



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة : علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة



مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة الموسومة ب:

تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأهميتها في تحسين
الاتصال الداخلي

مؤسسة سونا تراك مركب الغاز المميع GP1Z
"نموذجاً"

تحت إشراف الأستاذ:

* د. فلاق شيرة صالح

من إعداد الطالبين:

• بن يحي يونس

• صياد أحمد

لجنة المناقشة

رئيسة

مشرفاً مقرر

مناقشة

صفاح أمال

فلاق شيرة صالح

بن علي مليكة



السنة الجامعية: 2021/2020

شكر وعرفان

نشكر الله عز وجل الذي أنعم علينا بنعمة العلم ووفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع

كل الشكر والتقدير لأستاذنا الفاضل فلاح صالح شبيرة

الذي تفضل بالإشراف على هذه المذكرة ولم يبخل علينا بتوجيهاته وأرائه القيمة

نشكر موظفي مركز غاز GP1Z سوناطراك

على حسن استقبالهم وتعاونهم الذي مكّننا من إجراء هذه الدراسة الميدانية

وكل من ساعدنا وشجعنا على إتمام هذا العمل

إهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف المرسلين والأنبياء

نبي الأمة محمد صلى الله عليه وسلم وعلى أهله وصحبه

والتابعين بالإحسان إلى يوم الدين

من دواعي السرور والفخر أن أهدي هذا العمل المتواضع إلى العائلة

أمي وأبي وإخوتي

إلى الأصدقاء بن يحيى يونس - وحيون قاسي

إلى الزميلات هدروقة بتول - سلطان بن علو بهية - كياس هجيرة - حرمة صبرينة -

طارق شيماء

أحمد صياد

إهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف المرسلين والأنبياء

نبي الأمة محمد صلى الله عليه وسلم وعلى أهله وصحبه

والتابعين بالإحسان إلى يوم الدين

من دواعي السرور والفخر أن أهدي هذا العمل المتواضع إلى العائلة

أمي وأبي وإخوتي وزوجتي

إلى الأصدقاء صياد أحمد - وحيون قاسي

إلى الزميلات هدروقة بتول - سلطان بن علو بهية - كياس هبيرة- طاري شيماء

بن يحيى يونس

ملخص:

تدفع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالعديد من الباحثين إلى العمل على التعرف والفهم الدقيق على مدى استغلال المؤسسات الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال الداخلي ومدى تأثير درجة كثافتها، وربطها مع الأثر الذي تتركه على مستويات الإتصال بالمؤسسة.

من خلال هذه الدراسة حاولنا تحليل وتقييم طرق ومدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مع التركيز على وسائل الاتصال المتطورة والمستخدمة من قبل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية (سوناطراك) المركب الغاز البترولي المميع (GP1Z)، ومعرفة دور مساهمة هذه التكنولوجيا على تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسات من خلال المقابلة الحرة غير المقيدة والملاحظة، وتوصلت الدراسة إلى أن هذه التكنولوجيات لها دور جد فعال ومهم في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة سوناطراك مركب الغاز البترولي المميع (GP1Z).

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا الاتصال , الاتصال داخلي, المؤسسة.

Résumé

Les technologies de l'information et de la communication poussent de nombreux chercheurs à identifier et à comprendre avec précision dans quelle mesure les institutions économiques des TIC utilisent la communication organisationnelle et l'impact de leur degré d'intensité, et les relient à l'impact qu'elles ont sur les niveaux de communication avec l'institution.

A travers cette étude, nous avons essayé d'analyser et d'évaluer les moyens et l'étendue de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, en nous concentrant sur les moyens de communication avancés utilisés par les institutions économiques algériennes (Sonatrach), et sur le rôle de cette technologie pour améliorer la communication interne dans les institutions par le biais d'entretiens libres et sans restriction. L'étude a révélé que ces technologies jouent un rôle très efficace et important dans l'amélioration de l'institution de communication interne Sontrac GP1Z.

Concepts conventionnels: TIC, technologie, communication, information, communication interne .

الفهرس

إهداء

الشكر والتقدير

ملخص الدراسة

الفهرس

مقدمة أ

الفصل الأول: المنطلقات المنهجية للدراسة

1-1: أهمية الدراسة 12

1-2: أهداف الدراسة 13

1-3: أسباب الدراسة 13

1-4: إشكالية الدراسة 14

1-5: الدراسات السابقة 15

1-6: مجتمع وعينة الدراسة 19

1-7: منهج الدراسة 20

1-8: أدوات جمع المعلومات 20

1-9: تحديد المفاهيم 22

1-10: الحدود الزمكانية 23

الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- 25 1-2: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- 25 1-1-2: مفهوم التكنولوجيا
- 27 2-1-2: مفهوم المعلومات
- 28 3-1-2: مفهوم الاتصال
- 33 4-1-2 : أنواع الاتصال
- 35 2-2 : أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- 35 1-2-2: مفهوم تكنولوجيا الاتصال
- 36 2-2-2: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- 37 3-2-2: أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- 38 4-2-2: أهداف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- 39 3-2: أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- 39 1-3-2 : خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- 39 2-3-2 : أنواع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- 45 3-3-2 : أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- 46 4-3-2 : مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الفصل الثالث: الاتصال الداخلي في المؤسسة

- 3-1-1: مفهوم الاتصال الداخلي وأنواعه. 52.....
- 3-1-1-1: تعريف الاتصال الداخلي. 52.....
- 3-1-2: عناصر و مكونات العملية الاتصالية. 52.....
- 3-1-3 : أنواع الاتصال الداخلي. 55.....
- 3-2: أهداف ووسائل الاتصال الداخلي. 58.....
- 3-2-1: أهمية الاتصال الداخل. 58.....
- 3-2-2: أهداف الاتصال الداخلي. 59.....
- 3-2-3: وسائل الاتصال الداخلي. 61.....
- 3-2-4: خصائص الاتصال الداخلي في المؤسسة. 62.....
- 3-3: نماذج وآثار الاتصال الداخلي. 63.....
- 3-3-1: الجمهور الداخلي في المركب. 63.....
- 3-3-2 : نماذج و شبكات الاتصال الداخلي. 64.....
- 3-3-3 : آثار الاتصال الداخلي. 69.....
- 3-3-4 : الآثار الإستراتيجية للاتصال الداخلي. 70.....
- 3-4: معوقات الاتصال الداخلي. 72.....
- 3-4-1: عوائق تنظيمية. 72.....

72 2-4-3: عوائق نفسية

74 3-4-3: عوائق ثقافية

الفصل الرابع: تطبيقات التكنولوجيا في الاتصال الداخلي

78 1-4 : التعريف بمركب الغاز البترولي

82 2-4 : مهام المركب الغاز البترولي المميع و ظروف العمل

85 3-4: تحليل المقابلة

97 4-4: النتائج العامة للدراسة

ج خاتمة

المصادر و المراجع

قائمة الملاحق

مقدمة

تعيش المجتمعات المتطورة اليوم عصر تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد على نظم الاتصالات الحديثة عبر الأقمار الصناعية، ونظم معالجة المعلومات المرتبطة بالحاسبات الإلكترونية. فلقد أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات والتغير المتلاحق والتقدم السريع للمعرفة، إعادة النظر في أسلوب الاتصال و الوسائل التكنولوجية المستخدمة له على حد سواء، بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة و أهدافها المنشودة، و عليه تعمل المؤسسات على تحسين الاتصال الداخلي بالاعتماد على أساليب الإدارة والتقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث أن تحسين الاتصال الداخلي كما وكيفا تعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة، و لا تستغني عنها أي مؤسسة سواء كانت تنتمي للقطاع العام أو للقطاع الخاص، فالمؤسسات الجزائرية تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي خصوصا بعد اتساع دائرة المعرفة والبحث في شتى الميادين وظهور الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات، وأصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المرتكز على الشبكات المعلوماتية، و باعتبار أن جوهر الاتصال وأساسه المعلومات المنقولة و المتمثلة في الرسالة فإنه هو الآخر تأثر بالتطور والتقنيات التكنولوجية التي أعطت له بعدا ومفهوما جديدا، وقد أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور ما يسمى بالاتصال الإلكتروني و المعتمد على الشبكات.

لقد أحدثت الشبكات تغييرات جذرية في كيفية نقل المعلومات، ومشاركة المعلومات بين الموظفين في المؤسسة مما سهل العملية الاتصالية، حيث شهدت العمليات الاتصالية تحولا جذريا من الشكل التقليدي، إلى الشكل الإلكتروني، وتعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الاتصال هذه، وتوفير كافة أسباب النجاح لها، كونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام و تحقيق الأهداف، مما يجعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية بحيث تستطيع تحديد الأوقات المناسبة له و نوع الرسائل و القنوات الاتصالية و يتم هذا بسرعة من أجل توفير الوقت والتكلفة، مما يشجع الموظفين بها على الاتصال الداخلي.

فالمؤسسة الجزائرية (سوناطراك) جزء من هاته المؤسسات التي استفادت من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا المؤسسات الحديثة في ميدان الاتصالات، حيث أحدثت التكنولوجيا تغيرات هائلة في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة ، فسوناطراك اسم اقترن بالاقتصاد الجزائري و بميزانية الدولة ، وهي شركة النفط و الغاز و هي الشركة الوحيدة المسؤولة في الجزائر عن استغلال المصادر النفطية و الغازية الهائلة و عن بيعها ، وقد حققت منذ نشأتها تطورا هاما . حيث تعد وسيلة فعالة لاسترجاع و تطوير الثروات المنجمية الوطنية و دعما قويا للصناعة و الاقتصاد الوطني و رائدا في الانتماءات التكنولوجية و عاملا فعالا للعلاقات الدولية الجزائرية . حيث تتفرع إلى عدة فروع وهذه الفروع تنقسم إلى مجموعة من المركبات والمصالح منها مركب الغاز البترولي المميع (GP1Z) الذي هو محور دراستنا الميدانية.

تناولنا في هذه الدراسة أربعة فصول منها الفصل الأول يتضمن أهم الخطوات المنهجية: مقدمة, طرح الإشكالية وتبيان التصور العام للدراسة, في حين الفصل الثاني كان حول ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال, تناولنا فيه معظم المفاهيم المتعلقة بهذا المصطلح وأهميته و أهم أبعاه. بينما الفصل الثالث كان تحت عنوان الاتصال الداخلي في المؤسسة كان فكرته تتمحور حول تعريف الإتصال الداخلي وأهدافه وأهم نماذجه

وختاماً الفصل الرابع تناولنا فيه تطبيقات التكنولوجيا في الاتصال الداخلي تناولنا فيه

الجانب التطبيقي للدراسة حيث تطرقنا فيه إلى تحليل أسئلة المقابلة والنتائج العامة للدراسة.

: المنطلقات المنهجية للدراسة

1-1: أهمية الدراسة

2-1: أهداف الدراسة

3-1 : أسباب الدراسة

4-1: إشكالية الدراسة

5-1: الدراسات السابقة

6-1: مجتمع وعينة الدراسة

7-1: منهج الدراسة

8-1: أدوات جمع المعلومات

9-1: تحديد المفاهيم

10-1: الحدود الزمكانية

1-1: أهمية الدراسة:

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمساهمتها الجادة في تعزيز عناصر الميزة التنافسية للمنظمات وتحسين سرعة الاستجابة للزبائن و التحسين المستمر للجودة وتكوين القاعدة التقنية لبناء نظم إدارة المعرفة في المنظمة. إن المؤسسة الجزائرية (سونطراك) جزء من هاته المؤسسات التي استفادت من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا المؤسسات الحديثة في ميدان الاتصالات، حيث أحدثت التكنولوجيا تغيرات هائلة في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة ، فأغلبها مازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال في أداء أنشطتها في كافة المستويات الإدارية لديها، مما يؤثر سلبا على مردودية أدائها وحجم إنتاجها وبوتيرة منخفضة تحتل مراتب متدنية في ظل المنافسة القائمة بين المؤسسات والدول في مجال تقديم الخدمة العمومية للمواطن والحصول على رضاه وتلبية حاجات والاستماع لإشغالاته وتوفير الحقوق المشروعة قانونا.تعتبر سونطراك اسم اقترن بالاقتصاد الجزائري و بميزانية الدولة ، وهي شركة النفط و الغاز و هي الشركة الوحيدة المسؤولة في الجزائر عن استغلال المصادر النفطية و الغازية الهائلة و عن بيعها ، وقد حققت منذ نشأتها تطورا هاما. حيث تعد وسيلة فعالة لاسترجاع و تطوير الثروات المنجمية الوطنية و دعما قويا للصناعة و الاقتصاد الوطني و رائدا في الانتماءات التكنولوجية و عاملا فعالا للعلاقات الدولية الجزائرية . حيث تتفرع إلى عدة فروع وهذه الفروع تنقسم إلى مجموعة من المركبات والمصالح منها مركب الغاز البترولي المميع(GP1Z)الذي هو محور دراستنا.

1-2: أهداف الدراسة :

- معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z .
- معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي.
- معرفة أهم وسائل الاتصال ووسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تحقيق عملية الاتصال الداخلي.

1-3: أسباب الدراسة:

1-3-1: الأسباب الذاتية :

- كون أن موضوع دراستنا الإتصال الداخلي كانفي إطار تقرير تربص لنيل شهادة ليسانس.
- ميلنا إلى هذا النوع من الدراسات و رغبتنا في التعمق أكثر فيه
- فضول التقرب إلى المؤسسة ذات الوزن الثقيل و الحجم الكبير في مجال الخدمات وهي سوناطراك مركب (GP1Z).
- القرب المكاني ووجود مساعدة من داخل الميدان للحصول على معلومات اللازمة .

1-3-2: الأسباب الموضوعية :

- التعرف على أهمية الاتصال الداخلي في مؤسسة .
- معرفة أهم وسائل المستخدمة في تحقيق عملية الاتصال الداخلي.
- معرفة أهم العوائق التي تعيق الاتصال الداخلي في مؤسسة.
- الكشف عن المشاكل التي تنجم عن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسة .

