

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحيين ومشاركة المعلومات ما بين العمال دراسة
حالة مؤسسة فرحات تور

**The role of social networks in updating and sharing information
among workers Case study of Ferhat Tour**

د. قطوش بشري^{1*}، د. مصلة يحي²

¹ جامعة سطيف guettouchebouchra@gmail.com

² جامعة سطيف yahia2010my@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2024/12/31 تاريخ القبول: 2025/1/3 تاريخ النشر: 2025/1/4

Abstract

ملخص

Enter your abstract here

Social media networks are one of the most important features of the era, It has radically changed our lives, both personal and professional, It replaced traditional media and communication, Institutions, as they live in a changing and accelerating environment, must keep pace with these changes, adapt to these modern technologies, and exploit them to their advantage.

Ferhat Tour, which we focused on in the study, relies on the WhatsApp program in order to update and share information among its workers. It has proven very effective in this regard from several organizational, economic and speed aspects.

تعد شبكات التواصل الاجتماعي من أهم سمات العصر إذ غيرت حياتنا جذريا سواء الشخصية أو المهنية، وحلت محل وسائل الإعلام والاتصال التقليدية، والمؤسسات باعتبارها تعيش في بيئة متغيرة ومتسارعة عليها مواكبة هذه التغيرات والتكيف مع هذه التقنيات الحديثة واستغلالها لصالحها.

ومؤسسة فرحات تور التي سلطنا عليها الدراسة تعتمد على برنامج الواتس آب من أجل تحيين ومشاركة المعلومات بين عمالها وقد اثبت فعالية كبيرة في ذلك من عدة جوانب تنظيمية واقتصادية وسرعة.

* المؤلف المرسل

Keywords : Whatsapp, Updating and sharing information among workers, Ferhat tour
Jel Classification: O35

الكلمات المفتاحية: الواتس آب، تحديث ومشاركة المعلومات بين العمال، مؤسسة فرحات تور

تصنيف جال: O35

1. مقدمة:

مقولة ديكارت " أنا أفكر إذن أنا موجود " أشعلت الإلهام لدى مخترعي التكنولوجيا ليتكروا للبشرية ألواناً شتى من وسائل الاتصال والتواصل مخلصين بذلك الشطر الثاني من تلك المقولة لتصبح، " أنا أتصل إذاً أنا موجود"، فهذه المقولة أصبحت النسخة الجديدة لنوع جديد من الإنسان أصبحت تعددية العلاقات وتشابكها وإن كانت افتراضية هي الأساس عنده.

فقد أدى ظهور الجيل الثاني من الانترنت الويب 2.0 إلى إحداث ثورة في الإعلام وظهور ما يسمى بالإعلام الجديد أو الإعلام الاجتماعي الذي يركز على التفاعل بين المستخدمين على عكس الإعلام التقليدي الذي يعتبر ذو اتجاه واحد؛ ولعل من أبرز إفرازاته شبكات التواصل الاجتماعي التي استقطبت اهتمام كل فئات المجتمع وأصبحت هي السمة المميزة لعصر التكنولوجيا.

هذه الشبكات التي صممت من أجل خلق وتمتين العلاقات الاجتماعية بين الأصدقاء والعائلة والزملاء، أصبح لها استعمالات مهنية في مجال الأعمال والتجارة توازي الاستعمالات الشخصية وأصبحت مجالاً لخلق الثروة وتحقيق الربح لجل المؤسسات؛ ومن بينها الواتس آب الذي يعتبر أحدها ومن أبسطها وسوف نسلط الضوء على دوره في إحدى المؤسسات التي تعتمد عليه في الاتصال وفي تسير أعمالها والتنسيق بين العمال.

ومن أجل دراسة ذلك نطرح الإشكالية التالية:

ما هو دور الواتس آب في تحيين ومشاركة المعلومات بين العمال في مؤسسة فرحات تور؟

ومن أجل الإجابة على الإشكالية قمنا بتقسيم البحث كما يلي:

أولاً: مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي وأهميتها في الأعمال

ثانياً: دور الواتس آب في تحيين ومشاركة المعلومات بين العمال

2. مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي وأهميتها في الأعمال:

2.1. تعريف التواصل الاجتماعي:

التواصل الاجتماعي هو "نقل الأفكار والتجارب وتبادل الخبرات والمعارف بين الذوات والأفراد والجماعات بتفاعل إيجابي وبواسطة رسائل تتم بين مرسل ومتلقي، وهو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها (سكر، 2011).

