى قواعد القانون العام بما يضمن حقوق والتزامات الطرفين،

3. علاقات العمل الجماعية:

يمكن تصنيف علاقات العمل في ثلاث وسائل رئيسية هي التعاون والتشاور بين الإدارة والعمال من خلال لجان العمل المشتركة، وعقود العمل المشتركة، وتسوية منازعات العمل عن طريق لجان الترفيق التحكيم.⁴⁸

نظم المشرع الجزائري علاقات العمل الجماعية وأصدر بشأنها أحكاما ونصوصا قانونية يعالج فيها الخلافات التي قد تنشأ في القطاع الخاص في الفصل الثالث من قانون 05/82 بتاريخ 13 فيفري 1982 المتعلق باتقاء الخلافات الجماعية في العمل وتسويتها، والمادة 27 من قانون العلاقات الفردية رقم 06/82 لسنة 1982 التي تنص على إمكانية إقرار علاقة عمل لمدة غير محددة عندما يتعلق الأمر بنشاطات ذات طابع مؤقت، تحدد مدة علاقة العمل بموجب القوانين الأساسية النموذجية، القوانين الأساسية الخاصة، والاتفاقيات الجماعية. عكف المشرع على إعطاء علاقة العمل الجماعية دورا مهما في تنظيم شروط العمل وظروفه، وذلك بإصدار القانون 02/90 بتاريخ 02/06/1990 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية وحق الإضراب، وخصص الباب الأول منه إلى الهدف ومجال التطبيق، ويحدد كيفية الوقاية من النزاعات الجماعية الناشئة عن كل خلاف يتعلق بالعلاقات الجماعية والمهنية في علاقة العمل، والشروط العامة للعمل، ليعقد المستخدمون وممثلو العمال اجتماعات دورية يدرسون فيها وضعية هذه العلاقات، وهو ما تنص عليه المادة الرابعة من القانون 02/90 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية، كما يحدد القانون رقم 04/90 المؤرخ في 06/02/1990 المتعلق بتسوية النزاعات الفردية في العمل في الباب الثالث منه وفي المادة السادسة على تشكيلة مكتب المصالحة من عضوين ممثلين للعمال، وعضوين ممثلين للمستخدمين على أن تتم معالجة النزاعات الفردية في العمل بناء على إجراءات تحددها المعاهدات والاتفاقيات الجماعية حسبما هو منصوص عليه في المادة الثالثة من هذا القانون.⁴⁹

وأفضل مكان تتخذه علاقات العمل الجماعية ميدانا لها هو المؤسسة.⁵⁰

4. تصنيف الجماعات:

اتجهت آراء علماء النفس والاجتماع إلى تصنيف ثنائي، كتنظيم الجماعة إلى أولية وثانوية، مؤقتة ودائمة، كبيرة وصغيرة... الخ وهناك تصنيف آخر يذهب إلى تقسيم الجماعات على أساس الوظيفة أو الحجم، أو التفاعل أو طبيعة التكوين،⁵¹ وهناك تصنيف على أساس الجماعات الرسمية وغير الرسمية.

• **الجماعات الرسمية:** تتكون بشكل رسمي وظاهر ويتحدد دور كل عضو فيها طبقا لنوع الوظيفة التي يشغلها في التنظيم تتميز بوجود علاقة رسمية بين أعضائها (علاقة رئيس ومرؤوس، قنوات اتصال رسمية..). أي أنها تأخذ شرعيتها من خلال أهدافها المعلنة والقواعد

والإجراءات الرسمية المنظمة لها وهي تتكون نتيجة عوامل خارجية مثل جماعة الإنتاج، جماعة التسويق، جماعة المبيعات، ولعل فرق العمل أكبر مثال على الجماعات الرسمية.⁵²

• **الجماعات غير الرسمية:** وهي جماعة تتكون من عدد من الأفراد لديهم رغبة في الإبقاء عليها وتميبتها وهي جماعة تعمل بأقل قدر من القواعد وأكبر قدر من الحرية في التفكير والعمل من جانب كل أعضائها.