1-4: إشكالية الدراسة:

يعيش العالم اليوم تقدماً تكنولوجياً كبيراً، احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومة أو المعلومات مصدراً أساسياً ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات، وقوة هذه الأخيرة (المؤسسات) تتوقف على امتلاكها لأكبر قدر من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها، ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين، وسرعتها الفائقة في الاسترجاع، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصاً إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة، تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة، وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد، ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسات الحديثة المفتوحة.

وعلى ضوء ما سبق عرضه نطرح الإشكالية التالية :

كيف تساهم تكنولوجيا الإتصال في تحسين الاتصال الداخلي في مركب الغاز البترولي المميع (GP1Z)؟

ومن هنا نطرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هي أهم وسائل تكنولوجيا المعلومات المستعملة داخل مركب الغاز البترولي المميع (GP1Z) ؟

- ما هو واقع الاتصال الداخلي في المركب؟

- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المركب ؟

1-5: الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى: دراسة شادلي شوقي (2008) تحت عنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة -حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر-" بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة 2014¹

الإشكالية : هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع للمعلومات ؟

الفرضيات: يعد التوجه و الاهتمام بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ضرورة اقتصادية نظرا للدور الذي تلعبه في توفير فرص العمل وتحقيق النمو الاقتصادي

يتناسب حجم المؤسسة طرديا مع درجة امتلاك المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

تلعب البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و القوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرفع من مستوى الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

¹ شادلي شوقي (2008) تحت عنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة -حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر-" بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة 2014

المنهج المستخدم: تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة للإجابة عن الإشكالية واختبار فرضيتها واستخدام أسلوب دراسة حالة في شقه التطبيقي أما الأدوات المستعملة فتتمثل في برنامج معالج الجداول وبرنامج spss.

النتائج المتوصل إليها: جل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية المستجوبة تستخدم وسائل الاتصال من الهاتف النقال والبريد الالكتروني بمستويات مرتفعة تفوق مثيلاتها في الدول الأوروبية.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة يلعب دور مهما في الرفع من أدائها.

النقائص: لاحظنا في هذه الدراسة انه لم يتحدث عن الاتصال الداخلي .

الدراسة الثانية: دراسة بشير خوجة ورفاع شريفة, دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية " دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة الجزائر", بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية جامعة قسنطينة. 2010.¹

طرحت الإشكالية التالية: كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم في تحسين الاتصال الداخلي في ظل البيئة الداخلية الحالية بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟

اقترح الفرضيات وكانت على النحو التالي: تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي سواء سلبا أو إيجابا بالمستشفيات العمومية الجزائرية لذا يجب إعطاء له أهمية كبيرة تضمن الخطة الإستراتيجية للمؤسسة.

¹ بشير خوجة ورفاع شريفة, دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية " دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة الجزائر", بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية جامعة قسنطينة، 2010.

رغم الصعوبات والتعقيدات الراجعة لطبيعة عمل الخدمة الاستشفائية تعزز وسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الداخلي بالمستشفى العمومي.

النتائج المتوصل إليها: تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي سواء سلبا أو إيجابا بالمستشفيات العمومية الجزائرية لذا يجب إعطاء له أهمية كبيرة تضمن الخطة الإستراتيجية للمؤسسة.

رغم الصعوبات والتعقيدات الراجعة لطبيعة عمل الخدمة الاستشفائية تعزز وسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الداخلي بالمستشفى العمومي.

تحسين صورة المستشفى وزيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة ومتابعة الأزمات و الأوبئة.

النقائص: في هذه الدراسة لم يتطرق الى معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة.

الدراسة الثالثة: دراسة بوعلي فريدة و فوضيل حكيمة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة "دراسة حالة اتصالات الجزائر" بحث مقدم لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية جامعة البويرة 2013¹.

و كانت الإشكالية: كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟

واقترحت الفرضيات التالية: تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهم في تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسة.

ساهمت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة.

¹ بوعلي فريدة و فوضيل حكيمة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة "دراسة حالة اتصالات الجزائر" بحث مقدم لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية جامعة البويرة 2013.

تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر "فرع بويرة" على الاتصال الداخلي في تحقيق التفاهم وإحساس العمال بالرضا و الانتماء مما يؤدي إلى تحقيق التكامل .

المنهج المستخدم: بالنسبة للجانب النظري تم استخدام الأسلوبان الوصفي و التحليلي مناسبان لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم أما في الجانب التطبيقي اعتمدوا على منهج دراسة حالة ,أما فيما يخص أدوات البحث والدراسة اعتمدوا في الجزء النظري على المسح المكتبي إضافة إلى مواقع متنوعة لشبكة الانترنت.

النتائج المتوصل إليها:من خصوصية الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في الاتصال الداخلي لزيادة فعالية أفراد المؤسسة إلى جانب التأثير بنوع ومدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة بالإضافة إلى توفير تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة.

إن التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر لها عدة أوجه لكن يمكن أن تتمثل بشكل أساسي في شبكة الانترنت و الانترنت و استخدامها المتعددة والتي تسعى إلى تسهيل إيصال ونقل وحفظ المعلومات في أسرع وقت وبأقل تكلفة سواء للموظف أو الزبون ناهيك عن الاتصالات بين الأشخاص و الأجهزة والمشاركة في اتخاذ القرار .

أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة إلى تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

لقد ساهمت الدراسات السابقة التي اعتمدها في دراستنا في تحديد موضوعنا والتحكم به، لأنها كانت قريبة جدا من موضوع دراستنا من جانب المتغيرات المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاتصال الداخلي، كما ساعدتنا على اختيار مجتمع البحث وأدواته وكذا المنهج المتبع.

فيما افنقر البعض منها إلى تحديد الخطوات بالتفصيل لكنها احتوت على نقاط مشتركة مع موضوع دراستنا، وبالتالي مكنتنا من تكوين أفكار مبدئية عنه من أجل رسم خطة محكمة وواضحة من شأنها أن تزيد من إثراء البحث العلمي.

1-6:مجتمع وعينة الدراسة:

إن القصد بمجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو المجموع الكلي من المفردات المحدودة أو غير المحدودة أما مفردات البحث التي تعرف أيضا لدى الباحثين بعناصر البحث أو وحدات البحث فهي الأجزاء المكونة لمجتمع البحث.¹ أما العينة فهي جزء من المجتمع الأصلي تحتوي على بعض العناصر التي تم اختيارها منه بطريقة معينة وذلك بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي.²

تمثل مجمع البحث في دراستنا في 800 موظف وموظفة و كانت العينة تتمثل من مجموعة من عمال مركب الغاز البترولي المميع (GP1Z) مؤسسة سوناطراك , اخترنا أن تكون العينة قصدية, وذلك تناسبا مع المؤسسة التي تطرقنا لدراستها.

¹الأستاذة مداسي بشرى, مقياس مناهج وتقنيات البحث العلمي, <http://www.univ-oeb.dz>, 2019-2020, ص08.

²الأستاذة مداسي بشرى, نفس المرجع, ص08.

7-1: منهج الدراسة :

المنهج المستخدم : منهج دراسة حالة حيث توجد تعريفات عدة لدراسة حالة , ولعل أبرزها التعريف الذي ينظر إليها بأنها " جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة , سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا , وتقوم على أساس التعمق في دراسة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع الحالات التي مرت بها , وذلك بقصد الوصول إلى تعليمات متعلقة بالوحدة المدروسة , وغيرها من الوحدات المتشابهة , ويراهها الباحث آخر بأنها " أسلوب يمكن من خلاله جمع البيانات ودراستها بحيث يمكن رسم صورة كلية لوحدة معينة في علاقتها المتنوعة و أوضاعها الثقافية وفي تعريف آخر هي دراسة متعمقة لنموذج واحد أو أكثر لعينة يقصد منها الوصول إلى تعميمات إلى ما هو أوسع عن طريق نموذج مختار.¹

8-1: أدوات جمع المعلومات:تتطلب الدراسة علمية جمع البيانات و التي تعتبر خطوة

مهمة جدا في أي بحث كان حيث استخدمنا الأدوات التالية:المقابلة – الملاحظة.

أ:المقابلة:

هي محادثة موجهة (أي أنها ليست لمجرد الرغبة في المحادثة ذاتها) يقوم بها فرد مع آخر أو مع أفراد, بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو للاستعانة بها في عملية التوجيه و التشخيص و العلاج.

- تعتبر أداة لجمع المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن تساؤلات البحث أو اختبار فرضياته, وتعتمد على مقابلة الباحث للمستجيب وجها لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة للإجابة عنها وتعتبر المقابلة استبياناً شفوياً.²

¹ طه عبد العاطي نجم, **مناهج البحث الإعلامي**, ط1, دار كلمة للنشر و التوزيع, الإسكندرية, 2015,ص153.

² محمد بكر نوفل, فريال محمد أبو عواد, **التفكير و البحث العلمي**, ط1, دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة, عمان, 2010,ص257.

- لقد اعتمدت الدراسة على هذه الأداة لما لها من أهمية كبيرة لان المبحوث يسجل بنفسه الأجوبة و الملاحظات التي تثري البحث فيما بعد,حيث كانت المقابلة لم تكن الأسئلة محددة مسبقا نظرا لنوعية البحث (البحث استكشافي),من خلال طرحنا عدة أسئلة على بعض عمال مركب الغاز البترولي المميع من بينهم رئيس علاقات العمل و نائب رئيس علاقات العمل , و مدير الموارد البشرية,وذلك تناسبا مع المؤسسة التي تطرقنا لدراسته.

ب- الملاحظة:

هي توجيه الحواس لمشاهدة و مراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه.فهناك ظواهر لا يتمكن الباحث من دراستها عن طريق المقابلة أو الاستبانة ولا بد له من اختبارها بنفسه مباشرة .وتعد البيانات الناتجة عن الملاحظة مفيدة و جذابة,لأنها تتيح للباحث فرصة جمع البيانات حية في موافق حية ,وتعطي الفرصة له للنظر إلى ما يجري في الموقع وليس ما يتوفر في متناول اليد,وهذا ما يمكن الباحث من فهم سياق البرامج.

تم استخدامنا في دراستنا الملاحظة مع عمال المركب الغاز البترولي المميع لأنها ستسمح بملاحظة تصرف رؤساء الأقسام مع مرؤوسيههم دون إشعارهم بأنهم تحت الرقابة حتى لا يغيروا تصرفاتهم التلقائية, كما تسمح من جهة أخرى بملاحظة كيفية استخدام وسائل الاتصال الداخلي و كيفية الاتصال .

1-9: تحديد المفاهيم:

1-9-1: تكنولوجيا الاتصال :

يعرفها حلبيريث بأنها التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو أية معرفة منظمة من أجل أغراض علمية.¹

أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الإبداع والخلق بالإضافة إلى الاقتباس والاستيعاب، والاتصال يعني تأسيس جماعة أو مشاركة ويعني في العربية إيصال فكرة أو رأي إلى عدد من الأفراد وربطهم لبعضهم البعض.²

اجرائيا: هي وسائل إلكترونية لإنشاء وتخزين واستلام وإرسال المعلومات من مكان إلى آخر، فتساعد على توصيل الرسائل بشكل سريع، واستلامها وتفسيرها بشكل سهل.

1-9-2: الاتصال الداخلي :

يعرفه إبراهيم أبو عرقوب بأنه :عبارة عن إتصال مكتوب ومنطوق يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.³

في حين يعرفه فؤاد شريف على أنه : مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفيرها لاتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت.⁴

¹ محمد ذبيان عزاوي، الأسس النفسية لتكنولوجيا التعليم، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص35.

² محمد ذبيان عزاوي، مرجع نفسه، ص35.

³ إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار محمد لاوي، الأردن، 1993، ص163.

⁴ فؤاد شريف، نظام الاتصال وعملية الإدارة، ط2، المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة، 1967، ص07.

إجرائيا: هو إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات و المعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية , ونقلها وتبادلها أو إذاعتها بين مختلف أقسام المركب من خلال وسائل اتصالية.

1-9-3: المؤسسة :

عرفها بريفييس بأنها ذلك النوع من التعاون بين الناس الذي يؤدي إلى تكوين علاقات اجتماعية نوعية متميزة.¹

في حين عرفها أمل بارسونز بأنها وحدات اجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين كي تحقق أهداف مادية ومعنوية معينة.²

اجرائيا: هي منظمة بنيت أسست من أجل نوع ما من الأعمال, مثل تقديم الخدمات وفقا لمعايير تنظيمية خاصة في مجال عملها. وتعرف أيضا بأنها تسعى إلى تحقيق هدف ما سواء كان تعليميا أو وظيفيا أو اجتماعيا.

1-10: حدود البحث الزمكانية:

تمت الدراسة التطبيقية بمركب الغاز البترولي المميع (GP1Z) سونطراك ببطيوة وهران في الفترة الممتدة الموافق ل14مارس 2021 إلى غاية 13أفريل 2021 و تقوم هذه الدراسة على أسلوب دراسة حالة، حيث اخترنا مركب الغاز البترولي المميع (GP1Z) في مؤسسة سوناطراك ببطيوة, كنموذج لإسقاط الدراسة النظرية عليها و ذلك لمعرفة موقع هذه الأخيرة من الاتصال الداخلي و استخدام الوسائل الاتصالية المتطورة فيه، و هذا من خلال تحليل و تقييم واقع اتصالها الداخلي في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

¹ عبد الغفور يونس, نظريات التنظيم والإدارة, المكتب العربي الحديث, الإسكندرية, 1997, ص101.

² محمد منير حجاب, المداخل الأساسية للعلاقات العامة, دار الفجر, القاهرة, 1995, ص97.

: ماهية تكنولوجيا المعلومات

2-1: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات.

2-2: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2-3: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تمهيد:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وسيلة بقاء و أداة لا يمكن الاستغناء عنها في عالم مفتوح يعتمد القدرة التنافسية معيارا للتقدم و الازدهار, و احد أهم المحركات التي تعمل على زيادة كفاءة و فعالية أداء الحكومات و المنظمات ,وهذا يؤدي إلى ارتفاع مستوى المعيشة و هي الغاية التي تسعى إليها الدول.

