

## الدرس الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال

التساؤلات المطروحة : ما المقصود بتكنولوجيا الاعلام والاتصال؟ وما أهميتها في نقل المعلومات

والبيانات؟

الهدف من الدرس: تمكين الطلبة من الامام بمفهوم تكنولوجيا الاعلام و العملية الاتصالية ،  
وخصائصها وفوائدها المختلفة.

- بيان مختلف المجالات التي تستخدم فيها تكنولوجيا الاعلام والاتصال خاصة في مجال  
الخدمات العامة.

### عناصر الدرس:

أولاً- مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة

ثانياً- وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ثالثاً - خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

رابعاً - فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

خامساً - أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سادساً - تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات العامة

يعد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي، و يرى العلماء المختصين في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد أهم إنجازات تكنولوجيا تحقق، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات و يختصر الزمن و يجعل من العالم أشبه بالشاشة الإلكترونية الصغيرة.

لقد غزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال كل نواحي الحياة اليومية لكثير من البلدان و خاصة الصناعية منها، و أصبح الاقتصاد الرقمي سمة العصر في هذه البلدان و تأثر أصحاب المال و الأعمال بهذه الموجة الجديدة، سواء على مستوى الكلي أو الجزئي، و لعل الأنشطة التجارية و التسويقية تعد أكبر المستفيدين من تكنولوجيا الإنترنت، حيث سخرت هذه الأخيرة خدمات لتسهيل حركة التبادلات و تحسين العلاقات، سواء ما بين المؤسسات فيما بينها أو بين المؤسسات و زبائنهما. و قبل التطرق إلى أي موضوع ينبغي علينا تحديد المفاهيم والمصطلحات الخاصة به، وبالتالي سنتطرق إلى مختلف المفاهيم الخاصة بمقياس تقنيات الإعلام والاتصال عموماً.

## أولاً- مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

### 1- تعريف التكنولوجيا:

بداية كلمة تكنولوجيا (Technology) بمعناها الأصلي هي علم الفنون والمهن، ودراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات والمعدات، وقد ظهر استخدام لفظ تكنولوجيا في العصور الحديثة وبالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ أهميتها المتصاعدة ومكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي.

أما بمعناها الواسع فيقصد بها جانب الثقافة المتضمن المعرفة والأدوات التي يؤثر بها الإنسان في العالم

الخارجي ويسيطر على المادة لتحقيق النتائج العلمية المرغوب فيها، وتعتبر المعرفة العلمية التي تطبق على المشاكل العلمية المتصلة بتقديم السلع والخدمات جانباً من التكنولوجيا الحديثة .

وهناك العديد من التعاريف التي تطرقت لمفهوم التكنولوجيا من بينها:

\*- مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.

<sup>1</sup> محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال و مستقبل صناعة الصحافة ، القاهرة ، دار السحابو ، 2005 ، ص 75 .

\*- أو هي الوسائل التي صنعها أو أوجدها الإنسان طبقا لطرق عملية واعتمادا على معارفه وخبراته ومهاراته وسخرها لخدمته<sup>2</sup> . و يمكن تعريف التكنولوجيا على إنها : "تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها"<sup>3</sup>.

ومن أنواع التكنولوجيا : يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها مايلي :

### 1- على أساس درجة التحكم نجد مايلي :

-التكنولوجيا الأساسية : و هي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جدا.

- تكنولوجيا التمايز : و هي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها.

### 2- على أساس موضوعها هناك :

- تكنولوجيا التسيير : وهي التي تستخدم في تسيير تدفقات موارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية .

- تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب .

- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع ، وعمليات التركيب والمراقبة.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال : وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها .

### 3- على أساس درجة التعقيد نجد :

-تكنولوجيا ذات درجة عالية : وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في

الدول النامية تحقيق إستغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة .

<sup>2</sup> ناهد بلقمرى ، مطبوعة تقنيات الاعلام والاتصال ،موجهة لطلبة السنة أولى ماستر قانون اعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة برج بوعريش،2019-2020.

<sup>3</sup> عبد البارى، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات:الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2003

-تكنولوجيا العادية : وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحليين في الدول النامية إستيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الإستثمار<sup>4</sup>.