2.2. تعريف شبكات التواصل الاجتماعي:

الشبكات الاجتماعية هي مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت، تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء بلد، جامعة، مدرسة، شركة... إلخ، كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر؛ مثل: إرسال الرسائل، أو الاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض. (شنب، 2024)

وسائل التواصل الاجتماعي هي التفاعل بين الناس التي يتم من خلاله إنشاء، ومشاركة، أو تبادل المعلومات والأفكار في مجتمعات وشبكات افتراضية.

تعتمد وسائل التواصل الاجتماعي على استخدام تكنولوجيات الإنترنت والمحمول لخلق منصات تفاعلية يمكن من خلالها للأفراد والمجتمعات المشاركة، والمساهمة في إنشاء، ومناقشة، وتعديل المحتوى المقدم بواسطة المستخدمين (مركز معلومات الجوار الأوروبي، 2024).

مواقع الشبكات الاجتماعية هي مجموعة من المواقع التي تتيح للأفراد التواصل في مجتمع افتراضي يعرفون فيه بأنفسهم ويتبادلون فيه الاهتمام، يقوم الأفراد من خلال هذه المواقع بنشر عدد من المواضيع والصور والفيديوهات وغيرها من النشاطات التي يستقبلون تعليقات عليها من طرف المستخدمين الذين ينتمون لهذه الشبكات ويملكون روابط مشتركة وتتيح هذه المواقع العديد من الخدمات التي تختلف من موقع إلى آخر (نومار، 2012، صفحة 46).

شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية هي عبارة عن مواقع على شبكة الإنترنت توفر لمستخدميها فرصة للحوار وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والمشكلات من خلال الملفات الشخصية وألبومات الصور وغرف الدردشة وغير ذلك، ومن الأمثلة على هذه الشبكات مواقع Twitter، Facebook، MySpace، YouTube والشبكة الاجتماعية الرقمية هي مجموعة هويات اجتماعية ينشئها أفراد أو منظمات لديهم روابط نتيجة التفاعل الاجتماعي، ويمثلها هيكل أو شكل ديناميكي لجماعة اجتماعية، وهي تنشأ من أجل توسيع وتفعيل العلاقات المهنية أو علاقات الصداقة (الديسي و الطاهات، 213).

منظومة من الشبكات الالكترونية التي تسمح ل مشترك فيها بإنشاء موقع خاص به، و من ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية (عوض، 2011).

2.3. خدمات شبكات التواصل الاجتماعي:

وتمنح هذه الشبكات لمستخدميها مجموعة من الخدمات تتمثل في (نومار، 2012، صفحة 47):

2.3.1. الملفات الشخصية أو صفحات الويب: وهي ملفات يقدم فيها الفرد بياناته الأساسية، مثل الاسم، السن، تاريخ الميلاد، البلد، الاهتمامات، والصور الشخصية، ويعد الملف الشخصي هو بوابة الوصول إلى عالم الشخص.

2.3.2. الأصدقاء أو العلاقات: وهي خدمة تمكن الفرد من الاتصال بالأصدقاء الذين يعرفهم في الواقع، أو الذين يشاركونه الاهتمام نفسه في المجتمع الافتراضي وتمتد علاقة الشخص ليس فقط بأصدقائه، ولكن تتيح الشبكات الاجتماعية فرصة للتعارف مع أصدقاء الأصدقاء بعد موافقة الطرفين.

2.3.3. إرسال الرسائل: تسمح هذه الخدمة بإرسال الرسائل، سواء إلى الأصدقاء الذين في قائمة الشخص، أو غير الموجودين في القائمة.

2.3.4. ألبومات الصور: تتيح هذه الخدمة للمستخدمين إنشاء عدد لا نهائي من الألبومات، ورفع مئات الصور، وإتاحة المشاركات لهذه الصور للاطلاع عليها وتحويلها أيضا.

2.3.5. المجموعات: تتيح مواقع الشبكات الاجتماعية فرص تكوين مجموعات لأهداف محددة، ويوفر موقع الشبكات لمؤسس المجموعة أو المنتسبين والمهتمين بها

مساحة من الحرية أشبه بمنتدى حوار مصغر، كما تتيح فرصة التنسيق بين الأعضاء وكذا دعوة الأعضاء لتلك المجموعات ومعرفة عدد الحاضرين وأعداد غير الحاضرين.

2.3.6. الصفحات: تم استخدام هذه الخدمة على المستوى التجاري بشكل فعال، حيث تسمح هذه الخدمة بإنشاء حملات إعلانية موجهة تتيح لأصحاب المنتجات التجارية فرصة عرض السلع، أو المنتجات للفئات التي يحددها.