وهي تتكون بصورة تلقائية أو عفوية ولا ترتبط في أداؤها بضرورة تحقيق أهداف المنظمة⁵³، ويرتبط أعضاء الجماعات برباط أدبي فقط قوامه التعاون المثمر البناء بينهم من أجل تحقيق الأهداف المشتركة التي يسعى الجميع لتحقيقها، وهناك عدة جماعات غير رسمية منها: جماعة المصالح، وجماعة الأصدقاء، والجماعة المرجعية.

ومنه المنظمة الذكية تريد من جماعة العمل أن تكون تشكيلا متماسكا قابلا للتكيف وإحداث التغييرات المطلوبة مستفيدا من أعضائه المتكاملين في مهاراتهم ومعارفهم وخبراتهم. تسود اجتماعاته الصراحة والوضوح والصدق في التعبير عن المشاعر والإحساس.⁵⁴

5. تماسك الجماعة وأهدافها في المنظمة:

1.5. تماسك الجماعة

التماسك هو نتاج لعمليات التفاعل في الجماعة وهو ينتج من مجال وشدة اندماج الأعضاء⁵⁵. والتماسك يتأثر بعدة عوامل داخلية تنبع من الجماعات نفسها وخارجية يساهم فيها البناء الرسمي للمؤسسة، والإشراف، والإدارة، والمجتمع المحلي عامة وهذه العوامل تتمثل فيما يلي:

2.5. **الداخلية للتماسك:** توجد عوامل عدة داخلية نفسية واجتماعية تسهم في عملية تماسك الجماعة وبذلك سنتطرق لبعض النقاط المتداولة في ثلاث نماذج وهي كالآتي:

يرى الدكتور "أحمد عزت راجح" أن يكون التجانس بين الأعضاء، أي أن يكون الأعضاء متقاربين على قدر المستطاع في المزاج والاهتمامات والقيم.

بينما نموذج "حنفي محمود سليمان" تمثل في أن: نجاح الجماعة في تحقيق أهدافها يعمل على زيادة التماسك بين الأعضاء وللقيادة أثر هام في درجة التماسك.⁵⁶

فإدراك كل عضو أهداف الجماعة إدراكا واضحا وطرق تحقيقه هذه الأهداف ومعرفة دوره المعين ووظيفتها الخاصة في الجماعة.

قدرة الجماعة على إرضاء حاجات أعضائها: فعلى قدر ما ترضي الجماعة حاجاتهم إلى الأمن والتقدير والتعبير واحترام الذات.⁵⁷

أما ما توصل إليه الدكتور لويس كامل مليكة هو أن:

• **العلاقات التعاونية:** مهمة في بقاء الجماعة فمن الصعب قيام الجماعة وبقائها إلا إذا كان هناك فهم مشترك بين أفرادها وذلك نتيجة مشاركتهم في تحديد الأهداف وإقامة المعايير التي يلتزمون بها.⁵⁸

فالصدق والتعاون والاحترام المنتشر بين العاملين يؤدي إلى تفجر طاقات العاملين لصالح العمل ومن خلاله يمكن تشكل فرق عمل لحل المشاكل وتطوير العمل والخبرة تنتقل من موظف لزميله ولمرؤوسيه ومن جيل إلى جيل وبالتالي فإن العاملين دائما في حالة نمو وتطور وهو ما ينعكس على المنظمة.⁵⁹

إن إدراك الجماعات وقبولها بأهداف مشتركة يزيد احتمال تعاونها، وكلما كان تهديد مشترك ازداد احتمال تعاونها أيضا.⁶⁰

يعتمد الأداء في جماعة العمل على الفرد، بينما في فريق العمل يعتمد ليس فقط على الفرد بل وأيضا على حصيلة التناغم والتعاون، والتنسيق.⁶¹

• **الأحداث الاجتماعية:** إذا اشتد الضغط على الجماعة من الخارج ازداد تماسكها، وإذا مرت بأحداث قوية تدعمت الروابط بين الأعضاء وقوى التماسك.

3.5. العوامل الخارجية للتماسك:

هناك العديد من العوامل الخارجية المؤثرة في درجة التماسك تأثيرا كبيرا خاصة على جماعات العمل الرسمية ويمكن إيجازها فيما يلي:

الإدارة والإشراف: إن الإشراف الجيد يعمل على توطيد أواصر الأخوة ويدعم العلاقات الاجتماعية بين جماعات العمل، ويجعل أعضائها أكثر انسجاما وولاء مع الإدارة، أو يجعلهم في صراع مستمر معها، وبالتالي فإن درجة التماسك تتوقف على معاملة الإدارة والمشرفين للجماعات، ذلك أن الجماعات غير الرسمية يتأثر تماسكها بوجود خطر خارجي يهدد الأعضاء كان يتهدهم رئيسا أرعن أو لائحة ظالمة، أو تغيير مفاجئ في طريقة العمل ونوعه.