• انطلاقا من كل هذا سنتطرق في هذا الفصل إلى عدة جوانب لتكنولوجيا المعلومات و

الاتصال :

• مفاهيم عامة حول تكنولوجيا و المعلومات و الاتصال.

• أهمية تكنولوجيا المعلومات و أهدافها.

• أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أنواعها.

2-1- مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

2-1-1 مفهوم تكنولوجيا:

" هي الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي فبتطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع, كما تم تعريفها على أنها دراسة للوسائل الفنية التي تشمل كل موضوعات الثقافة المادية و هي لذلك تتضمن كل ما يقدمه العالم الطبيعي من أمور مادية".¹

"عبارة عن عملية تحويل الفكرة العلمية تحويل العلم من حالة نظرية معرفية إلى حالة عملية, أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية (آلة ,أو معدات وأجهزة ,وأدوات ووسائل)يستخدمها الإنسان

¹جمال أبو شنب, العلم والتكنولوجيا و المجتمع منذ البداية وحتى الآن , ط1, دار المعرفة الجامعية, مصر 1999,ص28.

في أداء عمل ما أو وظيفة ما ,بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع والدولة على حد سواء على الواقع العملي " .¹

"إنها كلمة تشير بصفة عامة إلى الوسائل و الأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شؤون الحياة فهي بشكل عام الاستخدام المفيد المختلف في مجالات المعرفة)بينما عرفها (ابوبير وجالتور)بأنها تطبيق قوانين العلم والبحث على النواحي العلمية في الحياة .وبأنها زيادة سيطرة الإنسان على بيئته, وبالذات تقود إلى تطوير طرق ,وعمليات و أجهزة جديدة.وعرفها (جفاد)بأنها (الوسائل و الأجهزة التي أخترعها الإنسان لخدمته والتي تستند على المعرفة و الخبرات والمهارات و المبادئ) .ويمكن كذلك تعريف التكنولوجيا بأنها (الأجهزة و المعدات, وماتنتجه من مواد لخدمة الإنسان "2.

"تعرف أيضا بأنها (التطبيق العملي للاكتشافات العملية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي ,أو هي مجموعة المعارف و الخبرات والمهارات المتاحة ، المتراكمة والمستنبطة المعنية بالآلات والأدوات والسبل والوسائل والنظم المرتبطة بالإنتاج والخدمات الموجهة من اجل خدمة أغراض محددة للإنسان و المجتمع .يمكن بدورنا أن نعطي للتكنولوجيا تعريفا أكثر وضوحا ودقة وشمولية,أن التكنولوجيا :)(عبارة عن عملية تحويل الفكرة العلمية تحويل العلم من حالة نظرية معرفية إلى حالة عملية,أي تحويلها إلى سلعة (آلة أو معدات وأجهزة ,و أدوات ووسائل)يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما ,بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع والدولة على حد سواء على الصعيد الواقع العملي."3

¹ جعفر حسن الطائي, تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها, ط1, دار البداية ناشرون و موزعون ,عمان ,ص57.

² جعفر الجاسم , تكنولوجيا المعلومات ,ط1, دار أسامة للنشر و التوزيع, الأردن عمان ,ص48.

³ جعفر الجاسم ,مرجع نفسه,ص49.

2-1-2: مفهوم المعلومات :

" المعلومات من حيث مدلولها اللغوي مشتقة من المادة اللغوية (علم) وهي مادة غنية بالكثير من المعاني، كالعلم و الإحاطة بواطن الأمور، والوعي، والإدراك، واليقين، والإرشاد، والإعلام، والشهرة، والتميز، و التسيير، وتحديد المعالم، والمعرفة، والتعليم، والتعلم، والدارية... إلى آخر ذلك من المعاني المتصلة بوظائف العقل، يعرف مصطلح المعلومات بأنه التعبير الحقيقي أو الملموس للعمليات المعرفية التي تحدث في العقل الإنساني، وبالتالي فالمعلومات هي منتجات أو مخرجات العملية المعرفية التي تتمثل في شكل كيان مادي، وبهذا المفهوم فالمعلومات توجد مستقلة عن العقل الإنساني الذي أوجدها، كما أن هذه المعلومات توجد في أشكال مختلفة يمكن تحديدها وتحريكها و اختزانها. بدأ استعمال مصطلح علم المعلومات في بريطانيا عام 1958 من قبل أحد المتخصصين وهو جاسون فردان (j.farradane) ، كما استعمله معهد علماء المعلومات (Institute of information scientists) ، الذي تأسس في لندن في نفس العام. بدءاً من 1962، حل علم المعلومات محل التوثيق في الإنتاج الفكري، خاصة في الدول الناطقة بالإنجليزية".¹

"المعلومات هي عبارة عن " اختلاف ينتج اختلاف آخر، هذا الأخير ينتقل و يتعرض لعدة تغيرات متتالية لتكوين الفكرة" كما يرى بعض الدارسين بأن المعلومات هي مجموع أخبار تحمل معارف أو علماً حول موضوع أو شيء معين، فالمعلومات هي عملية فعل الإخبار و تحتوي على مضمون ما يتم الإخبار به في آن واحد قصد فهم المحيط فهما جيداً، و كل معلومة هي " شارة، خبر أو تصور أو إدراك له أثر على سلوك الإنسان". و بالتالي " هي رمز تعبيرى يسمح بالاتصال".²

¹ منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2014، 27.

² بشير خواجه، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، نظم المعلومات ومراقبة البشر، جامعة قاصدي مرياح كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم البشر، 2013، ص3-10.

أو غير شخصية وفي اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما ويتم ذلك من خلال عملية اتصالية".¹

"إن الاتصال هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الشبوع أو المؤلفوية لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية، عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد و مفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين".²

"أورد المعجم المصطلحات الإدارية تعريفا للاتصال بأنه "عبارة عن تبادل الأفكار و الآراء والمعلومات بين الأفراد بواسطة الوسائل الشفهية وغير الشفهية وذلك للتأثير على السلوك وتحقيق النتائج المطلوبة، وعرفه الصحاف في معجمه بأنه " إثارة رد فعل أو تحريك السلوك لدى الطرف الآخر.

قال أبو بكر الرازي في مختار الصحاح :وصل إليه يصل وصولا أي بلغ ،والوصل ضد الهجران والوصل أيضا وصل الثوب والخف وصلة أي اتصال وذريعة ،وكل شيء اتصل بشيء فبينهما وصلة.

قال الأصفهاني في مفردات الألفاظ الاتصال : اتحاد الأشياء بعضها ببعض كاتحاد طرفي الطائرة وبضاد الانفصال.

"يعتبر الاتصال مقوما أساسيا لوجود الإنسان وينشأ من خلال عملية خلق وتبادل رسائل معينة في شبكة من العلاقات التي تعتمد على بعضها البعض بغرض تحقيق أمر في ظل البيئة المحيطة .أما قوته ودياب فقد أوردنا تعريفا موجزا للاتصالات بأنها " عملية تحويل المعاني المقصودة إلى الآخرين ".³

¹ محمد عمر الطنوبي ، نظريات الاتصال ، ط1، مكتب ومطبعة الإشعاع الفنية، ص15.

² سمير محمد حسين، الإعلام والاتصال بالجمهير والرأي العام ، ط1، عالم الكتب للطباعة، القاهرة، ص21.

³ شعبان فرج، الاتصالات الإدارية ، ط1، دار أسامة للنشر: 2008، ص5.

"الاتصال هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات و المعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي، إذن هي بمثابة خطوط تربط أوصال البناء أو الجماعة أيا كان نشاطها دون أن نتصور في نفس الوقت عملية الاتصال التي تحدث بين أقسامها وبين أفرادها وتجعل منهما وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامها بنشاطهما."

"يعني الاتصال فنيا، حسب ريكارد اندي (Rickard Indy) عملية يقصد مصدر نوعي بواسطتها، إثارة استجابة نوعية لدى مستقبل نوعي، أي انه عملية مقصودة، هادفة وذات عناصر محددة."

"عرف بيرلسون وساينز الاتصال بأنه "عملية نقل المعلومات و الرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك " .

"روجرز وكنكايد (Rogers ,Kincaid:1981) فقد وصفا الاتصال بأنه العملية التي يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا إلى فهم مشترك " (برنت روين:1991,91).¹

"الباحث كارل هوفلاند فيري بان الاتصال هو العملية التي ينقل عمدا بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين، وعلى عكس ذلك يرى "ادوارد سايبير" بان الاتصال يشمل الحالات التي لا يكون فيها نقلا متعمدا للمنبهات. وهناك من يرى، مثل "ستيفنز"، بان الاتصال يشير أيضا إلى تفاعلات غير البشرية حينما يسمي في تعريفه المرسل أو المستجيب "أي كائن حي". وهناك من يوسع دائرة الاتصال إلى الكائنات غير الحية

¹ شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص5.

ومنهم "توبرت وينر" الذي يعرف الاتصال بمعناه الواسع يتضمن كل الإجراءات التي يمكن بمقتضاها أن يؤثر عقل بشري على آخر، أو جهاز على جهاز آخر.¹

"الاتصال (communication) شيء نقوم به في كل زمان ومكان نلتقي فيه بأشخاص، أو نزيد أن نوصل معلومة أو فكرة أو أمراً إليهم، إنه من أكثر الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في حياته، وبطبيعة الحال إنه أكثر من تناوله للطعام والشراب، ويحدث الاتصال بين الصغار والكبار والأصدقاء والأعداء والرجال والنساء مع بعضهم البعض ومع غيرهم من البشر.

"يقول د. ابراهيم الفقي: "الاتصال مهما كان الليل مظلماً فهو يضيء أمامك الطريق دائماً".²

تقول أخصائية العلاج الشهيرة فرجينيا ساتر: "الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين" وتقول أيضاً: "أن الاتصال باختصار هو إقامة علاقة مع الشخص الآخر." "أفضل تعريف توصلت إليه هو ما ذكره الدكتور عوض القرني في كتابه "حتى لا تكون كلاً" فقال عن الاتصال: سلوك أفضل السبل و الوسائل لنقل المعلومات و المعاني و الأحاسيس و الآراء الأشخاص آخرين و التأثير في أفكارهم وإقناعهم بما تريد سواء كان ذلك بطريقة لغوية أو غير لغوية، ثم يتابع قائلاً: والاتصال له ثلاثة عناصر رئيسة:

1- المرسل.

2- المستقبل.

¹فضيل دليو، اتصال المؤسسة-إشهار-علاقات عامة-علاقات مع الصحافة، ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع 2003، ص23.

²شعبان فرج، مرجع سبق ذكره، ص 06.

3-الرسالة.

"تكون عملية الاتصال ناجحة ومؤثرة لابد من توافر شروط النجاح في كل عنصر من هذه العناصر الثلاثة ومن الجدير بالذكر أن عملية الاتصال تمر وفق خطوات محددة لا تتم أي عملية اتصال بدونها نذكر هذه الخطوات بإيجاز:

1- وجود رغبة وحافز لدى المرسل وهذا يستدعي أن يكون له هدف واضح.

2- تحديد صيغة الرسالة ولابد أثناء ذلك من توقع رد فعل المستقبل: والرسالة الناجحة هي التي تجيب على خمسة أسئلة:

-ماذا أريد من هذه الرسالة ؟

-متى أريد ذلك ؟

-أين أريده ؟

-كيف أريد أن يتحقق ؟

-لماذا أنا أريده ؟

-انجاز الرسالة فعلا وتنفيذها على ارض الواقع .

-استقبال المرسل إليه لرسالتك.¹

"يتفاعل الفرد مع غيره من خلال وسائل الاتصال (communication) للتعبير عن أبعاد التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.ويعد الاتصال الوسيلة الاجتماعية التي يتم من خلالها التفاهم بين الأفراد والجماعات ,وخلق حركية (ديناميكية) الجماعة,والتفاعل المستمر بين الأفراد والجماعات في داخل المنظمات وخارجها على حد سواء .الاتصال وسيلة

¹شعبان فرج, الإتصالات الإدارية, مرجع سبق ذكره, ص7.

رئيسية من الوسائل التي يستخدم لتحقيق أهداف المنظمة بشكل عام، حيث يتم من خلالها نقل المعلومات والبيانات والآراء والأفكار بين الأفراد لغرض تحقيق الأداء المستهدف للمنظمة. ازدادت أهمية الاتصالات في المنظمة المعاصرة بعد أن اتسع نطاق الأخيرة، وتسارع نموها وتطورها، إضافة إلى ازدياد حجمها وتعقيدها، وابتعاد الإدارات العليا عن حركة التنفيذ في ميادين العمل.

"المنظمة، باعتبارها وحدة اجتماعية هادفة (purposeful social units)، لا تستطيع تحقيق أهدافها تلك إلا عبر حلقات مستمرة وحركة دائمة من الاتصالات، سواء بطابعها الرسمي أو غير الرسمي."

"إن عملية الاتصال تعد ذات أهمية أساسية في نقل المعلومات و الأفكار و المشاعر و الحقائق وغيرها بين الأفراد و الجماعات. كما تعتمد كفاءة الاتصال على العديد من المتغيرات المختلفة، سواء ما يتعلق منها بطبيعة العمل، أو الموقع المادي لوجود الأفراد، أو ما يرتبط منها بطبيعة جماعات العمل الرسمية أو غير الرسمية، والوسائل المختلفة، واستيعاب مضامين الاتصال و أبعاده المهمة في تحقيق أهداف الفرد والمنظمة معا. ومن هنا يتضح بجلاء الأهمية التي يتطلبها الاتصال، وخصوصا تماسك الجماعة و الأدوار و المعايير التي تعتمدها، والعوامل الضاغطة الأخرى، إضافة لتأثير عملية الاتصال بحجم الجماعة (أو المنظمة)، وحجم وتعقيد المهمات المطلوب تحقيقها. وتلعب حركية (ديناميكية) الجماعة دور أساسيا في عملية الاتصال وفي فاعليته وكفاءته، ذلك لأن الجماعة تسهم إسهاما فعالا في متطلبات تحقيق حاجات الفرد و رغباته وسبل إشباعها. لذا فان وسيلة لتحقيق هذه الغايات تكمن في استمرار حركة الاتصال بين أفراد الجماعة. وقد يتأثر الاتصال بعامل التشويش أو الضوضاء (noise) التي تحد من فاعلية الاتصال."¹

¹ فضيل دليو، اتصال المؤسسة-إشهار-علاقات عامة-علاقات مع الصحافة، ط1، سبق ذكره، ص 24.