2.4. مميزات شبكات التواصل الاجتماعي:

توفر شبكات التواصل الاجتماعي مجموعة من المميزات والخصائص التي تجعلها قبله لعدد كبير من المستعملين من مختلف الفئات نذكر منها:

2.4.1. العالمية: حيث تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية، وتتحطم فيها الحدود الدولية، حيث يستطيع الفرد في الشرق التواصل مع الفرد في الغرب، في بساطة وسهولة.

2.4.2. التفاعلية: على عكس وسائل الإعلام العادية التي تعتبر طريقا ذو اتجاه واحد عن طريق قراءة صحيفة أو الاستماع إلى تقرير على شاشة التلفزيون فوسائل التواصل الاجتماعي هي طريق ذو اتجاهين على شبكة الإنترنت تمنحك الفرصة للتواصل والاتصال بالفرد فيها مستقبل وقارئ، مرسل وكاتب ومشارك ولا يشكل مجتمعا الافتراضي مكانا للعثور على المعلومات فقط، ولكن أيضا مكانا لتنظيم الأحداث، والتعبير عن آرائك، ومشاطرة الصور الخاصة بك، والتعرف على أشخاص جدد، والترويج لعملك، والمشاركة في الحملات والكثير من الأنشطة الأخرى (مركز معلومات الجوار الأوروبي، 2024).

2.4.3. التنوع وتعدد الاستعمالات: فيستخدمها الطالب للتعلم، والعالم لبث علمه وتعليم الناس، والكاتب للتواصل مع القراء... وهكذا.

2.4.4. سهولة الاستخدام: فالشبكات الاجتماعية مصممة للمستعمل البسيط

بالإضافة إلى المهنيين والمتخصصين فهي تستخدم الحروف واللغة البسيطة، وتستخدم الرموز والصور التي تسهل للمستخدم التفاعل.

2.4.5. التوفير والاقتصادية: اقتصادية في الجهد والوقت والمال، في ظل مجانية الاشتراك

والتسجيل، والفرد البسيط يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي، وليست ذلك حكراً على أصحاب الأموال، أو حكراً على جماعة دون أخرى.

2.5. الأشكال الرئيسية لشبكات التواصل الاجتماعي

يمكن تصنيف تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي إلى الأنواع التالية (حمودة، 2013):

2.5.1. الشبكات الاجتماعية: Social networks

الشبكات الاجتماعية هي مواقع ويب تسمح لمستخدميها بإنشاء صفحات ومساحات خاصة ضمن الموقع نفسه، ومن ثمة التواصل مع الأصدقاء ومشاركة المحتويات والاتصالات وأشهر الشبكات الاجتماعية : MySpace، Twitter، Flickr، Facebook، LinkedIn، YouTube

2.5.2. المدونات Blogs:

تعتبر المدونات أشهر أوجه الإعلام الجديد، وهي عبارة عن مذكرات ترتب بحيث توضع " التدوينات" الأحدث في أعلى الصفحة الرئيسية للمدونة تليها التدوينات الأقدم، تتيح المدونات التعليق على ما يكتب فيها، كما يمكن لصاحب المدونة التحكيم في محتوياتها (بسهولة كبيرة مقارنة بمواقع الويب التقليدي ومن أشهر منصات التدوين

Blogger-Word press

2.5.3. الويكي Wikis:

هي عبارة عن مواقع ويب تسمح للمستخدمين بإضافة محتويات وتعديل الموجود منها حيث تلعب دور قاعدة بيانات مشتركة) جماعية (وهو الموسوعة التي تضم ملايين المقالات بمعظم لغات العالم ، وأشهر هذه المواقع موقع Wikipedia الذي يمكن المتصفح من تعديل وتحرير وإنشاء مقالات جديدة وإضافتها لمحتويات الموقع الذي يشكل موسوعة كبيرة من المعلومات حول العالم.

2.5.4. البودكاست Podcasts:

البودكاست هي خدمة تتيح الحصول على ملفات الصوت والفيديو من موقع معين بمجرد أن تدرج فيه، دون الحاجة لزيارته في كل مرة وتحميل المحتوى يدويا ومن أمثلتها I Tunes.