مواجهة الجماعة للمشاكل والمخاطر الخارجية يؤدي بها إلى التماسك، والإدارة أيضا لها دور أساسي يؤثر مباشرة في تماسك الجماعات فمثلا في حالة تواجد ضغط من طرف الإدارة على الجماعة يؤدي ذلك إلى ارتباط الجماعة وتماسكها في مواجهة الإدارة.

المجتمع المحلي: من خلال الدراسة التي أجراها "ألfn جولدنر" في إحدى المصانع الأمريكية توصل إلى أن المجتمع المحلي المحيط بالمؤسسة يؤثر على تماسك جماعات العمل غير الرسمية، أو على تفككها حسب حالة المجتمع وظروف العمل، حتى القيم الثقافية لدى العمال تؤثر في زيادة ارتباطهم وتضامنهم بين بعضهم البعض أو تسهم في التفرقة والتفكك.⁶²

وتشكيل جماعة تربط أفرادها عوامل مشتركة من حيث القدرات الوظيفية والسمات الشخصية تعد من الخطوات الإدارية المساهمة في زيادة التماسك الجماعي داخل المؤسسة.⁶³

- محددات الجماعة في المؤسسة:

• علاقات العاملين

تشير علاقات العمل إلى طبيعة ومدى العلاقات بين الفرد شاغل الوظيفة والأفراد الآخرين داخل المنظمة وخارجها، وهكذا يمكن للعمل أن يشبع حاجات الفرد الفسيولوجية والاجتماعية ويحقق المكانة والشهرة ويوفر له فرص النمو والتطور وغيرها من النتائج والآثار الايجابية، كما يمكن أن يسبب له العزلة والعزلة وفقدان السيطرة على العمل والملل.⁶⁴

تعد الاتصالات المفتاح الأساسي في بناء علاقات جيدة بحيث توفر للعاملين المعلومات المهمة وتمنحهم الفرصة للتعبير عن مشاريعهم وأفكارهم.⁶⁵

في حين يتفق الباحثون على أن علاقات العمل تضع بصمتها على القائم بالاتصال، حيث يرتبط مع زملائه في علاقات تفاعل تخلق بعدا اجتماعيا، وترسم من هذه العلاقات جماعة أولية بالنسبة للقائم بالاتصال، وبالتالي نجدهم يتوحدون مع بعضهم داخل المجموعة، ويتعاملون مع العالم الخارجي من خلال إحساسهم الذاتي داخل الجماعة، وهذا يجعل الفرد أو الصحفي معتمدا بدرجة كبيرة على هذه الجماعة ودعمها المعنوي.⁶⁶

إن فهم الإدارة مستوياتها لسياسات المؤسسة وفهم العاملين لحقوقهم يكون من خلال المعلومات التي يتم توفيرها من قبل المؤسسة والتي تساهم في تقليل سوء الفهم وتؤدي إلى رفع الأداء والإنتاجية.

نموذج دنلوب لعلاقات العمل المعاصرة: يصف دنلوب الخصائص الأساسية لأنساق هذه العلاقات في الآتي:

علاقات مشاركة ثلاثية الأطراف أي بين ثلاثة أطراف هم: العمال والتنظيمات التي يعملون بها، والإدارة ومن يمثلها، والهيئات الحكومية المتخصصة في هذا المجال.

الرباط الأيديولوجي بين المشاركين في نسق علاقات العمل ووجوب تواجده بدرجة معينة تساعد على تكاملية أجزاء هذا النسق ويكون له بالتالي هوية خاصة يتميز بها.

الوسط أو البيئة التي يتفاعل المشاركون بداخلها، والنتائج التي يسفر عنها التفاعل بين المشاركين.