"أثبتت التجارب العلمية أن عامل التشويش في نقل المعلومات ينخفض بازدياد تماسك الجماعة. ولذلك يلاحظ أن قوة تماسك الجماعة تؤدي إلى اتصال واضح ودقيق للمعلومات و المفاهيم و الأفكار عبر قنوات الاتصال المختلفة. أما الجماعات غير المتماسكة فإن التشويش يلعب دورا واضحا في تفككها ,وخلق صراعات والمنافسة المستمرة بين أعضائها."¹

2-1-4 أنواع الاتصال: تتضمن فعالية الاتصال الجارية داخل المنظمة أنواعا متعددة

تعكس طبيعة التفاعلات الرسمية وغير الرسمية السائدة فيها والتي تتمثل بما يأتي:

أولا:الاتصالات الرسمية:تقسم الاتصالات الرسمية إلى أربعة أنواع رئيسية هي :

أ-الاتصالات العمودية: وتنقسم بدورها إلى اتصالات نازلة وصاعدة, وعلى الوجه الآتي:

1-الاتصالات النازلة (Downward communications) :وتتضمن الاتصالات

بين الرئيس و مرؤوسه,حيث يحقق هذا النوع من الاتصالات تعريف العاملين بطبيعة العمل وكيفية أداءه.وهي تتم عادة بالعديد من الصيغ المألوفة في الاتصال ,مثل المذكرات واللقاءات الجماعية ,ومناقشة الموازنات ,ومنشورات المنظمة وهكذا وغالبا ماتكون فعالية التغذية العكسية فيها منخفضة,إذأنها تتكون أساسا من تسلم الأوامر وتنفيذها من قبل المرؤوسين عمليا."

2-الاتصالات الصاعدة (Upward communications) : "وتتضمن نشاطات

الاتصال الصادر من المرؤوسين إلى الرئيس,وتضم نتائج تنفيذ الخطط ,وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ,والملاحظات و الآراء الصاعدة إلى الرئيس.وهي تعزز عن طريقة سياسة الباب المفتوح من قبل المدير, وصناديق المقترحات وغيرها.ولا تحقق هذه الاتصالات الأهداف المطلوبة إلا إذا عرف العاملون بوجود درجة معينة من الثقة بين الرئيس

¹.خضير كاظم حمود, الاتصال الفعال في إدارة الأعمال , دار صفاء للنشر و التوزيع, ط1, عمان, 2010, ص29.

ومرؤوسيه، واستعداده الدائم لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة إلى التطوير، واتسمت العلاقة القائمة بدرجة عالية من الثقة المتبادلة بينهم، وغالبا ما يتعزز هذا الاتجاه من خلال التماسك الذي تتصف به المنظمة.¹

ب- الاتصالات الأفقية أو الجانبية (Lateral communications) : وتمثل الاتصالات القائمة بين الأفراد أو الجماعات في المستويات المتقابلة. ويعزز هذا النوع من الاتصالات القائمة بين الأفراد و الجماعات في المستويات الإدارية المختلفة وتؤدي الثقة المتبادلة بنجاح المنظمة في تحقيق الأهداف المطلوبة إلى تعزيز هذه الاتصالات، وتحقيق فاعلية انجازها للأهداف المراد تحقيقها.

ج- الاتصالات المتقابلة أو المحورية (Diagonal communications) : تشمل الاتصالات بين المدراء وجماعة العمل في إدارات غير تابعة لهم تنظيميا. ويحقق هذا النوع من الاتصالات التفاعلات الاجتماعية الجارية بين مختلف التقسيمات في المنظمة ولا يظهر هذا النوع من الاتصالات عادة في الخرائط التنظيمية، وإنما يظهر من خلال الصيغ المتعارف عليها والمألوفة في الاتصالات، وخصوصا في المنظمات الكبيرة.

د- الاتصالات الخارجية (Exterenal communications) : وتضم الاتصالات الجارية بين المدراء و الأطراف الأخرى خارج المنظمة مثل المجهزين، والمستهلكين، والمستعملين الصناعيين وغيرهم. وتسهم الاتصالات الخارجية في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء، وتحقيق الفرص المتاحة و الاستثمار الأفضل للموارد.²

¹ خطير كاظم محمود، الإتصال الفعال في إدارة الأعمال ، مرجع سبق ذكره، ص43.

².خطير كاظم حمود، مرجع نفسه، ص44.

ثانيا:الاتصالات غير الرسمية : "وهي بمثابة الاتصالات التي تتم بين الأفراد و الجماعات وتكون عادة بدون قواعد محددة وواضحة, وتمتاز بسرعتها قياسا بالاتصالات الرسمية.والشكل رقم (5-1) التالي يتضمن مختلف أنواع الاتصالات الجارية في المنظمة:¹

2-2 أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

2-2-1 مفهوم تكنولوجيا الاتصال (Communication Technology) : "يشمل مفهوم تكنولوجيا الاتصال على فكرة تطوير التكنولوجيا في نقل وتناول المعلومات, من حيث إنتاجها وحيازتها ومعالجتها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها بالطرق للآلية وبوساطة وسائط اتصال متفوقة .والتكنولوجيا بشكل عام هي الاستخدام المفيد لمختلف مجالات المعرفة, فتكنولوجيا الاتصال هي من أفضل الوسائط لتسهيل وصول المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطلابها بسرعة وفاعلية, وفائدة ذلك هي تسير الحصول على المعلومات من اجل إشباع رغبة المتلقي والبحث عن معارف جديدة.فهو المصطلح المستخدم لوصف تجهيزات الاتصالات السلكية واللاسلكية التي يمكن السعي إلى المعلومات من خلالها والنفاد إليها عبرها ومن أمثلتها :الفاكس يميل , المؤتمرات وتكنولوجيا الاتصال وفقا لرؤية برنت روبين هي :أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض بيانات² . "

2-2-2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

(Technologies de l'Information ET de la Communication)

"يرى الدكتور محمد فتحي عبد الهادي انه إذا كانت كلمة تكنولوجيا المعلومات تشير بصفة عامة إلى الوسائل و الأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شئون الحياة, وانه إذا كانت التكنولوجيا بشكل عام هي الاستخدام المفيد لمختلف مجالات المعرفة فان تكنولوجيا

¹خضير كاظم حمود, الإتصال الفعال في إدارة الأعمال ,مرجع سبق ذكره, ص43.

² محمود علم الدين, تكنولوجيا المعلومات و الاتصال, ط1, دار السحاب للنشر و التوزيع, 2005 , ص104.

المعلومات " هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية.¹

"تعددت تعريفاتها بسبب سرعة تطوراتها من جهة، والمهام التي تقوم بأدائها من جهة أخرى، ودخولها في مفاصل الحياة اليومية من جهة ثالثة. إذ أنها تعمل على توسيع الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها في متناول طالبيها بسرعة ودقة وفاعلية ليست لها حدود تذكر، ولاسيما شبكة الانترنت.²

" تعددت التعريفات التي تخص تكنولوجيا المعلومات، من بين تلك التعريفات التي تنص على أن تكنولوجيا المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية، بدورنا يمكن أن نضع تعريفاً آخر، تكنولوجيا المعلومات (تلك الأجهزة والمعدات والأدوات و الأساليب والوسائل التي استخدمها الإنسان ويمكن أن يستخدمها مستقبلاً.³

" البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية. وهناك تعريف آخر فيه معطيات جديدة، إذ يشير إلى أن التقنية ليست مجرد أساليب و آلات وعمليات و أدوات وبرامج ومعدات يمكن شرائها أو مبادلتها ويسهل على من تصل إليه أن يستوعبها بسرعة، في حين هناك من يعرف تكنولوجيا المعلومات فيقول: (المقصود بتقنيات المعلومات كل ما استخدمه الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات وأجهزة ومعدات.⁴

" توسع تعريف تكنولوجيا المعلومات ليشمل ليس فقط الحاسوب والاتصالات، وأيضاً مكون ثالث وهو الكترونييات المستهلكة. -الكترونييات تستخدم بشكل أساسي لتلبية رغبات الناس ومتطلباتهم ومن الأمثلة على هذه الالكترونييات :

¹ محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص 104.

² جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 49.

³ جعفر حسن الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مرجع سبق ذكره، ص 60.

⁴ جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 50.

تلفزيون شركة زنت يعطي قدرات تصوير فيديو متقدم لغرض تحسين أداءه الصورة.-
فيديو كاميرا لشركة شارب يمكن حملها بكف اليد ومشاهدة شاشة ملونة.

نظام الستيريو يشتمل على أجهزة ميكروفون وكاسيت مزدوج ومنغم رقمي مع ذاكرة
ومضخم صوت وجهاز CD متعدد مع ذاكرة وتحكم عن بعد.¹

2-2-3 أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال: نتيجة للتطورات الكبيرة التي حدثت
في العديد من منظمات الأعمال من حيث كبر حجمها و اتساع نشاطاتها الاقتصادية, وما
ترتب عن ذلك توليد كم هائل من البيانات المختلفة-فقد زادت حاجة إلى استخدام تكنولوجيا
المعلومات و الاتصال وهذا بهدف التمكن من تشغيل تلك البيانات وإنتاج المعلومات
منها."

"تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمساهمتها الجادة في تعزيز عناصر
الميزة التنافسية للمنظمات, إذ تتوسع الأعمال, وتخفض التكاليف, وتحقق وفورات كبيرة في
الجهد و الوقت و المرونة العالية في تحديث و تطوير الأداء وتحقيق عوائد وموارد جديدة
للمنظمة وتحسين سرعة الاستجابة للزيائن و التحسين المستمر للجودة وتكوين القاعدة التقنية
لبناء نظم إدارة المعرفة في المنظمة."

"كما يستخدم المدراء تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لغرض اتخاذ القرارات في أداء
مختلف العمليات و الوظائف, هذه الأخيرة التي تتفاعل و تتكامل من خلال توافر تقنيات
حديثة للمعلومات و الاتصال."

2-2-4 أهداف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال: "تتبنى اغلب المنظمات تكنولوجيا
المعلومات و الاتصال بغية تحقيق أهداف عدة نذكر منها فيما يلي:

-تحقيق انسيابية المعلومات و البيانات الضرورية لحسن سير العمل داخل الحكومة.

¹د.علاء عبد الرزاق السالمي, تكنولوجيا المعلومات , ط2, دار المناهج للنشر و التوزيع, عمان, الأردن, 2002, ص19.

-تزويد العاملين بما يحتاجونه من معلومات دقيقة في مواقع التنفيذ حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات سليمة ومناسبة.

-التنسيق بين جهود العاملين في المؤسسة.

-نقل أهداف وخطط المؤسسة إلى العاملين فيها بمجهوداتها خارج المؤسسة من اجل كسب و دعم تأييدهم¹.

-تمكين القيادة العليا من إيصال توجيهاتها و أفكارها و خصائصها إلى العاملين في الوقت نفسه.

-تهدف إلى استكمال النقص في قدرات الإنسان وقواه.

-تهدف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى حل المشكلات التي تواجه أفراد العاملين.

-تهدف إلى نقل المعلومات و البيانات من المرسل إلى المرسل إليه في اقل مدة زمنية وبأقل تكلفة و بأكبر دقة. "

2-3 -أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال واستخداماتها

2-3-1 خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال: "تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمجموعة من الخصائص يمكن حصرها فيما يلي:

-المرونة: " تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بتعدد مستعملها فبعد استعمالنا للحاسوب قد نستخدمه لكتابة نصوص أو الفرص البحث أو الأغراض أخرى

¹ حمزة بوقرش، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية، مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة، 2011-2012، ص13

وبالتالي فإن استعمال الحاسوب يختلف من شخص لآخر ولهذا تكسب تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرونة كبيرة من حيث استخدامها.¹

السرعة وقلة التكلفة: "وهما من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إذ نجدها تتميز بالسرعة الكبيرة وسعة ذاكرتها مع انخفاض أسعارها سنويا وهذا ما يجعلها محل طلب في جميع الميادين."

-**النمو و التطور بوتيرة متزايدة :** "إذ نجد أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تشهد تطورات سريعة لمختلف مكوناتها فلو أخذنا التطورات الحاصلة على جهاز الكمبيوتر نجدها مرت بعدة."

2-3-2 أنواع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال: "يمكن تصنيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نوعين رئيسيين كما يلي:

*-**التجهيزات المادية:** وتتمثل أساسا في : الحاسوب ,الهاتف والفاكس."

1- الحاسوب: يعد الحاسوب عن جهاز الكتروني يتكون من مجموعة من العناصر والأجزاء, ويمتاز بالقدرة على التعامل مع كم هائل من البيانات, وإجراء العمليات الحسابية و المنطقية عليها و تخزينها واسترجاعها في شكل معلومات عند الحاجة, ويتكون الحاسوب من عناصر هي:

-**العنصر البشري:** "ويقصد به الأشخاص المسؤولين عن التعامل مع الحاسوب."

-**البرمجيات :** "وتتمثل في كل من نظم التشغيل ولغات الحاسوب وتطبيقات الحاسوب والبيانات."²

¹ حمزة بوقرش، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص13

² حمزة بوقرش، مرجع نفسه، ص14.