2.5.5. المنتديات: Forums

ظهرت المنتديات قبل ظهور مفهوم "الإعلام الجديد"، وهي عبارة عن أماكن ومساحات للنقاش على الشبكة، وتدور حول مواضيع معينة واهتمامات مشتركة ، حيث تعتبر المنتديات أحد أشهر أشكال "الإعلام الجديد" وأكثرها انتشارا

2.5.6. التدوين المصغر: Micro blogging

هو عبارة عن خدمات تقدمها شبكات اجتماعية تسمح بإنشاء حسابات وصفحات شخصية تعتبر بمثابة مدونات، غير أن التدوينات هي عبارة عن رسائل قصيرة لعرضها ومشاركتها على الويب وعلى أجهزة الهواتف المحمولة، يتم التدوين إما عبر الويب

سواء عبر الموقع نفسه أو عبر مختلف التطبيقات المكتبية المطورة بناء على منصة تطوير الموقع أو عبر الرسائل القصيرة (SMS) ويعتبر Twitter أشهر موقع للتدوين المصغر.

2.6. مساهمة شبكات التواصل الاجتماعي في أنشطة المؤسسات والأعمال:

إن لشبكات التواصل الاجتماعي تأثيراً على الحياة الشخصية والمهنية على حد سواء فقد أحدثت تغييرات كبيرة في سلوكيات الأفراد والمؤسسات من أجل مواكبة التحولات والتغيرات ونذكر بعضاً من الجوانب على المؤسسات والأعمال بصفة عامة والتي ساهمت هذه الشبكات فيها.

— الشبكات الاجتماعية غيرت من طرق الاتصال داخل وخارج المؤسسة حيث أصبحت المؤسسات في تعاملاتها مع العمال والزبائن والشركاء تعتمد على طرق اتصال تتميز بالتطور والتفاعل ومتعدد الوسائط.

— ألزمت الشركات على تغيير رؤيتها حيث أصبحت الشركات أكثر شفافية بسبب توفر المعلومات والمعطيات دوماً على الخط مما أجبرها على تبني رؤية جديدة وتغيير استراتيجياتها على المستوى العالي.

— تغيير الهيكل التنظيمي للشركات: غيرت هذه الشبكات التنظيم الهرمي للمؤسسات من خلال إنشاء فرق خاصة ومتخصصة في تقنيات الإعلام والاتصال تسهر على التنسيق ما بين مختلف وظائف المؤسسة من أجل تطوير البرامج وتوفير المعلومات الآنية للزبائن.

— دعم الذكاء الجماعي: الشبكات الاجتماعية تسمح بخلق فضاء للتفكير الجماعي وتبادل الآراء والنقاش أمام العمال والزبائن والمختلف الشركاء المساهمين في سلسلة

القيمة لديها مما يساعد على تطوير العلاقات ويدعم الإبداع والتنبؤ باحتياجات الزبائن.

- المساعدة على تطوير آليات وتقنيات التسويق من التسويق الساكن إلى التسويق الحركي التفاعلي: من خلال إنشاء صفحات تفاعلية لعرض المنتجات والتعريف بها مفتوحة على مدار الساعة ومتاحة أمام أكبر عدد من الجمهور رغبتهم وتجمع التغذية العكسية من أجل تطويرها في المستقبل.
- المساعدة على زيادة حركية العمال: حيث تزيد درجة الوضوح والشفافية وكذلك درجة الإتاحة حيث يصبح العمال متاحين وحركيين وتمكنهم من وضع خبراتهم تحت تصرف الجميع داخل وخارج المؤسسة.
- تساعد على تحسين خدمة الزبائن حيث تزيد من جودة ومدة خدمة الزبائن في مجال الاستفسار والتوجيه إلى أقصى فترة ممكنة ربما تصل إلى 24/24 و 7/7 من خلال خدمات الشات ومراكز الاتصال على الخط.
- تساعد الشركات على التكيف مع التغيرات الحاصلة بسرعة كبيرة وهذا لأنها تجمع معطيات التغذية العكسية باستمرار وتكون على علم ودائم برغبات الزبائن وتغيرات البيئة.
- المساهمة في زيادة أرباح الشركة من خلال النقاط السابقة فإن هذه الشبكات سوف تساهم في زيادة أرباح الشركة.

3. دور الواتس آب في تحيين ومشاركة المعلومات بين العمال:

3.1. تعريف الواتس آب ومميزاته:

3.1.1. تعريف بالواتس آب Whatsapp:

الواتس آب هو برنامج للهاتف المحمول للهواتف الذكية مصمم للرسائل حيث يسمح بتبادل الرسائل دون تحمل تكاليف الرسائل ذلك لأنه يستخدم بيانات الإنترنت المستخدمة في تشغيل البريد الإلكتروني أو تصفح الشبكة أو الواي فاي وبالتالي فليس هناك تكاليف إضافية للمراسلة. (whatsapp، 2024)

وهو برنامج متاح لكافة أنظمة التشغيل الهاتفية ويحول للمستعمل المراسلة بين جميع هذه الأجهزة