الإطار المرجعي المتطور للفعل في دراسة علاقات العمل:

منذ أواخر الستينات من القرن العشرين حاول جولد ثورب وزملاؤه تطوير الأطر المرجعية للفعل في دراسة علاقات العمل من خلال إضافة بعد ثالث للبعدين الاقتصادي والنفسي هو البعد الأدائي. بمعنى أن العمل من جانب العمال الديوين يعتبر نشاطا أدائيا يحقق غاية اقتصادية. وأنه يمكن إجراء المقارنة بين توجهات العمال نحو العمل وعلاقاته على أساس أربعة عناصر، واستخلاص أطر مرجعية نماذج مثالية للتوجهات نحو العمل والمتمثلة في توجهات أدائيه توجهات بيروقراطية وتوجهات تضامنية.

إن تماثل توجهات العمال نحو عملهم يعد قوة مؤثرة في تشكيل اتجاهاتهم وسلوكهم في العمل وفي الربط بين العمل والمجتمع المحلي بعلاقات اجتماعية معقدة.

وبذلك التنظيم أو المنظمة وعلاقات الإنتاج يمثل وحدة اجتماعية كبيرة.⁶⁷ والعلاقات بين الفاعلين عادة ما تكون متماثلة في محتواها وكثافتها ، ويسد الفاعلون حاجات بعضهم البعض، وهم يفعلون ذلك بقدر كبير أو يسير من الكثافة. وأن تشكيل العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى أنواع مختلفة من شبكات العلاقات غير الجرافية.⁶⁸ وفي الوقت الحالي أضحي للعمل صورة جديدة والتي يقصد بها تلك الأشكال الجديدة غير المألوفة من العمل والتي فرضتها التحولات الاقتصادية والتطور التكنولوجي وغير ذلك، فخرجت من ثوبها التقليدي لترتدي ثوبا جديدا مرنا متخبطة عنصري الزمان والمكان.⁶⁹

- فاعلية الاتصالات ونقل المعلومات بين الإدارة والعاملين :

يتطلب العمل بين كل من المديرين والمشرفين وممثلي العاملين برامج لتسهيل الاتصالات الفاعلة بين هذه الأطراف الثلاثة.

من الضروري تصميم قنوات الاتصال لضمان نقل الحقائق والمشاعر ومن أهم برامج تسهيل الاتصالات في المنظمات المعاصرة ما يلي:

• **برامج نشر المعلومات:** تعد المعلومات من مصادر القوة في المؤسسة ويعتبر نشر المعلومات فيها من الضروريات الجوهرية في توفير الخدمات والمنتجات للزبائن بمستويات عالية الجودة.

كما أن نقل المعلومات يسهم في نقل المعرفة لكل العاملين في المنظمة ويشعرهم بأهميتهم من خلال السيطرة والتمكن في أداء وظائفهم، وهناك وسائل عديدة يعتمد عليها في نشر المعلومات بين مختلف الوحدات التنظيمية والأفراد العاملين فيها ومنها الإصدارات والنشرات والكتيبات التي تنشرها إدارة المؤسسة.

وهذه الوسائل تهيئ لمشرفي العمال المعلومات حول كيفية تقويم وتحفيز ومحاسبة العاملين. كما تستعين المؤسسة بوسائل الاتصالات المكتوبة كالمذكرات والقوائم المالية ولوحات العرض وتكنولوجيا الاتصالات السمعية والبصرية كالبريد الإلكتروني والصوتي، كل هذه الاتصالات لا تغني عن الاتصالات المباشرة من خلال اللقاءات والاجتماعات لإتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة الفعلية في حل المشاكل أو وضع السياسات المناسبة.

إن جميع هذه الوسائل هي وسائل اتصال رسمية، لذا يتوجب تدعيمها بوسائل غير رسمية لنشر المعلومات ومن أهمها الإدارة بالتجوال إذ بموجبه يقوم المدير بالتجول بكافة أرجاء المؤسسة ليتيح فرصة للعاملين بطرح اقتراحات أو الاستماع لانشغالاتهم وشكواهم وهذا يبني جسور قوية بين العاملين والإدارة ويؤدي إلى تقليل المشاكل والصراعات.⁷⁰