## 2- مفهوم الاتصال (communication) :

الاتصال هو الطريقة التي يتم من خلالها انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والمشاعر والاتصال هو نشاط انساني حيوي وإن الحاجة اليه في ازدياد مستمر ، فالإنسان كائن اجتماعي لا يعيش بمفرده ،ولكن بالتعاون مع الأشخاص الآخرين ، واذا أخذنا مثلا لا يدل على الاتصال الإنساني ، نذكر عندما يقول شخص مرحبا ،ويستخدم الآخر إيماءات للرد على التحية ، حينئذ نجد ان هذه العملية تأخذ ثوان قليلة لكنها تتضمن القدرة على انجاز أنشطة متعددة.<sup>5</sup>

مصطلح الاتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه و الانتهاء إليه.<sup>6</sup> إن كلمة إتصالات communications مشتقة من الأصل اللاتيني communis بمعنى commou أي عام و فعلها communicare أي يذيع أو يشيع<sup>7</sup>.

ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الإتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين و المختصين في علوم المعلومات و الإتصال عبر الزمن عكست في معظمها أهميته و دوره في الحياة الإنسانية أو العناصر الأساسية لعملية الإتصال و من بين هذه التعاريف :

و يعرفه الطنوبي بأنه "ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر منهما بصورة شخصية أو غير شخصية و في الإتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما و يتم ذلك من خلال عملية إتصالية"<sup>8</sup>.  
الإتصال هو : "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال و سيله إتصال إلى الطرف الآخر"<sup>9</sup>.

<sup>4</sup>لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003 / 2004، ص 9- 10 .

<sup>5</sup> عماد شريفي، سلسلة محاضرات في مقياس تكنولوجيا الاعلام والاتصال ، مقدمة لطلبة السنة أولى ماستر تخصص قانون اداري، قسم الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الوادي، 2019- 2028، ص3.

<sup>6</sup>مصطفى عليان ربحي، عدنان محمود الطباسي، الاتصال و العلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004، ص127

<sup>7</sup> فيصل دليو، تاريخ و وسائل الاتصال، بدون دار النشر، قسنطينة، 2006 ص17.

<sup>8</sup> شعبان فوج، الاتصالات الادارية، دار الإسامة للنشر، 2008، ص 6.

<sup>9</sup> احمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004/2003 ص27.

و يعرف كارل هوفلاند : الإتصال على أنه العملية التي ينتقل بموجبها الفرد ( المرسل ) منبهات ( رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين<sup>10</sup>.

وفي قاموس أوكسفورد عرف الإتصال على أنه : "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات"<sup>11</sup>.

### 3- تكنولوجيا الاتصال:

يقصد بها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة، والمتاحة، والأدوات، والوسائل المادية، والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها، وتخزينها، واسترجاعها ونشرها، وتبادلها، وتوصيلها إلى الأفراد والمجتمعات." بالنسبة لتكنولوجيا الاتصال فيمكن تعريفها على أنها: "آلية أو تقنية تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو استقبال أو عرض المعلومات"

أما تكنولوجيا الاتصال الحديثة فهي " :القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر "<sup>12</sup>.

وفي هذا السياق ينبغي الإشارة إلى أن تكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر هو تكنولوجيا المعلومات، والتي تعرف على أنها عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف إشكالها إلى معلومات، بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة . كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "عملية جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات واستخدامها، مع الاعتراف بأهمية الإنسان والأهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمته في إثراء حياته"

ويرى "نبيل علي" أن تكنولوجيا الاتصال : "رافد لتكنولوجيا المعلومات"، على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته، التي تستهلك طاقته الحاسوبية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة، أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر، كما هي الحال في أجهزة الإعلام أو من خلال شبكات البيانات، التي تصل بين كمبيوتر وآخر أو بينه وبين وحداته الطرفية.

بينما يرى الأستاذ "سعد لبيب" أن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أن : ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجر

<sup>10</sup> عمر عبد الرحيم، نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنسان، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2001ص30.

<sup>11</sup> محمد الصبري، عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد البحرين، أكاديمية التعليم 2006ص7.

<sup>12</sup> حورية بولعويديت، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص - الاتصال والعلاقات العامة، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، 2008، ص ص. 22 - 23

المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة، وبناء على ما سبق فإنه لا يمكن الفصل الآن بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال، وارتبطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات، وبذلك فقد انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال وتطور كل منهما<sup>13</sup>.