-المكونات المادية :وتتمثل في وحدات الإدخال, وحدات الإخراج ووحدات المعالجة وتعمل كما يلي:

حيث تقوم وحدات الإدخال بإدخال البيانات للحاسوب وتتمثل في :لوحة المفاتيح و الفأرة. "

"تقوم وحدات الإخراج بعرض المعلومات الناتجة عن المستخدم وتتمثل في : الشاشة و الطابعة,أما عن وحدات المعالجة فتعتبر المسؤولة عن جميع عمليات المعالجة وتتمثل في : المعالج و الذاكرة الدائمة والذاكرة المؤقتة,بالإضافة إلى وجود بدائل أو وسائط تخزين لها القدرة على تخزين البرامج و البيانات و المعلومات ,التي يرغب المستخدم في الاحتفاظ بها حتى يمكن استخدامها فيما بعد وهذه الوسائط هي ما يطلق عليها وسائط التخزين الثانوية والتي تتمثل في الأقراص المرنة,الأقراص الصلبة ,الأقراص الضوئية والقرص فلاش.وللحاسوب مزايا عديدة زادت من أهميته و فاعليته منها:

-السرعة.

-الدقة.

-القدرة الفائقة على التخزين.

-الارتباط بوسائل الاتصال عن بعد.

-إمكانية الوثوق و الاعتماد.¹

2-الهاتف: "يطلق علا الهاتف باللغة الانجليزية اسم (téléphone) وهو مشتق من

كلمة تتكون من:

(télé)وتعني بعيدا و (phone)وتعني صوت و يعبر الهاتف عن وسيلة اتصال

مسموعة يتبادل من خلالها طرفا الاتصال المناقشة مباشرة ,ويكتسي أهمية كبيرة في إتمام

¹ حمزة بوقرش, اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية, مرجع سبق ذكره, ص15

الاتصالات الداخلية و الخارجية حيث لا يمكن لأي منظمة سواء كانت تجارية أو خدمية أو حكومية أن تعمل دون استخدام الهاتف ,كما انه يسهل الاتصالات بين الدول المختلفة.¹

يعود تاريخ اختراعه إلى سنة 1876 م من طرف العالم "جراهام بل" الذي استطاع نقل الصوت الآدمي إلى مسافات بعيدة ,معتمدا على مبدأ سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية ,مستعملا شريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك وتقوم سماعة الهاتف بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي."

3-الفاكس : "الفاكس أو كما يسمى الناسخ الهاتفي هو اختصار للكلمة اللاتينية (Facsimile) ,وهو عبارة عن جهاز يقوم بيبث الرسائل و النصوص و الصور و الوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي."

"يعود تاريخ اختراعه إلى أواخر القرن التاسع عشر و أوائل القرن العشرين, حيث بدأ الكثير من المخترعين في كل من اروبا و الولايات المتحدة الأمريكية العمل على اختراعه."

"يمتاز جهاز الفاكس بسهولة الاستخدام حيث لا يتطلب استعماله سوى وضع الرسالة في الجهاز ثم تشكيل رقم هاتف جهاز فاكس المرسل إليه ,وبمجرد أن يفتح الخط أو يتم الاتصال تتحرك الأداة الفاحصة الالكترونية في جهاز الإرسال وتحول الصفحة المرسله إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى صورة الوثيقة الرسمية ثم يطبع نسخة منها,كما انه يمكن إرسال الوثائق إلى عدة جهات في الوقت نفسه وبسرعة ودقة عالية وتكلفة منخفضة."

¹حمزة بوقرش, أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية, مرجع سبق ذكره, ص14.

*-التجهيزات الغير المادية : وتتمثل أساسا في : الإنترنت ,الإنترنت , و الاكسترانت.

- الإنترنت: "يرجع أصل كلمة "إنترنت " (internet) أو مايسمى " بالنت " إلى شبكة " (ARPANET) التي أنشئت سنة 1968 م من طرف وكالة مشروعات البحوث المتقدمة بوزارة الدفاع الأمريكي (Department of defanced advanced (ARPA) (research project agency سنة 1966 م وهذا بهدف توصيل مراكز البحث وتداول المعلومات المرتبطة بوزارة الدفاع الأمريكية."

-في سنة 1979 م راودت بعض طلبة جامعة دوك" بدورهام فكرة تتمثل في ربط أجهزة الحاسوب بهدف تبادل معلومات علمية من الموقع العسكري إلى الجامعة.¹

-يمكن إعطاء تعريف للإنترنت كما يلي:

"عبارة عن شبكة مكونة من آلاف الشبكات المتصلة ببعضها البعض حول العالم ,أي أنها عبارة عن تجمع عالمي لشبكات الحاسوب والتي من خلالها يمكن للمستخدمين تبادل البيانات و المعلومات ,ولهذا فهي تسمى شبكة الشبكات .وتقدم شبكة الإنترنت مجموعة متنوعة من الخدمات و التي تشمل :

أ-البريد الإلكتروني :يعتبر البريد الإلكتروني القوة الموجهة للإنترنت,وبواسطته يمكن للمستعمل إرسال رسالة مكتوبة خلال ثوان إلى صندوق بريد إلكتروني متوافر على الشبكة في الجانب الآخر من العالم,وهذا بتكلفة منخفضة وفي أي وقت ومن أي مكان. "

ب- البحث :الم تعد المعلومة حكرا على احد, حيث يمكن الوصول إلى مصدر المعلومات الأساسية لأي موضوع من خلال ما يسمى "محركات البحث" (search engine) وهي مواقع على الشبكة وظيفتها البحث عن المعلومات مثل موقع (Google)وموقع (Yahoo).

¹حمزة بوقرش, أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية, مرجع سبق ذكره, ص16.

ج- البرامج : "حيث توجد العديد من البرامج على المواقع المختلفة والتي يمكن تحميلها مجاناً ونقلها وتخزينها واستخدامها بكل سهولة."

د- مجموعات المناقشة : "توجد الآلاف من مجموعات المناقشة على انترنت والتي تهتم بالكثير من الموضوعات مثل: البيئة, الموسيقى, الدراسة بالخارج, وتتيح المشاركة فيها الالتقاء للأشخاص الذين تكون لهم الاهتمامات نفسها."

هـ- المحادثة أو الدردشة : "حيث يمكن للمتصلين بالإنترنت إجراء مكالمات وتبادل الرسائل وحتى نقل الصور من خلال برامج المحادثة."¹

و- الدعم الفني : "تقدم معظم المنظمات مواقع لها على الإنترنت, حيث تتيح لعملائها الاتصال بقسم الدعم الفني وخدمة العملاء للإجابة عن الاستفسارات الخاصة بمنتجات منتج أو حل مشاكل الاستخدام."

2- الانترنت : "استعمل مصطلح الإنترنت لأول مرة سنة 1994 م, وهو يعد عن شبكة حاسوب داخلية خاصة بالمنظمة, تستخدم فيها تكنولوجيا الإنترنت ولكن ضمن حلقة محدودة, أي أنها محجوزة لأعضاء من المنظمة نفسها, ويهدف بناء مثل هذه الشبكات إلى تأمين الوصول إلى مختلف مصادر المعلومات الخاصة بها بسهولة وفاعلية و ارضص التكاليف وهذا لمختلف أعضاء الجماعة."

"وتستخدم شبكات الإنترنت عادة في ما يلي:

-نشر وثائق المنظمة إلكترونياً.

-تنمية الصلات الأفقية بين زملاء العمل, والحد من السلطات غير المبررة لبعض المراكز البيروقراطية بالمنظمة.

¹ حمزة بوقرش, أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية, مرجع سبق ذكره, ص 17.

-توزيع البرمجيات حيث يمكن استخدام الإنترنت توزيع البرامج الجديدة أو ترقية القديمة وذلك بوضعها في مزود الشبكة وإتاحة الوصول إليه الأعضاء المنظمة لاستخدامها عند الحاجة."

"تقديم خدمة النظام التفاعلي ممثلة في الرسائل الالكترونية و مجموعات التحوار (GROUPWARE)، حيث يقوم كل فرد بتقديم العمل الموكل إليه من خلالها."¹

3-الاكسترنات: "تعد الاكسترنات ناتجا لتزواج كل من الانترنت و الانترنت، فهي شبكة انترانت تم توسيعها لتمتد إلى جمهور خارجي محدود ومختار (زبائن، موردين، موزعين، عملاء...الخ) والذي له علاقة بطبيعة نشاطها، حيث تسمح له بالمرور عبر الحواجز الأمنية الالكترونية التي تمنع ولوج الدخلاء و الوصول لبيانات المنظمة. وتمتاز المعلومات في الاكسترنات بالأمان وهذا يمنع الإخلال بالأمن من المستخدمين غير المرخص لهم بالدخول للشبكة، ويتصل المستخدمون المرخص لهم بشفاافية بشكات منظمات أخرى من خلال الاكسترنات".²

2-3-3 أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

أولا: الفائدة المدركة لتكنولوجيا الاتصال في المنظمة: تشكل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أهم الموارد الثمينة في المنظمة حيث أن استخدامها يعتبر سلاحا استراتيجيا بالنسبة لها بصفة عامة وينتج عن استخدامها نتائج ايجابية عديدة."

1-الايجابيات على مستوى الإدارة: "لاستخدام تكنولوجيا الاتصال عدة فوائد على مستوى الكلي ومن بين الفوائد على مستوى الإدارة نذكر ما يلي:

¹ حمزة بوقرش، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص 16..

² حمزة بوقرش، مرجع نفسه، ص 17.

أ-التقليل من استنساخ الوثائق و الأرشفة وانخفاض تكاليف الإرسال :إن استعمال الانترنت و مختلف وسائل التخزين الثانوية يسمح بالاحتفاظ بالوثائق الكترونيا دون الحاجة إلى استنساخها وتحمل أعباء الطبع و النسخ و التصوير كما أن إمكانية نقل الوثائق الكترونيا ولمسافات بعيدة قلصت الحاجة للوثائق المكتوبة."

ب-سرعة انجاز الأعمال:"لقد ساعد استخدام مختلف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال مع تسريع عمليات تبادل المعلومات وإرسال التقارير الكترونيا وبهذا يتم تخفيض تكلفة الوقت و الاستفادة من المعلومات و الأحداث قبل تقادمها. "

ج-إنشاء قاعدة بيانات العاملة: "إن استخدام مصدر واحد موحد يتوفر على مختلف المعلومات."

هـ-القدرة على التخطيط والتنبؤ و إعداد السيناريوهات البديلة:"تسمح تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بتوفير مختلف البيانات الخاصة بحركية العاملين التي يمكن استخدامها في التنبؤ بحاجيات المنظمة المستقبلية.¹ "

ثانيا:السهولة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:"تكمن هذه السهولة في عدة عناصر منها التواصل عن بعد وذلك من خلال استعمال الحاسوب و الانترنت والبريد الالكتروني ,كما ساعدت في عملية نقل المعلومات و الملفات من شخص لآخر وأيضا تشمل عملية التعلم عن بعد من خلال تقديم دروس ومحاضرات و الحصول على أرقى الدرجات و الشهادات."

ثالثا: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال :هي التي تعبر على الشكل المادي وغير المادي لها حيث يمثل الشكل المادي في الآلات و التجهيزات و الأدوات أي المصنع المادي القائم بذاته والوثائق المكتوبة كالتقارير التقنية السرية, براءات الاختراع

¹حمزة بوقرش، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنمية الموارد البشرية مرجع سبق ذكره, ص18..

والعلاقات المسجلة والتي لا يمكن استغلالها إلا بتقرير من صاحبها و المعلومات والبيانات المكتوبة التي تخص تركيب الآلات ونماذج تشغيل آلات. أما الشكل غير المادي فهو يتمثل في المعرفة الفنية و المهارة التي تعبر على مجموعة من المعارف التي تمتلكها المؤسسة والتي تمكنها من القيام بكافة أعمالها من اجل تحقيق أهدافها المنشودة."

2-3-4 مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال: "إن إمكانية تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مختلف الميادين قد وسع من مجالات استخدامها وهذا راجع لتعدد أنواعها المادية منها وغير المادية. وفي ما يلي إيجاز لبعض هذه المجالات:

1- التواصل عن بعد: "يتمثل التواصل عن بعد في قدرة المستخدم على الاستفادة من الخدمات التي يوفرها المقدمون لها من مواقع بعيدة, وهذا من خلال استعمال مختلف تكنولوجيا التواصل عن بعد التي ألغت الحاجة للسفر إلى أماكن بعيدة من اجل الحصول على خدمات و معلومات معينة."

"لقد كانت تكنولوجيا التواصل عن بعد- وعلى رأسها الإنترنت -الفضل الكبير في تحويل العالم إلى قرية صغيرة ,وجعل الأفراد فيها الاطلاع تام بما هو حاصل في الجانب الآخر من العالم."¹

"- فيما يخص التواصل عن بعد في إطار إدارة الأعمال فقد لجأت إليه المنظمات ,وهذا من خلال استعمال الحاسوب والانترنت والبريد الالكتروني في كل من التسويق المباشر والإعلان عن فرص التوظيف ."

2-نقل الملفات: "يتيح التواصل عن بعد الحصول على المعلومات وخدمات مختلفة غير أنها-وعند انتهاء من جلسة الحوار- تبقى في الحاسوب,بالإضافة إلى ما يتم حفظه من بيانات وملاحظات أو مخرجات مطبوعة.وقد أصبح من الممكن حاليا تداول هذه الملفات

¹حمزة بوقرش, أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية, مرجع سبق ذكره, ص20.

وتتأقلمها بكل أمان و سرعة دون تشويهاها أو تغيير في محتواها ,وهذا بفضل ما أتاحته كل من الحاسبات ووحداث التخزين الثانوية من الأقراص المرنة,الأقراص الصلبة و القرص فلاش....الخ, بالإضافة إلى إمكانية إرسالها إلى أماكن بعيدة وهذا الكترونيا عن طريق إمكانيات التواصل عن بعد كالبريد الالكتروني,الانترنت ,الاكسترانت....الخ, بعدها كانت في الماضي ترسل عن طريق نظام البريد أو شخصيا كما هو متبع في إرسال الكتب و الدوريات و التقارير المطبوعة أما شخصيا."

3-الرسائل الالكترونية : "يعتبر البريد الالكتروني الشكل الأكثر شيوعا و استخداما لهذه التكنولوجيا على الرغم من عدم اختصارها على هذا الشكل فقط,والهدف من تكنولوجيا الرسائل الالكترونية هو السماح بنقل كل أنواع الإشارات بكفاءة عالية بين مستخدمي الشبكة الدولية ,وبالتالي اختصار الوقت وتقليل التكاليف الناجمة عن استخدام الطرق التقليدية في الإرسال."