إن نظرة الإدارة للفرد على أنه سلعة يبيع قوة عمله في سوق العمل وأن يمكن استخدامه وتشغيله وفق قوانين ثابتة كآلات والمعدات تغيرت وأصبح ينظر إليه كأهم العوامل في زيادة الإنتاجية وخلق القيمة وتعظيم الثروة، خاصة إذا وضع في موقع المسؤولية والمشاركة في اتخاذ القرار، فالإنجازات الهائلة التي حققها التقدم العلمي مثل غزو الفضاء وتشغيل الحاسبات الإلكترونية راجع إلى مهارة وموهبة الإنسان في كيفية وإتقان استخدامها.⁷¹

• **التغذية المرجعة:** تصمم هذه البرامج لغرض تحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين من خلال إعطاء فرصة للعاملين لصناعة قرارات وصيغة السياسات التنظيمية وضمن اتخاذ الإجراءات اللازمة حول الشكاوي والتظلمات الصادرة من العاملين. ومن بين أهم البرامج المستخدمة من قبل المؤسسات بهذا الخصوص برنامج استقصاء اتجاهات العاملين، حيث يتم تهيئة استمارة استبيان وتوزيعها على العاملين لتشخيص درجة الرضا عن الأجور وظروف العمل والفرص المتاحة لهم من قبل المنظمة للتطوير ومعظم العوامل المتعلقة بالمناخ التنظيمي، إضافة إلى العوامل المادية والمعنوية المحيطة بالعاملين.

• **برامج مساعدة العاملين:** تساعد هذه البرامج في التكيف مع المشاكل التي تواجههم وبصورة خاصة تلك المشاكل التي تؤثر على أدائهم الوظيفي كالمشاكل العائلية والاجتماعية كما يمكن تقديم مساعدات للأفراد الذين يواجهون حالات التوتر والقلق الناجم عن أية تغيرات في المؤسسة وبشكل خاص تقليص حجم المؤسسة أو إعادة تصميم الهيكل التنظيمي.⁷²

- **تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين علاقات العمل داخل المؤسسة**
- تعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة عنصر ومورد فعال لتحقيق التواصل والتفاعل بين الأفراد وبدورها تسهم في إنشاء علاقات تعاونية تساعد على القيام بأدوارهم بكل سهولة وبمهارة عالية.
- تحفز تكنولوجيا الاتصال الحديثة كل أفراد المؤسسة على استخدامها ومحاولة التحكم والتكيف بها من أجل القيام بوظائفهم.
- تهدف تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تسهيل عمليات الاتصال وصب المعلومات بطرق محضا وسلسة ومفهومة وبسرعة كبيرة.
- تسهل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أفراد التنظيم ربح الوقت وكذا القيام بأعمالهم حتى خارج العمل.
- قد تؤدي هذه التكنولوجيا إلى تحسين أداء المهام الرسمية وغير الرسمية وذلك راجع للقيام ببرامج التكوين والتدريب على استخدام مثل هذه الوسائل مما يرفع من مهاراتهم.
- تلقى هذه التكنولوجيات صعوبة نوعا ما في استخدامها نتيجة عدم الخبرة وكذا التركيز على بداية استخدامها والاعتماد عليها في الآونة الأخيرة.

خاتمة:

هذه الدراسة تطرقنا فيها إلى دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين علاقات العمل بالمؤسسة الخدمائية الجزائرية، وذلك بتناول أهم النقاط لكلتا الجانبين بذكر أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهم مراحلها وذكر أشكالها المستخدمة بالمؤسسات، والاشارة إلى مجموعة من المزايا والسلبيات، وتوضيح مدى سعي الإدارة الجزائرية إلى استخدام هذه التقنيات لتحسين أدائها وضمان استمراريتها، وتحسين علاقاتها المهنية وتفعيل الاتصال، وتحفيز الموظفين على استخدام هاته التقنيات والعمل على توفير برامج تكوينية من اجل التمكن والتحكم في الوسيلة جيدا،

لذا يتوجب على عاتق المؤسسة الخدمائية والمؤسسات الجزائرية ككل بشتى أنواعها بتفعيل واستخدام تكنولوجيا الاتصال وإقامة دورات تكوينية وتدريبية للمضي قدما، والتخلي عن الأمية التكنولوجية والسير نحو إدارة عصرية.