#### 4-تعريف تكنولوجيا الاتصال والإعلام:

هي مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي والاتصالي، والذي يار د توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو التنظيمي أو الواسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية أو الكهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

ويمكن تعرف تكنولوجيا الإعلام والاتصال أيضا بأنها خليط من أجهزة الحواسيب الإلكترونية ووسائل الاتصال المختلفة، مثل الألياف الضوئية والأقمار الصناعية، وكذلك تقنيات المصغرات الفلمية، والبطاقية... أي مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات والمنتجات التي تعاملت وتعامل مع شتى أنواع المعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها (توثيقها) وخزنها واسترجاعها في الوقت المناسب، وبالطريقة المناسبة والمتاحة .

#### 5-تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة:

تشير التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية، ووسائل الاتصالات وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصال .

هي تلك الوسائل والأدوات التي ظهرت إلى الوجود وإلى حياة المجتمعات الإنسانية نتيجة التطورات الحاصلة في ميدان الاتصال والإعلام، وهذا نتيجة زيادة حاجيات الإنسان ومتطلباته اليومية، فنحن نعيش كل دقيقة وكل ثانية مبتكرات جديدة وفي جل الميادين.

<sup>13</sup> حورية بولعودات ، مرجع سابق ، صص 21-22.

وبالتالي فإن ربط موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمصطلح الجديدة، يعني أنه موضوع اتصالي معلوماتي أكثر حداثة يرتبط بثورة معلوماتية جديدة في عصر جديد معولم الأبعاد وقوامه أدوات وتقنيات اتصالية إلكترونية جديدة يتميز بها<sup>14</sup>.

## ثانياً- وظائف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة

إن الانتشار الواسع المتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحاضر ، أدى إلى زيادة الاهتمام بها و الاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شئ الميادين و مما لاشك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى اخرى ، كما تختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيات من ميدان إلى آخر و من بين هذه الوظائف نذكر:

- وظيفة التوثيق لعبت تكنولوجيا الاتصال المتمثلة بالحاسوب و الأقراص المضغوطة و البريد الالكتروني و منظومة الشبكات (الانترنت Limternet ، الاكسترنات Extromet ) دور كبيراً في توثيق الانتاج الفكري في مجال الاتصال و ذلك بتناولها لعمليات التجميع و وضع النظم و الاساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الانتاج و تحليله من خلال تصنيفه ثم الاعلام عنه ليتحقق الاستخدام الامثل لهذا الرصيد الفكرة .

- تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة و المتنوعة التي تتميز بالضخامة ، ذلك أن الاتصال الرقمي و الانفجار المعلوماتي ساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات و

و انتشارها التي عطت كل المجالات ، نتيجة الخصائص التي تميزت به تكنولوجيا الاتصال و المعلومات و أهمها سعة التخزين.<sup>15</sup>

- تزيد تكنولوجيا الاتصال الحديثة عن الكفاءة و الفعالية في الانظمة و العمليات الداخلية و الخارجية للمنظمة .

- تساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسب مهارات حل المشكلات و زيادة فعالية الموارد و تحسين دور القادة إضافة إلى امداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة.

- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعليم التنظيمي حيث أنها تخلق المعرفة التي تمكن المنظمات من تحسين القدرات و تعزيز الاداء لتتفاعل مع التغيير بإيجابية.<sup>16</sup>

<sup>14</sup> ناهد بلقمرى ، مرجع سابق.

<sup>15</sup> محمد عبد الحميد،الاتصال و الإعلام على شبكة الانترنت، القاهرة، عالم للنشر و التوزيع،2007،ص52 .

<sup>16</sup> رفعت عبد الحليم الفاعوري و آخرون ، دورية المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، 2011 ، ص14 .

## ثالثا- خصائص تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

تتميز تكنولوجيا عن غيرها بمجموعة من الخواص أهمها :

- **الفعالية :** و يعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل ومرسل في آن واحد, كما أن الأطراف في عملية الإتصال يمكنهم تبادل الأدوار, وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص و المؤسسات و مجموعات أخرى.
- **غير محدد بالوقت :** يعني أنه يمكن إستقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني (E-MAIL)
- **اللامركزية :** هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات جديدة NTIC مثل حالة الأنترنت تملك إستمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الأنترنت لأنها شبكة إتصال بين الأشخاص و المؤسسات.