4- البحث في قواعد البيانات :"يعتبر البحث في قواعد البيانات من التطبيقات التي يتزايد توافرها على الشبكات العالمية .فقد مكنت مختلف أنواع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من الدخول إلى هذه القواعد و الحصول على بيانات آمنة ودقيقة, بالإضافة إلى إمكانية البحث في محركات البحث التي تعمل على تسهيل الوصول إلى المعلومات."¹

5-التجارة الالكترونية :"من بين المجالات الحديثة التي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها هي مجال التسويق وإتمام الصفقات التجارية الكترونيا,وهذا ما يعرف بالتجارة الالكترونية وهي عبارة عن تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع و الخدمات و المعلومات باستخدام شبكات الحاسوب والانترنت بشكل رئيسي .فهي تجارة لأنها تتضمن تبادل السلع و الخدمات بالنقود أو ما في حكمها,والكترونية لأنه يتم انجاز معظم الصفقة أو كلها من خلال وسائل الكترونية عادة عبر شبكة الانترنت."

¹ حمزة بوقرش,أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنمية الموارد البشرية,مرجع سبق ذكره, ص 17.

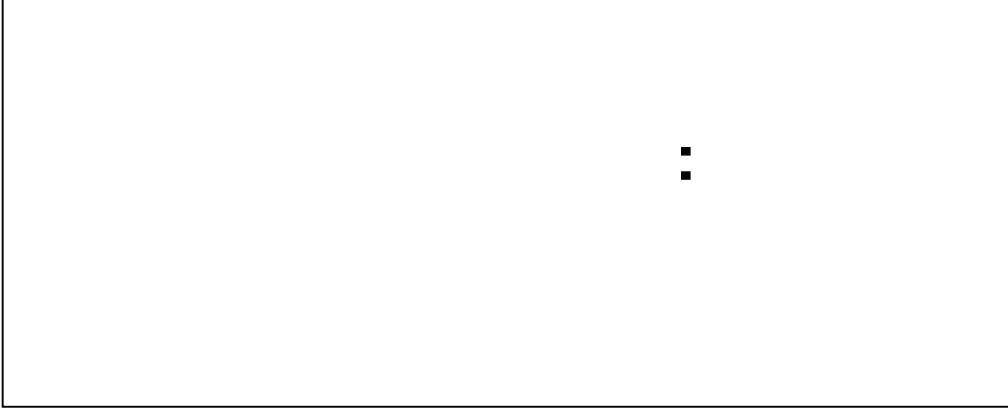
6-التعلم عن بعد :تتيح تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وعلى رأسها الحاسوب و الانترنت اخذ الدروس و المحاضرات و الحصول على أرقى الدرجات و الشهادات ,ومن أشهر المراكز التعليمية و التدريبية ,دون الاضطرار للتنقل لهذه الأماكن ,وهذا من خلال المتابعة على الانترنت و الحاسوب ووسائل العرض (DATA CHOW),وبهذا تكون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قد ألغت معظم التكاليف التي قد تنشأ عند انتقال إلى مثل هذه المراكز,بالإضافة إلى توفير الوقت واستثماره في أعمال أخرى مفيدة. ¹

7-العمل عن بعد : "لقد زاد التوسع في العمل عن بعد والسماح للموظف بالعمل من داره دون انتقال إلى أماكن العمل.بدأ ذلك كمجرد وسيلة لتلبية حاجة بعض العاملين, ثم أصبح صيغة مفضلة للمنظمات بعد أن اكتشفت فوائده في تقليص الخدمات المركزية, وفي أي وقت دون الحاجة لاحترام أوقات الدوام." ²

ملخص الفصل : في النهاية يمكن الإشارة إلى أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت عنصرا أساسيا في إستراتيجية المؤسسة, حيث أن كل الدراسات أثبتت أن دور أنظمة المعلومات في المؤسسات أصبح لها بعد إستراتيجي, وهو كذلك أداة لبناء وإعادة هيكلة أشكال المؤسسة, بالإضافة إلى أنه محرك أساسي لتطورها في محيط تنافسي صعب ومعقد.

¹ حمزة بوقرش, أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية, مرجع سبق ذكره, ص 18.

² حمزة بوقرش, مرجع نفسه, ص 21-22.



3-1: مفهوم الاتصال الداخلي و أنواعه.

3-2: أهداف ووسائل الاتصال الداخلي.

3-3: نماذج واثار الاتصال الداخلي .

تمهيد:

يعتبر الاتصال ضروري للإنسان باعتباره فرد اجتماعي لا يستغنى عن غيره لتبادل الأفكار و الاتجاهات و الحقائق و المعلومات و الآراء و المعتقدات و تحصيل الخبرات ، فإن التعاون داخل الجماعات من المنظمات و المنشآت ضروري بل يعد مبدأ أساسي من مبادئ الإدارة العامة الذي يسعى لخلق الترابط وجعل العمال و الأفراد أسرة واحدة.

- انطلاقاً من كل هذا سنتطرق في هذا الفصل إلى عدة جوانب للاتصال الداخلي:
- مفهوم الاتصال الداخلي و أنواعه.
- أهداف ووسائل الاتصال الداخلي.
- نماذج و آثار الاتصال الداخلي.
- معوقات الاتصال الداخلي .

3-1: مفهوم الاتصال و أهميته.

3-1-1: تعريف الاتصال الداخلي: "من الواضح أن الاتصال الداخلي تطور مع التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده عصرنا الحالي فنجد هناك تعاريف مختلفة له وهذا يعود إلى الاختلاف في وجهات النظر."

-يعرفه إبراهيم عبد العزيز شيخا:"الاتصال الداخلي يعني تبادل البيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري."¹

- "كما تعرفه منال طلعت محمود: الاتصال الداخلي دراسة و تطبيق مجموعة من المؤشرات و الوسائل, التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها."²

-يعرفه أحمد البدوي:" بأنه مجمل النشاطات و الأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين ويهدف إلى إنجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة كما يسمح لكل فاعل داخل المؤسسة أن يكون معروفا بشخصه ومهمته فيها ويعمل على ازدهارها وفاعليته فيها."³

-يرى فضيل دليو : " بأنه النقل و الاستلام مع الفهم للتعليمات والمعلومات ".⁴

- "يقصد بالاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة لتبادل الأفكار و الاتجاهات بين أعضائها ,ويعتبر أيضا أداة هامة لأحداث التغيير في السلوك البشري."

3-1-2: عناصر و مكونات عملية الاتصال: "تعتبر عملية الاتصال عملية يستطيع من خلالها طرقات أو أكثر أن يشتركا في فكرة أو مفهوم أو عمل معين ,وهذا يعني أن احد الطرفين لديه معلومات أو مهارات أو أفكار معينة يريد نقلها إلى الطرف الآخر."

¹إبراهيم عبد العزيز شيخا, أصول الإدارة العامة, ط2, دار المعرفة, القاهرة, 1993, ص383.

²منال طلعت محمود, مدخل إلى علم الاتصال, ط1, المكتب الجامعي الحديث, القاهرة, 2002, ص22.

³رحي مصطفى عليان و آخرون, وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم , ط2, دار صفاء للنشر و التوزيع, عمان, ص82.

⁴فضيل دليو, مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري, ط1, دار المطبوعات الجامعية, الجزائر, 1998, ص18.

"تتعتمد عملية الاتصال على مجموعة من العناصر المتصلة و المتداخلة و المتشابكة مع الظروف نفسية و اجتماعية تؤثر على انتقال الأفكار و المعلومات بين الأفراد و الجماعات فهي تؤثر و تتأثر ببعضها البعض فلا بد من تكاملها فلا تتم إذا غاب أحد هذه العناصر وتشمل هذه العملية ما يلي:

-**المرسل:**"هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال و يقصد به الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يرد التأثير في الآخرين بشكل معين ليشاركوه في أفكار أو اتجاهات معينة ويتطلب من المرسل أن يحدد الفكرة التي يرغب في توصيلها ثم القيام بدراستها وجمع المعلومات عنها وتنظيمها وتحديد الوسيلة التي يتضمنها لنقلها ثم القيام بشرحها وتوضيحها."

"يتأثر ذلك بفهمه وإدراكه للأمور وخبراته السابقة و اهتماماته وميوله وقيمه و انفعالاته على الأفكار التي يقوم بإرسالها ,ويحدد "دفيد برلو " , أربعة شروط يجب أن تتوفر في المرسل وفي:

1- "مهارات الاتصال من مهارات القراءة و الكتابة و الاستماع والقدرة على التفكير ووزن الأمور".

2- "اتجاهات المصدر إذا كان سلبيا نحو ذاته أو ايجابيا ,الثقة بالنفس تولد عند المتعاملين معه ثقة فيما يقوله أو يفعله."

2- "مستوى المعرفة المصدر عن الموضوع تؤثر في رسالته."

4- "النظام الاجتماعي و الثقافي يتأثر القائم بالاتصال بمركزه الاجتماعي و الثقافي".¹

¹ عسنون نصيرة, بورعدة فتيحة, واقع الاتصال الداخلي و الخارجي في المؤسسة, مذكرة لنيل شهادة ماستر, وسائل الإعلام والمجتمع, جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة, 2017-2018, ص20.

الرسالة : "يمكن أن نقول أن الرسالة هي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقه، وهي المنبه الذي ينقله المصدر إلى المستقبل، وتتضمن أفكاره وآراءه ومعاني تتعلق بموضوعات معينة، يتم التغيير عنها رمزياً سواء باللغة المنطوقة أو غير المنطوقة وهي عبارة عن الرموز التي تحملها أفكار ومعلومات المرسل وتأخذ عدة أشكال مثل الكلمات و الحركات و الأصوات، الأرقام الصور، تعبيرات الوجه و الجسم وغيرها، وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع و اللغة التي تقدم بها "

-الوسيلة: "هي القناة التي تمر خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل فهي وسيلة بينهما وبدونها تتوقف عملية الاتصال وتعرف بأنها قنوات للاتصال ونقل المعرفة وعلى المرسل تحديد نوعية الوسيلة الأكثر تعبيراً وفعالية على المستقبل، مراعاة واتجاهات وسلوكه وهناك العديد من الوسائل الخاصة بالاتصال منها الشخصية كالمقابلات الشخصية الاجتماعات، الندوات و المؤتمرات، التلفزة و المحادثات الشخصية وهناك الاتصالات المكتوبة كالتقارير والمذكرات، المجالات، المنشورات الدورية، اللوائح وأدلة وإجراءات العمل، وهي وسائل الاتصال الرسمية يعترف بها هيكل تنظيم المؤسسة وهناك اتصالات غير رسمية تمر من خلال قنوات لا يعترف بها هيكل التنظيم كالأحاديث الودية، الإشاعات المناقشات أثناء فترات الراحة¹.

-المستقبل: "هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة، ويستقبلها من خلال حواس المختلفة ويقوم بحل رموزها يختار وينظم المعلومات ويحاول أن يفسرها، ويعطي لها معاني ودلالات، وينعكس ذلك في أنماط السلوك المختلفة الذي يقوم بها ويجب أن لا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل سلوكياً، فالسلوك هو الدليل على انجاز الرسالة وتحقيق الهدف."

¹ عسنون نصيرة، بورعدة فتيحة، واقع الاتصال الداخلي و الخارجي في المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص 22.

رجع الصدى: وهو يعني رد فعل المستقبل اتجاه الرسالة التي يتلقاها إلا انه يعتبر في حد ذاته رسالة من نوع خاص تتعلق بتأثير رسالة سابقة وهناك أربعة طرق النظر إلى رجع الصدى, فقد يكون ايجابيا أو سلبيا وقد يكون داخليا ينبع من إحساس المرسل بفاعلية الرسالة, وتأثيرها وقد يكون مقيدا أي يقوم المستقبل ببناء على ما تلقاه من معلومات وفهمه وتفسيره لما بالرد عليها."

-- **بيئة الاتصال:** "يحيط بعملية الاتصال بيئة غزيرة في مكوناتها, فهناك عناصر أخرى محيطة بالمرسل و المستقبل , وهناك أحداث ووقائع تتم أثناء الاتصال وتتمثل البيئة الاتصالية في المكان و الزمان و الأشخاص , ولا يمكن فصل السياق الاجتماعي و السياسي والثقافي عن العملية الاتصال كل هذا يسهل أو يعيق أو يضيف أو يحذف أو يشوش على الاتصال."¹

3-1-3: أنواع الاتصال الداخلي: "يعتبر الاتصال الداخلي همزة وصل بين هيئات المؤسسة المختلفة وبين السلطة المركزية وعملية النقل وتبادل المعلومات وتبادل الأفكار قد تكون بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى و الأدنى للمؤسسة كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء الوحدات التنظيمية من نفس المستوى وهذا ما يمكن أن نعبر عنه بالاتصال الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي للمؤسسة والذي يتولد داخله تنظيم رسمي بين الهيئات والأفراد المختلفة."

أولاً: الاتصال الرسمي: "هو الاتصال الذي تم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم المؤسسة ولكي تكون هذه الاتصالات سارية وفعالة يجب أن تكون جميع قنواتها ووسائلها واضحة ومعروفة لجميع الأعضاء الموجودين داخل إطار هذه المؤسسة وتكون هذه القنوات

¹ عسنون نصيرة, بورعدة فتيحة, واقع الاتصال الداخلي و الخارجي في المؤسسة, مرجع سبق ذكره, ص 23.

و الطرق لها فعالية و أهمية أيضا يجب أن تتم هذه الاتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولة أي أنه لا يقوم بالاتصال إلا أن هو مختص بذلك."