توصيات:

- نظرا لملاح التغيير التي تحدثها تكنولوجيا الاتصال المعاصرة فيتوجب على المؤسسات الاعتماد عليها والتشجيع على استخدامها وتوفير كل الظروف الملائمة.
 - توفير الأدوات اللازمة لتحسين أداء المؤسسة.
 - تكثيف برامج التكوين والتدريب في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال المعاصرة.
 - تشجيع الأفراد المتمكنين وتحفيزهم على مساعدة الآخرين وحتى القيام بدورات تكوينية ورشات خلال السنة.
 - تشجيع الأفراد على التكيف والتشارك والتضامن والابتعاد عن الصراع والضغطات.
- يجب أن تحتوي مقدمة المقال على تمهيد مناسب للموضوع، ثم طرح لإشكالية البحث ووضع الفرضيات المناسبة، بالإضافة إلى تحديد أهداف البحث ومنهجيته.

قائمة المراجع :

- 1 - علم الدين محمود، 2005، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، ص144.
- 2 - البكري إياد شاكرا، 2003، تقنيات الإتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، ص18.
- 3 - علم الدين محمود، مرجع سابق، ص145.
- 4 - البكري إياد شاكرا، مرجع سابق، ص19.
- 5 - علم الدين محمود، مرجع سابق، ص146.
- 6 - المرجع نفسه، ص147.
- 7 - البكري إياد شاكرا، 2003، مرجع سابق، ص20.
- 8 - علم الدين محمود، مرجع سابق، ص148.
- 9 - المرجع نفسه، ص149.
- 10 - البكري إياد شاكرا، صص 25-26.
- 11 - حمدي محمد الفاتح، بوسعدية مسعود، قرناني ياسين، 2011، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، الإستخدام والتأثير، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، ص07.
- 12 - عزت محمد فريد، 2018، الإتصال ووسائله الجماهيرية التقليدية والتكنولوجية، دار النشر للجامعات، مصر، دط، ص244.
- 13 - علم الدين محمود، مرجع سابق، ص178.
- 14 - حمدي محمد الفاتح، وآخرون، مرجع سابق، ص08.
- 15 - عزت محمد فريد، 2018، مرجع سابق، ص245.
- 16 - شطاح محمد، 2006، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، دار الهدى، الجزائر، دط، ص25.
- 17 - بوجطو حكيم، فلاق علي، 2015، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الثقافة التنظيمية للمؤسسة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، دار التل للطباعة جامعة البليدة، العدد الثالث، ص289.
- 18 - حمدي محمد الفاتح وآخرون، مرجع سابق، ص10

- 19 - بوجطو حكيم، فلاق علي، 2015، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الثقافة التنظيمية للمؤسسة ، مرجع سابق، ص 289.
- 20 - دليو فوضيل، 2012، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال الاستعلامات والآثار، الصورة والاتصال، العدد 1، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، ص 67.
- 21 - الطائي حسن جعفر، 2013، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، ط 2013، 1، ص 103.
- 22 - قاسم عبد المرید عبد الجابر، 2017، دينامية الجماعة بين النظرية والتطبيق، دار الرسائل الجامعية للنشر، عمان، ط 1، ص 212.
- 23 - عواد الشوابكة عدنان، 2011، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، ص 171.
- 24 - حمدي محمد الفاتح وآخرون ،مرجع سابق، 15.
- 25 - بولعويادات حورية، 2007- 2008، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، ص 86. ص 87.
- 26 - الأخرس ابراهيم، 2008، الآثار الاقتصادية والاجتماعية لثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الدول العربية (الانترنت والمحمول نموذجا، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، ط 1، ص 297.
- 27 - حمدي محمد الفاتح ،بوسعدية مسعود، قرناني ياسين، 2011، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، الإستخدام والتأثير، مرجع سابق، 16..
- 28 - حسين حافظ أسماء، 2005، الاتصال الاعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الالكتروني المعلوماتي والرقمي، الدار العربية للنشر والتوزيع، مصر، ط 1، ص 26.
- 29 - حمدي محمد الفاتح وآخرون، مرجع سابق، 17.
- 30 - يحيايوي إبراهيم عمر، 2016، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التعليمية في الجزائر ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، ص 69.
- 31 - رجب مصطفى محمد،(د س)، الإعلام والمعلومات في الوطن العربي في ظل إرهاب العولمة ،الوراق للنشر والتوزيع، مصر ، ط 1، ص 79.
- 32 - عبد الهادي مصطفى جهان، منصور صالح عادل، 2013، التربية التكنولوجية (الإطار المفاهيمي متطلبات التحقيق آليات التفعيل) ،المكتب الجامعي الحديث مصر، دط، ص 107.