-**الإتصال عن طريق النت :** يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.

- **حركية :** يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال
- **عملية تحويلية :** يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية
- **عملية الكشف عن الهوية :** يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرين دون المرور بالمؤسسة و يمكن التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.
- **التوزيع :** تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.
- **العولمة :** هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن و المكان<sup>17</sup>.

رابعاً- فوائد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال : من بين ما تقدمه TIC من فوائد للمؤسسة نذكر منها مايلي:

- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة؛

<sup>17</sup> تم كتابته بتاريخ: (22/07/2011) ، وتم الاطلاع عليه بتاريخ: 15-03-2024 ، على الساعة 13:00 على الموقع التالي :

[http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m\\_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5](http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5)

- تحسين الإنتاجية و الكفاءة و تطوير الخدمات و المنتجات؛
- سرعة الإستجابة لمتطلبات الزبون؛
- الإبتكار و التجديد بدون الإنقطاع للبقاء في الخدمة و المحافظة على الحصة السوقية؛
- إتساع شبكة التوزيع و خلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون؛
- ركيزة الإبداع و التنمية و خلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة،... الخ؛
- تساهم في تحسين جودة خدمات المقدمة لزبائن؛
- بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة و زبائننا؛
- إنتشار و توسع التجارة الالكترونية<sup>18</sup>.

#### خامساً- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الإنقسام الإنمائي بين البلدان الغنية و الفقيرة و الإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية و التدهور البيئي. و كما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإلمام بالقراءة، الكتابة، التعليم، و التدريب إلى أكثر المناطق إنعزلاً؛
- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في التنمية الاقتصادية : فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات و المعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً؛
- تعمل هذه تكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الإتصال و تقاسم المعلومات و المعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً و رخاءاً لجميع سكانه؛
- تمكن تكنولوجيات المعلومات و الإتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية و الحديثة، الأشخاص المهمشين و المعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن الجنسية التي يحملونها أو إنتمائهم العرقي أو القومي أو الديني، فهي تساعد على التسوية بين القوة و علاقات صنع القرار على المستويين المحلي و الدولي، و بوسعها تمكين الأفراد، المجتمعات، و البلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق.

<sup>18</sup> إبراهيم بخي، مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر

من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة و أكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الإنتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية و السياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الإتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة و تنوع المعلومات و البرامج التثقيفية و التعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان و زمان و بتكلفة منخفضة. فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المؤسسات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب و برامج التعليم و غيرها.

لهذا يكون من الضروري الإهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها إستخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، و توعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي و الكلي<sup>19</sup>.

### سادسا- تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الخدمات

لا يكاد يخلو مجال من مجالات الحياة الاجتماعية أو الثقافية أو الاقتصادية أو السياسية من أثر التطبيق من التطبيقات المعتمدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

### 1- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الخدمات السياحية و الفندقية

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ( TIC\* ) في قطاع السياحة و الفندقية إلى ظهور ما يسمى بالسياحة الإلكترونية. فالسياحة الإلكترونية هي تلك الخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بغرض إنجاز و ترويج الخدمات السياحية و الفندقية عبر مختلف الشبكات المفتوحة و المغلقة بالاعتماد على مبادئ و أسس التجارة الإلكترونية.

و بالتالي أصبحت الإنترنت بديلا منطقيا أو مكتملا للتسويق التقليدي للرحلات السياحية التي تستخدم المصنقات و المطويات الورقية، لتعريف المستهلك بمختلف خدماتها المقدمة و الأسعار و التخفيضات....إلخ.

و بالتالي يتألف النموذج التقليدي للتسويق من ثلاثة عناصر و هي :

- 1- المنتج : المستثمر أو مقدم الخدمة السياحية، من مؤسسات النقل، الفنادق، المطاعم.
- 2- الموزع : منظمو الرحلات، وكالات السفر، ويطلق عليهم مصطلح الوسطاء.