هو برنامج تواصل اجتماعي وشات ودردشة، قائم على الاتصال بالشبكة العنكبوتية (الإنترنت) عن طريق الهاتف المحمول، ويعتمد على رقم الهاتف الشخصي، أي أن كل رقم هاتف له مستخدم واحد فقط في الواتس آب ، ولذلك فإن كل من هم على قائمة أسماء هاتفك ولديهم البرنامج سيكون بإمكانك مراسلتهم بمثل الرسائل العادية عبر الواتس آب ، فالبرنامج يعرفك على الأرقام التي في قائمة أسمائك في حال كانوا يستخدمون نفس البرنامج، وخدمة الواتس آب خدمة مجانية عبر الواي فاي أو النت المترلي أو نت الشريحة، فما دمت متصلاً بالإنترنت فبإمكانك مراسلة الجميع، رسائل نصية وصوتية وصور ومقاطع فيديو ، وليس للمراسلات حد معين أو حجم معين، ويمكنك إرسال مكان تواجدك على الخريطة، وإرسال ملف اتصال، أو رقم هاتف مخزن بجوالك (العبدلي، 2013).

والبرنامج لا يعتمد على خاصية طلب الإضافة بل تكون الإضافة تلقائية اذا كان لديك رقم الشخص ولديه الواتس آب، ويمكنك البرنامج من حظر من لا ترغب بالتواصل معه.

3.1.2. خدمات الواتس آب:

3.1.2.1. الرسائل

تستطيع من خلال البرنامج إرسال رسالة مجانية مفردة لكل شخص أو لمجموعة من الاشخاص في نفس الوقت وتسمى هذه الميزة بالرسائل الجماعية

3.1.2.2. المجموعات:

المجموعة خدمة يقدمها الواتس آب لمشتركيه، وفكرتها سهلة وجميلة ومفيدة حيث تنشأ المجموعة ويكون الحد الأقصى للمجموعة هو 100 شخص ترسل لهم رسالة واحدة يقرأها جميع أفراد المجموعة ففائدتها اختصار عدد الرسائل وهي وسيلة ممتازة للبقاء على اتصال مع العائلة والأصدقاء والزملاء.

3.1.2.3. المكالمات الصوتية والمرئية:

تم ادراج خدمة المكالمات الصوتية على شكل المكالمات الهاتفية العادية أو مكالمات مرئية وبجودة عالية وهذا دون تحمل تكاليف المكالمات وإنما تكاليف الاتصال بالانترنت فقط.

3.1.2.4. خدمة الرسائل متعددة الوسائط:

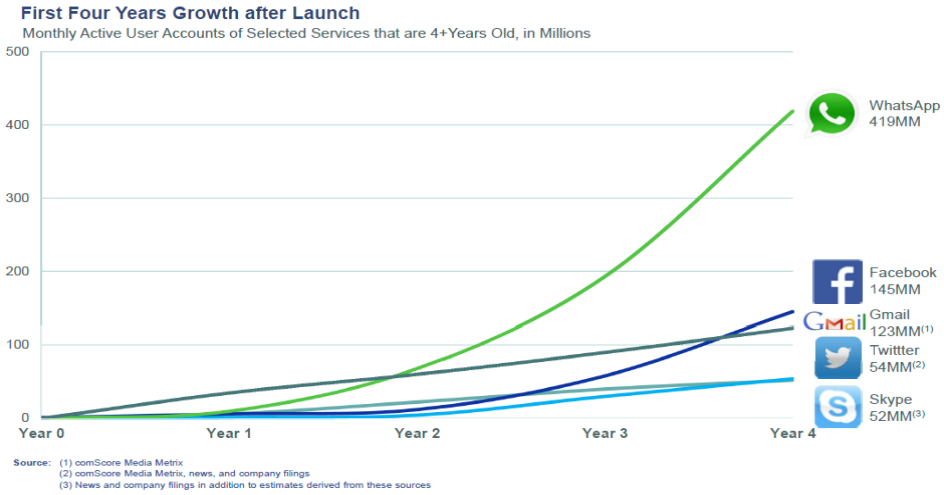
يوفر كذلك الواتس آب خدمة ارسال رسائل متعددة الوسائط تحتوي على صور أو تسجيلات أو فيديوهات أو جهات اتصال.

3.1.2.4. تحديد الموقع:

من خلال هذه الخدمة يمكنك الوصول لمن تريد أو يصل إليك عن طريق الخريطة map حيث تقوم بإرسال موقعك فيقوم هو بخدمة تحديده ويرسم لك خط السير للوصول إليه والعكس.