- 33 - دليو فوضيل، 2013، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال ، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، ط4، ص 166.
- 34 - سوالمية عبد الرحمان، 2015، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة باتنة، الجزائر، العدد 21، ص 190.
- 35 - دليو فوضيل، 2013، تاريخ وسائل الإعلام والاتصال ، مرجع سابق، ص 167-169.
- 36 - الهاشمي مجد، 2012، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، ص 226.
- 37 - حمدي محمد الفاتح وآخرون ، مرجع سابق، ص 45-46.
- 38 - الهاشمي مجد، مرجع سابق، ص 226.
- 39 - هلال المزاهرة منال، 2012، نظريات الاتصال، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط1 ص 124.
- 40 - حمدي محمد الفاتح ،بوسعدية مسعود، قرناني ياسين، مرجع سابق، ص 46.
- 41 - الهاشمي مجد، مرجع سابق، ص 246.
- 42 - بعزيز ابراهيم، 2012، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، دار الكتاب الحديث، ط1، ص 68.
- 43 - الجيلاني حسان، 2008، التنظيم والجماعات، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، ص 31.
- 44 - حمدي محمد الفاتح وآخرون ، مرجع سابق، ص 90-93.
- 45 - الأخرس ابراهيم، مرجع سابق، ص 306.
- 46 - محي الدين عبد الحليم : فنون الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، مكتبة الأنجلو المصرية، د ط، 2006، ص 27.
- 47 - واضح رشيد، 2005، علاقات العمل في ظل الاصلاحات الاقتصادية في الجزائر، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 92.
- 48 - بدوي أحمد زكي، 1985، علاقات العمل في الدول العربية، دار النهضة العربية، بيروت، ص 125.
- 49 - واضح رشيد، مرجع سابق، ص 142-143.

- 50 - العتوم عدنان يوسف وآخرون، التواصل الاجتماعي من منظور نفسي، واجتماعي، وثقافي، عالم الكتب الحديثة، الأردن، ط1، ص11.
- 51 - الجيلاني حسان، 2008، ص116-118.
- 52 - قاسم عبد المرید عبد الجابر، دينامية الجماعة بين النظرية والتطبيق، ص120.
- 53 - ماهر أحمد، 2003، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الاسكندرية، دط، ص244.
- 54 - الخزامي أحمد عبد الحكيم، 2005، أسس بناء المنظمة الذكية المعاصرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، دط، ص5.
- 55 - قاسم عبد المرید عبد الجابر ، ص192-193.
- 56 - الجيلاني حسان، مرجع سابق، ص135.
- 57 - موسى فتحي محمد، دس، العلاقات الانسانية في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، ص196.
- 58 - الجيلاني حسان، مرجع سابق، ص136.
- 59 - خلف السكارنة بلال، 2009، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، ص69.
- 60 - حريم حسن، 2013، السلوك التنظيمي(سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، ص118.
- 61 - ماهر أحمد، السلوك التنظيمي، 2003، مدخل بناء المهارات، الاسكندرية، دط، ص249.
- 62 الجيلاني حسان، مرجع سابق، ص137، 138.
- 63 الدوسقي محمد عبد الرحمان، 2009، شغل الوظيفة العامة في ضوء المتغيرات المعاصرة، دار النهضة العربية، القاهرة، دط، ص138.
- 64 حريم حسن، 2013، مرجع سابق، ص289.
- 65 البستنجي عبد الله، 2017، علم الاجتماع الصناعي، مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، ص48.
- 66 هلال المزاهرة منال، مرجع سابق، ص272.
- 67 البستنجي عبد الله، مرجع سابق، ص147-149.

- 68 خلف عبد الجواد مصطفى، 2009، **نظرية علم الاجتماع المعاصر**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، ص426.
- 69 الجوهري محمود محمد، 2011، **علم الاجتماع الصناعي والتنظيم**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط2، ص197.
- 70 محمد عباس سهيلة، 2006، **ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي**، دار واس للنشر، الأردن، ط2، ص60.
- 71 البستجي عبد الله، مرجع سابق، ص240.
- 72 رشدي عثمان، **الريادة والعمل التطوعي**، دار الراجية للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، ص44.