"-الاتصال الرسمي الذي نحن بصدد الحديث عنه يكون بالدرجة التي يكون فيها مقبول لدى جميع العاملين في المؤسسة ووجود هذا القبول أو عدم قبول الوضع داخل المؤسسات المختلفة".¹

"-نعني بالاتصالات الرسمية هي الاتصالات التي من خلال خطوط و منافذ الاتصال التي يقر بها التنظيم أو نظامه الأساسي أو جرى العرف في التنظيم في إتباعها".²

"-الاتصال الرسمي هو التنظيم المبني على وضع سلسلة من السلطات التي تفوض بالترتيب من فرد لآخر و عبر هذه السلسلة تسيير المعلومات و الأوامر و التعليقات و المعاملات الرسمية و التقارير المختلفة و هذا التنظيم الرسمي يظهر ويحدد على خرائط التنظيم الرسمي للأجهزة أو الوحدات الإدارية.³ و منه فالالاتصال الرسمي يتخذ أنماط وأشكال رسمية تكون مرتبطة بالهيكل التنظيمي الرسمي و تصبح حركة الاتصال منه مرتبطة بالهيكل التنظيمي الرسمي و تصبح حركة الاتصال منه مرتبطة بالهيكل التنظيمي للعمل و نوع العلاقات التي ترتبط بين أفراد النسق و من تم بطبيعة الاتصال الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه. و يحدث هذا النوع من الاتصال عن طريق الموثيق المنشورات التقارير و الاجتماعات الرسمية و الخطابات الأوامر المكتوبة و يتخذ الاتصال الرسمي في حركته على اتجاهات تكون مرتبطة بالهيكل التنظيمي بحيث يتم الاتصال عموديا من الأعلى إلى الأسفل أو فويا وذلك على مستوى تنظيمي بما في ذلك الإطارات, المشرفين و العمال و منه فالعلاقات من

¹ عمر عبد الرحيم نصر الله, مبادئ الاتصال التربوي الإنساني, ط1, دار وائل للنشر, عمان, 2001, ص194-195.

² ابراهيم عبد العزيز شيحا, أصول الإدارة العامة, مرجع سبق ذكره, ص395.

³ رضوان بلخيري, سارة جابري, مدخل للاتصال و العلاقات العامة, ط1, جسور للنشر و التوزيع, الجزائر, 1988, ص80.

الاتصال تكون بعيدة عن الطابع الشخصي كما أنها مقيدة بمجموعة من اللوائح.¹ وهذا النوع من الاتصالات الرسمية يسير في الاتجاهات التالية :

الاتصال النازل : وهو اتصال من الأعلى إلى الأسفل أي يكون من رئيس إلى عامل الإنتاج أو من المدير إلى المعلم.

الاتصال الصاعد : وهو اتصال من الأسفل إلى الأعلى أي يكون من عمال الإنتاج إلى رئيس مجلس الإدارة.

الاتصال الأفقي : وهو الاتصال الذي يحدث بين المعلمين أنفسهم أو بين العاملين مع اعتبار المسؤوليات .

الاتصال المحوري: ويطلق عليه تسمية الاتصال القطري أو المائل. وكلها تصب في معنى واحد ويتمثل في " أنه تناسب بين الأفراد في مستويات إدارية مختلفة ليس بينهم علاقة رسمية في المنظمة كأن يتصل مدير الإنتاج بأحد أقسام إدارة التسويق."²

ثانيا :الاتصال غير الرسمي : "هو الاتصال الذي يتم فيه التفاعل بطريقة غير رسمية بين العاملين وبين جميع أعضاء المؤسسة بتبادل المعلومات و الأفكار أو وجهات النظر التي تهمهم وتتصل بعملهم فتبادل المعلومات هنا يتم من خارج المنافذ الاتصال الرسمية أو بعيد عن خطوط تحديدها وتدعمها السلطة الرسمية خلال السلم الهرمي المتدرج للتنظيم وذلك في اللقاءات غير الرسمية في أية مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بنقل المعلومات بين الأشخاص."³

¹الجيلاني حسان, التنظيم الغير الرسمي في المؤسسات الصناعية, ط1, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 1988, ص80.

²محمد سلمان العميان, السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال, ط1, دار وائل للنش, عمان, 2005, ص244.

³مصطفى حجازي, الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية الإدارية, ط2, دار الطليعة للنشر, بيروت, 1992, ص119.

"تبين للمنظرين أن الاتصال الرسمي غير قادر لوحده على حل كل مشاكل المؤسسات نظرا للعيوب التي يحملها في طياته. لقد ظهرت الحاجة إلى معرفة الاتصال الغير الرسمي الذي ينشأ بطريقة عفوية تلقائية و الذي تعددت تعاريفه دون أن تختلف كثيرا، إذ يعرف كاهن الاتصال الغير الرسمي من خلال الخصائص و المميزات التي لخصها في الاتصال الغير رسمي تعبير تلقائي في عدة مشاكل وقضايا وهذا النوع من التعبير يؤدي إلى إشباع نفسي و داخلي أحسن من الاتصال الرسمي."¹

"من خلال هذا التعريف نرى بان هذا النوع من الاتصال العفوي ليس هناك اي جهد في نشأته كما يؤدي دورا مهما في الإشباع النفسي للعمال وهذا النوع من الاتصال تحدده بعض الظروف الاجتماعية لأفراد الجماعة في تفاعلهم واتصالهم ببعضهم البعض."²

"من خلال التعريف السابقة للاتصال غير الرسمي نستنتج بأنه عفوي تلقائي ويعبر عن انشغالات واهتمامات الأفراد وهو ناتج عن العلاقات الاجتماعية وعلاقة الصداقة بحيث يؤدي إلى تكوين جماعات غير رسمية داخل التنظيم باعتباره عملية معقدة يجب أن نجعل منه وسيلة ايجابية داخل المؤسسة."³

3-2 : أهداف ووسائل الاتصال الداخلي

3-2-1: أهمية الاتصال الداخلي: "أن نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يتوقف على نظام الاتصال بها وهذا يعني أن الاتصالات الإدارية لا ينبغي النظر إليها على أنها عملية مستقلة قائمة بذاتها و لكنها تعتمد عليها كافة العمليات الإدارية في المؤسسة ."⁴

¹ رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص 86.

² عاشور احمد صقر، إدارة القوى العاملة، ط1، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت، 1979، ص 231.

³ سليمان حنفي محمود، السلوك الإنساني و الأداء، ط1، دار الجامعات المصرية، القاهرة، ص 282.

⁴ محمد بهجت، جاد كشك، المنظمات وأسس إدارتها، ط1، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 1999، ص 286.

-تعد عملية الاتصال من المكونات الرئيسية للعملية الإدارية ,وقد بدأت عملية تظهر الكتب و المقالات عنها خلال السنوات العشرة الأخيرة,لما لها من أهمية في تحقيق النجاح للإدارة,كما أنها تعتبر مهمة بالدرجة الأولى لتناول المشاكل التي تنشأ في أي مؤسسة ,وهي حيوية لعملية اتخاذ القرار ونجد عملية التخطيط والتوجيه والتنسيق والتقييم تعتمد دائما على نوعية الاتصال.¹

وتبرز أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة في المجالات التالية :

"الاتصال الداخلي اتخاذ القرارات :يلعب الاتصال دور جوهري في عملية اتخاذ القرار.وإذ عن طريق الاتصال يمكن تسهيل إيصال البيانات و المعلومات الحقيقية والصحيحة التي تأتي من الخارج سواء كانت صاعدة أو هابطة ."²

الاتصال الداخلي و التوجيه: "يعتمد المدير في توجيه المعلمين على نظام من الاتصالات حيث يستطيع المدير باستخدام سبل الاتصال المتاحة له أن يحدد للعاملين أهداف التنظيم بصفة عامة.ويشرح لهم الواجبات و الأعمال التي تتوقع الإدارة منهم يؤذونها و الإمكانيات التي تصنعها الإدارة تحت تصرفهم لمساعدتهم على تحقيق الأهداف,كما أن الاتصالات هي سبيل الإدارة لإبلاغ العاملين رأيها في مستويات أدائهم."

الاتصال الداخلي و التنسيق: "حيث يقصد بالتنسيق التوفيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة ,أو جهود أي جماعة من جماعات المؤسسة وذلك لمنع التضارب أو التعارض بين هذه الوحدات ويحدث تسير جهود الجماعة في تجانس وانسجام ,لذلك فإن التنسيق الفعال يتوقع على وجود قنوات اتصال جيدة في المؤسسة وتبرز أهمية الاتصال الداخلي في تحقيق التنسيق في مجالات الاتصالات الأفقية أو العرضية."³

¹أميرة علي محمد, الاتصال التربوي, ط2, الدار العالمية للنشر و التوزيع, القاهرة, 2006, ص54.

²عمر عبد الرحيم نصر الله,مبادئ الإتصال التربوي الإنساني, مرجع سبق ذكره, ص39.

³محمد بهجت ,جاد كشك ,المنظمات وأسس إدارتها, مرجع سبق ذكره, ص269.

3-2-2: أهداف الاتصال الداخلي: انطلاقاً من الأهمية الكبيرة التي يكتسبها اتصال

المؤسسة, يمكن تحديد مجموعة من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها. "

1-الأهداف الخاصة بالعاملين: "من أهم أهداف الاتصال الداخلي في أي مؤسسة تلك الخاصة بالعاملين حيث يسعى الاتصال التعريف بما هو يجري داخل المؤسسة,مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة,كما يهدف إلى خلق الرضا و الارتياح في المؤسسة وبين العاملين بعضهم البعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال اشتراكهم في عملية تسيير الإدارة وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة¹, كما أن الاتصال داخل المؤسسة من خلال تعريفه للعاملين بما يجري في المؤسسة يسعى إلى تبادل المعلومات الهامة مما يؤدي إلى التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي,فهي عندما تنتشر يصبح مفهومها كارثياً بالنسبة للمؤسسة ككل,ولتفادي ذلك يستحسن مراعاة التوجيهات التي قدمها"سعيد يس عامر" وعلي محمد عبد الوهاب" وتتخلص في توخي الإخلاص ومراعاة الأمانة في استلام وتسليم ونقل المعلومات وكذا تشجيع الآراء البناءة والتزام الموضوعية مع الابتعاد عن السطحية في معالجة الأمور".²

2-أهداف الاتصال الداخلي الخاصة بالقيادة الإدارية:"نقول في مجملها هي تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة, مهما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة و الهامة القائمة على القدر الكافي من الحقائق و المعلومات و البيانات الصحيحة مما يسهل عليه عملية التوجيه

والإشراف و التأثير على العاملين و بالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين الأنشطة الإدارية المختلفة داخل المؤسسة."

¹خيري خليل الجميلي, الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث, ط1, المكتب الجامعي الحديث, القاهرة, 1997, ص35.

²عسنون نصيرة, بورعدة فتيحة, واقع الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة, مرجع سبق ذكره, ص28.

3- أهداف الاتصال الداخلي بالنسبة للجمهور: "تتلخص في إقامة نظام اتصال خاصة به يمكننا من توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها وكذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها و كذا طبيعة أنتاجها وخدماتها من جهة و التعرف على رأي الجمهور فيها و كذا مقترحات لتحسين خدمات من جهة أخرى."

3-2-3 وسائل الاتصال الداخلي: تنقسم وسائل الاتصال إلى ثلاثة أنواع هي الاتصال الكتابي, الاتصال الشفهي, الاتصال البصري (التصويري).

أولا: الاتصال الشفهي: "يعتبر هذا النوع من الاتصالات من أقدم الأدوات التي يستخدمها المدراء أو الرؤساء للقيام بأعمال وهذا يوفر الوقت ويخلق جو من الصداقة والتعاون داخل المؤسسة, و يتم دون استخدام أداة وسيطة وعادة ما يكون ذو اتجاهين حيث يقوم المدير أو المسؤول بالتحدث المباشر مع عماله حتى تكون هناك مناقشة وحوار بينهما وبالتالي سيؤدي هذا إلى الوصول إلى قرارات سليمة, ويمكن أن يحدث الاتصال الشفوي عبر الهاتف أي دون أن يرى المتصل به.¹ "حيث نجد أن هذا النوع يستخدم في المقابلات الشخصية, الاجتماعات, اللجان التنظيمية, الهاتف, المؤتمرات و الندوات. "

أ-المقابلات: "تكون هذه المقابلات أو المحادثات غالبا بين المدير ومساعدته أو بين إداريين,تسمح بالحديث ومعالجة موضوع معين للتعرف على وجهة نظر كل من طرف,وتعتبر المقابلة أداة هامة من أدوات الاتصال الداخلي في المؤسسة ويعتبر هذا النوع من الاتصال الشفوي له تأثير كبير,هذا لأنه يعطي للمتحدث الفرصة لإدراك فهم الآخرين ومدى استجابتهم وذلك عن طريق رد فعل الذي يظهر على وجوههم."

ب-الاجتماعات أو الندوات: "يعتبر هذا النوع من أوضاع الأنواع وأكثرها فائدة وعن طريقه تكون محاولة معرفة المشاكل التي تواجه الإدارة و الحلول والمقترحات وكذلك تبادل الأفكار

¹ عبد الرحيم نصر الله, مبادئ الإتصال التربوي الإنساني, مرجع سبق ذكره, ص223.

والآراء حيث يوجد نوعان من الاجتماعات وهي اجتماعات تبادل الخبرات, واجتماعات إعلامية.¹ "

ج-الاتصال الكتابي: "أن الاتصالات التي تتم بخصوص أمور دائمة تحتاج إلى دقة في التنفيذ إذا تعلقت بموضوعات معقدة كثيرة التفصيلات, فإنها تفرغ في صورة كتابية, والواقع أن الكلمة المكتوبة ما تزال لها سحرها لدى الموظفين, ولهذا فان الإدارات تلجأ إلى الوثائق المكتوبة بكثرة, وتأخذ الاتصالات المكتوبة صوراً عديدة مثل: المذكرات, الخطابات المتبادلة, المنشورات, الأوامر المصلحية, اللوائح, التعليمات والأوامر الفردية.² "

3-2-4: خصائص الاتصال الداخلي في المؤسسة: تتميز عملية الاتصال داخل

المؤسسة بعدة خصائص و مميزات نذكر منها:

"-الاتصال عملية اجتماعية مستمرة, تجري في إطار اجتماعي معين ليس لها بداية او نهاية محددة.³ "

"-الاتصال عملية تفاعلية وبمعنى أن الاتصال يقوم أساساً على بناء هدف إلا أن الهدف غالباً ما يكون نسبياً سواء في درجة وضوحه أو أهميته أو القدرة على تحقيقه بالنسبة لأطراف عملية الاتصال. "

"-الاتصال عملية دائرية وبمعنى أنها لا تسير في اتجاه واحد وإنما تحدث داخل مجال واسع واشمل يضم كل الظروف و الإمكانيات التي تحيط بها. "

"-عملية الاتصال ديناميكية يتم من خلالها ترجمة المعاني و الأفكار و الاتجاهات في شكل رموز تتخذ في الغالب مساراً يبدأ عادة من المصدر الذي تتبع منه إلى الجهة التي تستقبلها. "

¹ رضوان بلخيري, سارة جابري, مدخل للإتصال والعلاقات العامة, مرجع سبق ذكره, ص101.