وقد شهد هذا البرنامج تطورا كبيرا من حيث عدد المشتركين خلال السنوات الأربع الأولى من إنطلاقه تجاوز كبرى مواقع التواصل الاجتماعي على غرار facebook و twitter. والشكل الموالي يوضح ذلك

شكل رقم 1: يوضح نمو عدد المشتركين الفعليين لبعض شبكات التواصل الاجتماعي



source: (ERWAN, 2021)

3.1.3 مميزات الواتس آب بالنسبة للمهنيين والأعمال:

يتصف الواتس آب بمميزات شبكات التواصل الاجتماعي المعروفة بالإضافة إلى بعض المميزات الخاصة به نوجزها في النقاط التالية:

- يعتبر وسيلة اتصال سريعة جدا ومناسبة بالنسبة للمهنيين كما الأشخاص العاديين؛
- البرنامج يتميز بأنه لا يحتوي على اسم مستخدم أو رقم سري وإنما يشتغل مباشرة برقم الهاتف المحمول؛
- برنامج يشتغل بالهاتف المحمول وبالتالي فان استخدامه يكون متاحا على مدار الساعة؛

- يعتمد على بيانات الهاتف حيث يقوم بإضافة الاصدقاء المستعملين له والموجودين في قائمة هاتفك آليا وتحيين القائمة آليا؛
- برنامج اقتصادي لأنه لا يحمل المستخدم تكاليف اضافية عن الرسائل وإنما تكاليف تشغيل بيانات الانترنت فقط؛
- برنامج عالمي لأنه يسمح بإضافة اصدقاء أو شركاء من معظم دول العالم والاتصال معهم بسهولة؛
- من خلال خدمة المجموعات يسهل على العمال الاتصال الدائم ومشاركة المعلومات؛
- تبادل الحوارات والمناقشات فيما يخص العمل؛
- إنجاز المشاريع الجماعية وعقد الاجتماعات.

3.2. دور الواتس آب في تحيين ومشاركة المعلومات ما بين العمال في مؤسسة فرحات تور:

3.2.1. تعريف بالمؤسسة محل الدراسة وأنشطتها:

3.2.1.1. تعريف بالمؤسسة:

مؤسسة فرحات تور هي وكالة سياحية جزائرية كائن مقرها بمدينة فرجوة ولاية ميله تم انشاؤها بموجب الاعتماد الوزاري المؤرخ في 17 أفريل 2012 يتمثل نشاطها الأساسي في الأعمال السياحية المختلفة على المستوى المحلي والدولي. وقد سلطنا عليها الدراسة بسبب قربنا من محيطها ما جعل المعلومات تكون متاحة بكل سهولة ولأنها تخدم موضوع الدراسة بدقة.

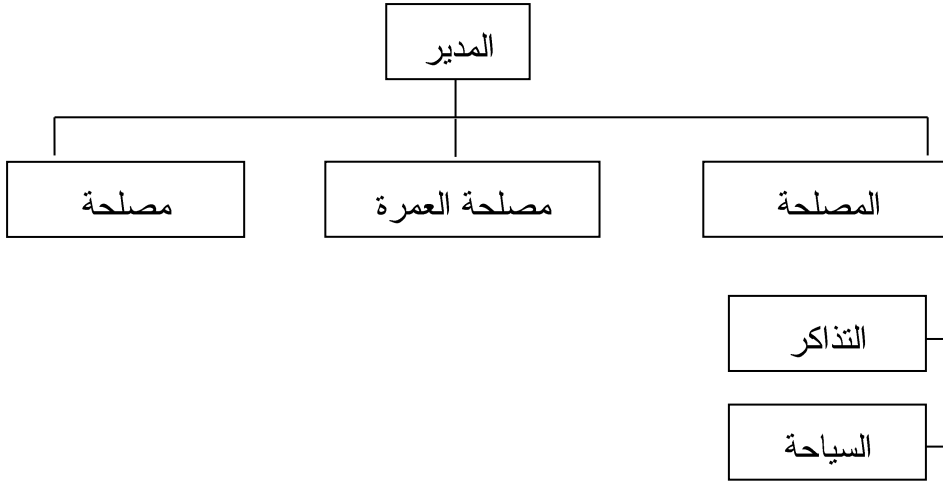
3.2.1.2. أنشطة المؤسسة:

كما تم الإشارة إليه في التعريف فان المؤسسة تنشط في القطاع لسياسي وبالتالي فهي تقوم بمختلف الأعمال السياحية والتي نوجزها فيما يلي:

- استخراج التأشيرات السياحية: وهذا بالنسبة لبعض الدول التي لا تشترط الحضور الشخصي لطالب التأشيرة والتي تتميز بنسبة كبيرة من أمل الحصول عليها.
- الحجز في الفنادق: وهذا في كل دول العالم بالاعتماد على منصات حجز محلية ودولية ولكل اصناف الفنادق
- بيع التذاكر: توفر المؤسسة خدمة بيع تذاكر السفر الخاصة بالطيران المدني أو بالنقل البحري باعتبارها مثلاً معتمدا لمعظم شركات النقل الجوي وشركة النقل البحري.
- تنظيم الرحلات المنظمة: تتمثل الرحلات المنظمة في رحلات مؤطرة بكافة مراحلها من استخراج التأشيرة والحجز في وسيلة النقل إلى الفندق والخرجات المؤطرة بممرشدين مؤهلين للتعريف بالمنطقة المراد زيارتها ومعالمها وهذا على المستويين المحلي والدولي.
- خدمات العمرة والحج: يعتبر هذا النشاط الأكبر ضمن نشاطات العمرة وهذا بسبب توجه المؤسسة وتركيزها عليه وبسبب افاق هذا السوق وتوسعه ويتمثل في تنظيم رحلات إلى البقاع المقدسة من أجل أداء مناسك العمرة في انتظار الانطلاق في تنظيم رحلات الحج في السنوات القادمة. وسوف نركز دراستنا على هذا النشاط ضمن أنشطة الوكالة.

3.2.1.3 الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

من خلال أنشطة المؤسسة وبالاعتماد على الوثائق الداخلية للمؤسسة تم إعداد الهيكل التالي



المصدر: من الوثائق الداخلية للمؤسسة

3.2.2. دور الواتس آب في تحيين ومشاركة المعلومات ما بين العمال:

سوف نركز على أحد أهم أنشطة المؤسسة والمتمثل في نشاط العمرة الذي يعتبر أكبر نشاط داخلها من حيث رقم الأعمال ومن حيث حجم السوق إذ يعتبر النشاط الرئيسي وهذا من خلال التعرف على مختلف المراحل التي يقوم بها العمال في سبيل إتمام رحلة العمرة وكيف يساعدهم الواتس اب كبرنامج اتصال حديث.

3.2.2.1. مراحل وعمليات تنظيم رحلة العمرة:

من أجل تنظيم رحلة عمرة فان الوكالة تقوم بتنظيمها على عدة مستويات منها المحلي ومنها الدولي في المملكة العربية السعودية ونوجز هذه المراحل في:

- تسجيل المعتمرين في قاعدة بيانات المؤسسة: حيث يوجد برنامج خاص يتم فيه تسجيل كافة معلومات المعتمر من اجل استخدامها في استخراج التأشيرة عن طريق ارسالها إلى الشريك السعودي ثم التأكد من تطابق الملفات.

- استخراج التأشيرة: كما هو معلوم ان العمرة التي تتم في المملكة العربية السعودية تتطلب استخراج تأشيرة دخول خاصة بالعمرة تستخرج الكترونيا من الموقع الالكتروني لسفارة المملكة بالجزائر.
 - استخراج تذاكر الطائرة: حيث يتم على مستوى مقر شركة الطيران المراد التعاقد معها من اجل نقل المعتمرين وهذا بعد التأكد من استخراج التأشيرة.
 - الحجز في الفنادق: وهذا بمكة والمدينة المنورة في المدة الموافقة للرحلة.
 - تنفيذ الرحلة ومتابعتها طيلة المدة: حيث يكون مؤطر من الوكالة يرافق المعتمرين في الرحلة من الذهاب إلى الإياب
 - التحضير للرحلة الموالية: في الوقت نفسه يجب التحضير للرحلة الموالية التي تكون في فترة قريبة من الرحلة الأولى حسب عدد المسجلين.
- هذا باختصار مراحل إعداد رحلة عمرة وتنفيذها في المؤسسة محل الدراسة والتي تظهر على أنها مراحل متداخلة ومتشعبة فيما بينها ما يتطلب وجود فريق عمل ليقوم بهذه المهمة

3.2.2.2 استعمال الواتس آب في نشاط العمرة ودوره في تخطيط ومشاركة

المعلومات بين العمال:

كما ذكرنا فإن مراحل إعداد وتنفيذ رحلة عمرة والتحضير لرحلة موالية هي مراحل متداخلة فيما بينها ومتشعبة وتستوجب فريق عمل لإتمامها، ذلك أن كل مرحلة تتم في مكان معين وبالتالي فإن كل مرحلة يتكفل بها أحد العمال بالتأشيرات يتكفل بها أحدهم وبالتالي يكون غائبا عن المكتب ولا يدري بمستجدات المسجلين الجدد أو مستجدات الحجز في الفنادق أو التذاكر والشيء نفسه العامل الموجود بالمملكة العربية السعودية من

أجل إتمام الحجز في الفنادق لا يكون على دراية بما يحدث في المكتب وكذلك بالنسبة للعامل المكلف بتأكيد التذاكر والمكلف بالمالية والدفع.