<sup>19</sup> تم كتابة المقال بتاريخ: 26-05-2011، وتم الاطلاع عليه بتاريخ: 13-03-2024، على الساعة 16:00 على الموقع التالي:

### 3- المستهلك : الفرد السائح المستفيد من الخدمة أو المنتج السياحي.

و عموما في النموذج التقليدي ليست هناك علاقة مباشرة بين المستهلك و المنتج أي مقدم الخدمة، وبالتالي وجود وسطاء بينهما.

أما في وجود الإنترنت تكون العلاقة مباشرة بين المستهلك و مقدم الخدمة أي الوسطاء قد لا يكونوا موجودين أو محتفظين بموقعهم و قد يستعين بهم المستهلك أحيانا، كما يمكن أن يكونوا بمثابة وسطاء افتراضيين من خلال تواجدهم الافتراضي ( مواقع الويب )، كما أصبح المستهلكون هم أنفسهم من يتولون دور وكالات السفر و أدلة و هيئات سياحية لإختيار الرحلة التي تلبي إحتياجاتهم و رغباتهم و كذلك وسيلة السفر المنافسة و درجة الفندق و أنواع المطاعم و غيرها من الخدمات حسب إمكانياتهم، و بفضل الإنترنت يتمكن المستهلك من إجراء مقارنة سريعة بين مختلف العروض السياحية كي تكون الرحلة ملائمة للسعر الذي يستطيع دفعه.

لقد أعطت TIC فرصة للمستهلك لتحديد طلبيته حسب إحتياجاته و رغباته و قدرته الشرائية دون أي عناء و إضاعة للوقت و الجهد و المال، كما أن التوسع في استخدام هذه التكنولوجيات يؤدي إلى تحسين الخدمة المقدمة و توسع قاعدة الزبائن و تخفيض تكلفة إنتاج الخدمة السياحية و تخفيض التكاليف خصوصا المتعلقة بالاتصال و الترويج و التوزيع، بالإضافة إلى خفض حجم العمالة، الرفع من القدرة التنافسية للمؤسسة السياحية، و زيادة الثقة و المصدقية و سرعة الإستجابة<sup>20</sup>.

### 2- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الخدمات الطبية

أدى إستخدام TIC في مجال الخدمات الطبية إلى ظهور مصطلح حديث و هو الصحة الإلكترونية، و تنطوي هذه الأخيرة على الطب الإتصالي الذي يستخدم وسائل الإتصالات المختلفة مقرونة بالخبرة الطبية لتقديم الخدمات التشخيصية و العلاجية و التعليمية للأفراد الذين يقيمون في مناطق بعيدة عن مراكز الطبية المتخصصة. وفي حالة الإستخدام الفعال لتقنية الطب الاتصالي، سيتمكن المرضى من تلقي الرعاية الصحية المثلى في مستشفياتهم المحلية متجنبين بذلك عناء السفر و تكاليف الإنتقال، و بالتالي إرتفاع مستوى الخدمات الطبية مما أدى إلى تقليل من نسبة الوفيات و إنتشار الإصابة ببعض الأمراض أو القضاء عليها.

<sup>20</sup> إبراهيم بختي، محمود فوزي شعوي، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية قطاع السياحة و الفنادق، مجلة الباحث، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي

مرياح ورقلة العدد السابع، 2010/2009 ص ص 278-280.

لقد أحدثت هذه التكنولوجيات تغييرا كبيرا في مجال الخدمات الطبية حيث حققت عدة أهداف منها :

- إرتفاع جودة الخدمات الطبية و إنخفاض التكاليف و إختصار الوقت و الجهد؛
- تقديم خدمات صحية في الوقت المناسب و للشخص المناسب و إتخاذ القرارات الصائبة؛
- تقديم خدمات التعليم الطبي المستمرة؛
- إنتشار الوعي الصحي؛
- إنخفاض نسبة الوفيات و انتشار الأمراض و الإصابة بها؛
- تسهيل النفاذ إلى المعلومات الطبية المتوفرة على الصعيد العالمي و المحلي؛
- دعم بحوث الصحة العامة و برامج الوقاية و النهوض و الإرتقاء بالخدمة الصحية للمجتمع<sup>21</sup>.

### 3- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الخدمات التعليمية

أدى إستخدام TIC في خدمات التعليم إلى ظهور ما يسمى بالتعليم الإلكتروني و التعليم الافتراضي.