يلاحظ بأن إتمام هذه العملية يتطلب تنسيقا كبيرا بين أعضاء فريق العمل الذين يوجد كل عضو منهم في مكان معين، وفي تنفيذ مرحلة معينة منفصلة مكانيا عن المراحل الأخرى ومرتبطة ارتباطا شديدا بالمراحل الأخرى.

ولكن يجب أن يكون كل عامل على اطلاع دائم بمستجدات المراحل الأخرى ومستجدات المكتب لتكون المعلومة موحدة ويكون تنسيق بين كافة العمال والمراحل من أجل إتمام وتجميع المراحل وإعطاء معلومة واحدة للزبون.

ونظرا لأنه من غير المعقول أن يتم الاجتماع في كل مساء من أجل عرض مستجدات كل عضو من الفريق ولا تسام العملية بالسرعة فإنه تم الاعتماد على برنامج الواتس آب كوسيلة للتواصل الآني والمستمر من أجل عرض مستجدات كل عضو من أعضاء الفريق. حيث تم إنشاء مجموعة (Groupe) تضم كل أعضاء فريق العمل بالإضافة إلى مدير الوكالة الهدف من وراءها عرض كل جديد متعلق بنشاط العمرة في الحين لأن المعلومات ضرورية في وقت الحصول عليها وتفقد معناها بعد مرور مدة طويلة، مع العلم أن كل عضو من الأعضاء يكون متصلا دوما ومكلف بعرض مستجداته وتعيينها لحظة بلحظة ليكون كل الفريق على علم بها ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة.

لقد ساهم الواتس آب في تسهيل عمل الفريق والتنسيق بين جميع أعضائه من خلال مشاركة معلومات كل واحد منهم فور الحصول عليها وبالتالي فكل عضو يكون ملما بكافة مستجدات الأعضاء الآخرين ويكون من السهل عليه الإجابة على استفسارات الزبائن ومن السهل عليه كذلك تعويض زميله في مرحلة من المراحل، كما أنه يعتبر

اقتصاديا إلى درجة كبيرة حيث يوفر تكاليف المكالمات أو إرسال الرسائل سواء المحلية أو الدولية، بالإضافة إلى أنه سهل الاستخدام وتفاعلي ومتاح في كل الأوقات حتى وإن كان العضو غائبا فإنه سوف يرد مباشرة بعد الاتصال بالانترنت.

4. خاتمة:

إن شبكات التواصل الاجتماعي صممت من أجل الاستعمالات الشخصية في ربط علاقات اجتماعية وتمتين العلاقات مع الأصدقاء والعائلة ولكنها غيرت من حياتنا سواء الشخصية أو المهنية حيث أصبحت تستخدم في مجال الأعمال والتجارة.

وقد رأينا كيف أن برنامج الوات ساب الذي يعتبر حد أهم برامج التواصل الاجتماعي وبسطها أصبح يستخدم في المجال المهني بسبب ميزاته المتعددة وكيف تم استخدام إحدى ميزاته من قبل فريق عمل المؤسسة محل الدراسة من أجل تسهيل عمل الفريق والتنسيق الدائم بين أعضائه وقد اثبت فعاليته الكبيرة في ذلك.

5. المراجع

6. ERWAN. (2021, 11 25). *Facebook rachète WhatsApp pour 19 milliards de dollars, mais pourquoi ?* Retrieved from <https://coeursurparis.com/facebook-rachete-whatsapp-pour-19-milliards-de-dollars-mais-pourquoi/>
7. whatsapp. (2024). <https://www.whatsapp.com/>. Retrieved from <https://www.whatsapp.com/>
8. دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي. (213). الطاهات, ز & ,الدبيسي, ع. ا 66-81. دراسات، العلوم الإنسانية والاجتماعية. العام لدى طلبة الجامعات الأردنية
9. المكتبة الشاملة الذهبية. الواتس أب إيجابيات وسلبيات. (2013). العبدلي, م
10. دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني. (2013). حمودة, أ. القاهرة, مصر: مركز البحوث والدراسات العربية. في القضايا المجتمعية