فالتعليم الإلكتروني هو شكل من أشكال التعليم عن بعد، و يمكن تعريفه بأنه العملية التعليمية و مجموعة التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات كالإنترنت، الإنترنت، الإيميل، الإذاعة، التلفزيون عبر الأقمار الصناعية الأشرطة المسموعة و المرئية الأقراص الممغنطة.

أما التعليم الافتراضي هو ذلك القسم من التعليم الإلكتروني الذي يركز على الشبكات المفتوحة، أي أن الإتصال فيه مضمون عن طريق شبكة الإنترنت، حيث يتم تزويد المتعلم بما يحتاجه من معارف في مختلف المواد المنتقاة أو الإختصاص المختار، بغرض رفع المستوى العلمي أو بغرض التأهيل و التدريب، و ذلك باستخدام الصوت و فيديو، الوسائط المتعددة، كتب إلكترونية، البريد الإلكتروني.....الخ.

و بفضل تطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، أتاح الفرصة أمام الجميع للتعلم في أي مكان و زمان و خاصة لأولئك الأشخاص الذين لم يحظوا بهذه الخدمة نظرا لضيق الوقت أو بعد المكان أو الإعاقة الجسدية، مما أدى إلى رفع المستوى المعرفي للعاملين و هم في موقع عملهم.

و بالتالي لقد أسهمت هذه التكنولوجيات و بشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة في مجال التعليم و هذا بفضل المزايا و الخصائص التي يمنحها التعليم الافتراضي لجميع الأفراد منها :

- ملائمة و مرونة جدول أوقات الدراسة، مما يمنع الغياب عن العمل؛
- الحصول الفوري على أحدث التعديلات المدخلة على البرنامج؛

<sup>21</sup> إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكره، ص 38-40.

- هو الحل الأمثل لتعليم الأفراد المتباعدين جغرافياً؛
- الحصول على قدر كبير من المعلومات في وقت وجيز؛
- الإنفتاح على مختلف الثقافات؛
- تعلم أو التعرف على مختلف اللغات في العالم؛
- تبادل العلوم و المعرفة مع مختلف الأفراد من أنحاء العالم؛
- تدني التكاليف و ربح الوقت لعدم التنقل<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكره، ص 40-42.

## قائمة المراجع :

- 1- الصيرفي محمد ، عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد البحرين، أكاديمية التعليم 2006.
- 2- احمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004/2003.
- 3- إبراهيم درة عبد الباري، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003 .
- 4- بختي إبراهيم ، مقياس تكنولوجيايات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر، 2005.
- 5- بختي إبراهيم ، محمود فوزي شعوبي، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية قطاع الساحة و الفنادق، مجلة الباحث، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة العدد السابع، 2010/2009.
- 6- بلقمري ناهد ، مطبوعة تقنيات الاعلام والاتصال ، موجهة لطلبة السنة أولى ماستر قانون اعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة برج بوعرييج، 2019-2020.
- 7- بولعويدات حورية ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص - الاتصال والعلاقات العامة، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، 2008.
- 8- حمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة ، القاهرة ، دار السحابو ، 2005 .
- 9- دليو فيصل ، تاريخ و وسائل الاتصال، بدون دار النشر، قسنطينة، 2006 .
- 10- شريف عماد ، سلسلة محاضرات في مقياس تكنولوجيايات الاعلام والاتصال ، مقدمة لطلبة السنة أولى ماستر تخصص قانون اداري، قسم الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الوادي ، 2019 -2028 .
- 11- شعبان فرج، الاتصالات الادارية، دار الإسامة للنشر، 2008.
- 12- محمد عبد الحميد، الاتصال و الإعلام على شبكة الانترنت، القاهرة، عالم للنشر و التوزيع، 2007.

13- عمر عبد الرحيم، نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنسان، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2001.

14- علوطي مين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003 / 2004.

15- الفاعوري ر فعت عبد الحليم و آخرون، دورية المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2011.

16- مصطفى عليان ربحي، عدنان محمود الطباسي، الاتصال و العلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004.

17- تم كتابته بتاريخ: (22/07/2011)، وتم الاطلاع عليه بتاريخ: 15-03-2024، على الساعة 13:00 على الموقع التالي:

[http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m\\_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5](http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5)

18- تم كتابة المقال بتاريخ: 26-05-2011، وتم الاطلاع عليه بتاريخ: 13-03-2024، على الساعة 16:00 على الموقع التالي:

<http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/>