² سلمان محمد الطماوي, مبادئ علم الإدارة العامة, ط1, مطبعة جامعة عين شمس, الإسكندرية, 1987, ص271.

³ عسنون نصيرة, بورعدة فتيحة, واقع الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة, مرجع سبق ذكره, ص29.

"الاتصال ليس عملية عشوائية و إنما تحدده أساليب تتمثل في مختلف الطرق و الرموز و المعاني و الأفكار المتبادلة داخل السياق الاجتماعي".

3-3: نماذج و آثار الاتصال الداخلي

3-3-1 : الجمهور الداخلي في المؤسسة : " الجمهور المؤسسة , و المقصود به كلفة العاملين الذين تضمهم المؤسسة في أقسامها ومستوياتها الإدارية المختلفة,وتهدف العلاقات العامة هنا إلى التعامل مع الجمهور الداخلي في المؤسسة من اجل تحقيق استقرارها و استقرارهم وتنمية الإحساس بالانتماء لديهم, الأمر الذي يترتب عليه تبني هذا الجمهور الداخلي للمؤسسة نتيجة المعاملة الحسنة وإشباع الحاجات النفسية و المادية لهم ,وما يساهم أيضا في رفع معنوياتهم وكتب الباحث غاردينر في الموضوع قائلا: تعتبر كل مؤسسة تنظيم للقوى الإنسانية, وكل فرد له مكان في تنظيمها له حقوق وعليه واجبات ومسؤوليات وله علاقة معينة مع الآخرين ,وان عمله مرتبط مباشرة بعمل الآخرين ذلك أن العلاقات المتبادلة بينهم لها تأثير مباشر على فلسفتهم في الحياة ورأيهم في المؤسسة.¹

و العمل بها فالأجر وحده لا يكفي لإشباع رغبات الفرد الاجتماعية و النفسية ,إذ يجب الاعتماد على طرق مختلفة للتعرف على رغبات الأفراد العاملين و اتجاهاتهم ,بالإضافة إلى مشاركتهم في اتخاذ القرارات وفي البرامج الاجتماعية التي تنمي روح التعاون و المودة ,وهذا ما يضيفي على الأفراد الشعور بالمسؤولية وبذل أقصى الجهود في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة ,و الحاجة إلى وجود سياسة الباب المفتوح لمعرفة شكاوى العاملين ومشاركتهم في حلها.فالفرد داخل المؤسسة بحاجة ماسة إلى الانتماء و الاحترام حتى يشعر بالثقة في نفس و الحاجة أيضا إلى الابتكار وحتى يشعر انه لا فرق بينه وبين الآلة ,فإشباع هذه الحاجات تصبح حوافز ضرورية للإنسان ويمكن الإدارة المؤسسة ,استغلالها في تحسين أداء المؤسسة ,وهذا هو الدور الذي تلعبه العلاقات العامة إذا تساهم

¹ عسنون نصيرة, بورعدة فتيحة, واقع الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة, مرجع سبق ذكر , ص 30.

في خلق عدة مجالات تسمح للفرد فيها بالشعور بالراحة و الأمان داخل المؤسسة,ومن بين ما تقترحه العلاقات العامة :توفير فرصة للعاملين للتفاعل الاجتماعي وذلك من خلال توفير فترات راحة للشرب الشاي و الغذاء و النشاطات الترفيهية مثل الحفلات و الرحلات و النشاطات الرياضية . "

"-الاعتراف بالأداء المهني وتشجيع الإسهامات الجديدة للعاملين .

-إعطاء للعاملين فرصا للحرية وذلك يجعل قنوات الاتصال مفتوحة بينهم وبين الإدارة.
-تكريم بعض العاملين بغرض الاحترام المتبادل و التقدير لهم ,وإعطائهم بعض الامتيازات أو الزيادات في الرواتب . "

- "خلق روح الفريق و الجماعة داخل المؤسسة .فكل جهود التي تبذل من طرف الإدارة العلاقات العامة داخل المؤسسة يجب أن توجه للجمهور الداخلي نظرا لأهميته القصوى و اهتمامه بالتطورات الجارية داخل المؤسسة ,إذ يتمثل عمل المؤسسة الرئيسي في اتصالها بالجمهور الداخلي,بكافة نوعياته, وأي تصرف ايجابي أو سلبي من طرف المؤسسة على جمهورها الداخلي سيكون له تأثيرها بالدرجة الأولى. "¹

3-3-2: نماذج وشبكات الاتصال :

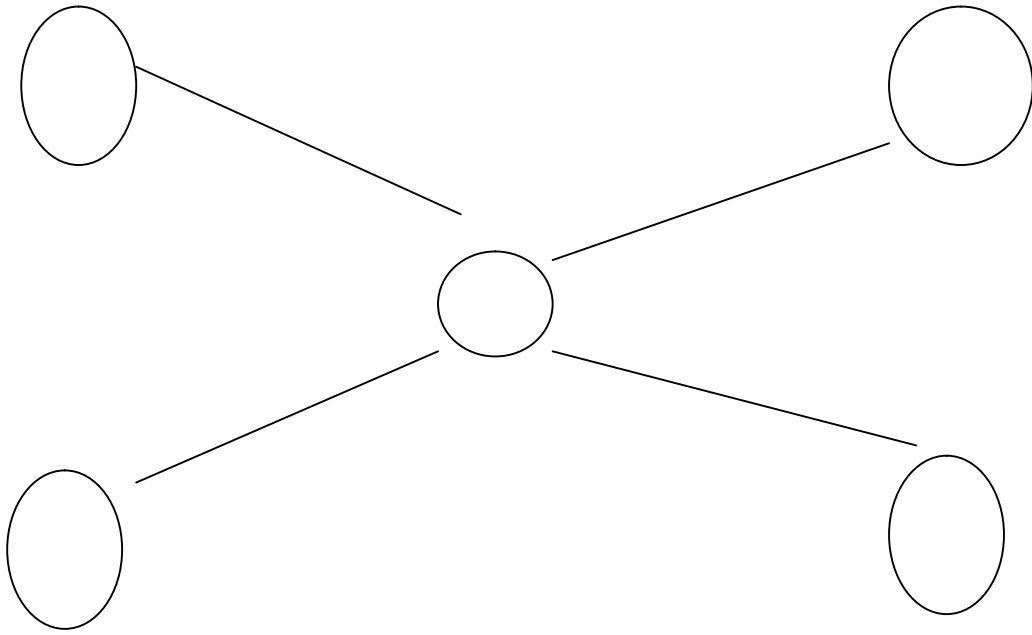
كشفت دراسات بعض البحوث حول الاتصالات وأهميتها في صنع القرار وقد تبين أن اللامركزية أكثر فعالية في حل المشكلات المعقدة وذكر ناصر العميلي أن تلك الدراسات أظهرت أنماط الاتصالات بصيغها تستدعي الأشكال الأربعة التالية :

أولاً: الاتصال على شكل العجلة : "وهذا النمط يتبع لعضو واحد رئيسيا أو مشرف أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين, ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال

¹ عسنون نصيرة, بورعدة فتيحة, واقع الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة, مرجع سبق ذكره, ص31.

المباشر إلا مع الرئيس فقط، وان الاتصال بينهم يتم عن طريقه، وهنا تكون سلطة اتخاذ القرارات تتركز في يد الرئيس فقط.¹

الشكل رقم (3): يوضح نمط العجلة²



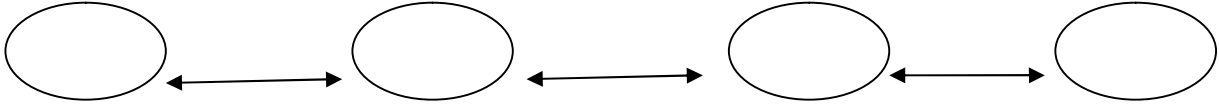
¹ بشير العلق ، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة ، ط1، دار اليازودي، دار العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 17.

² بشير العلق، مرجع نفسه، ص 17-18.

ثانيا :الاتصال على شكل سلسلة : "ويمثل هذا النوع من الاتصال إمكانية الرئيس في الاتصال بمساعدين له, وله كل مساعدة يقوم بالاتصال بشخص واحد.

ويصلح هذا النوع من الاتصال في المنظمات الصغيرة التي يستطيع المدير(الرئيس) أداء دوره من خلال عدد من المساعدين, كما يبين الشكل رقم (4).¹

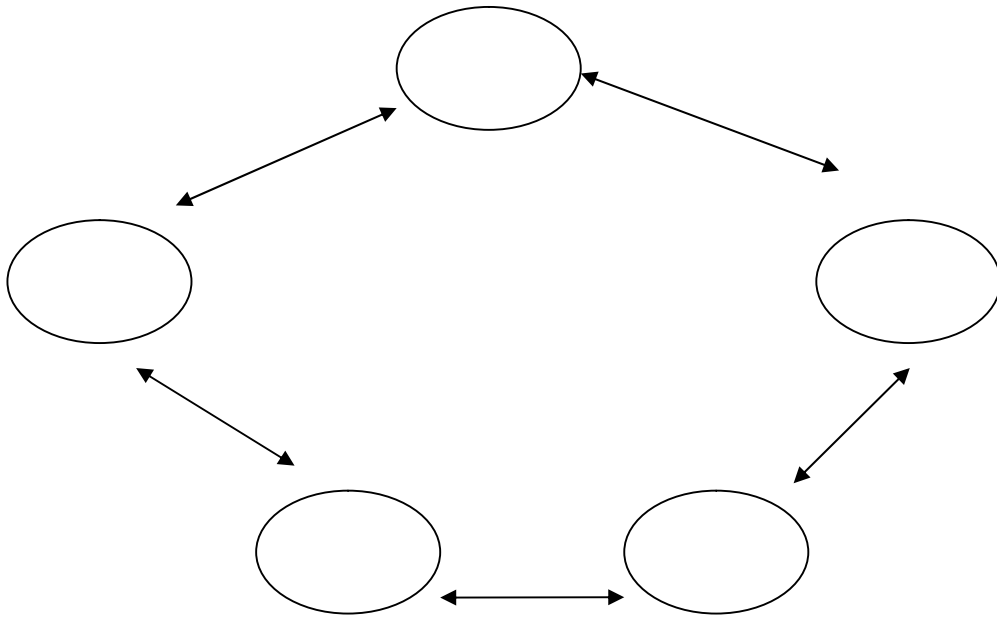
الشكل رقم (4) :يوضح نمط السلسلة



¹خضير كاظم حمود,الاتصال الفعال في إدارة الأعمال, مرجع سبق ذكره, ص45-46.

ثالثاً:الاتصال على شكل دائرة : "حيث يوضح أن الاتصال يتم الفرد ومن جانبه فقط وليس مع الأفراد الآخرين أيأن يتم هذا الاتصال بصورة الدائرة ,حيث يناقش الأفراد قضايا ومشكلات المؤسسة بصورة دائرية وأحيانا يطلق عليها بمجموعة الدائرة الحائزة."¹

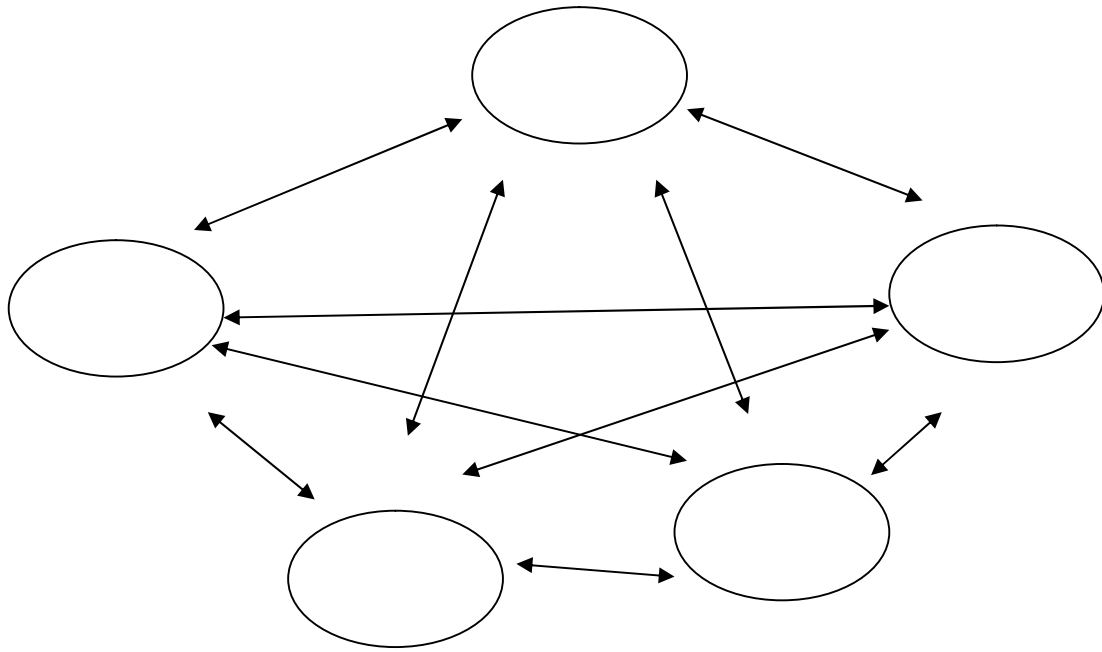
الشكل رقم (5) :نمط الدائرة



¹ عبد الله محمد عبد الرحمان, إدارة المؤسسات الاجتماعية, ط1, دار المعرفة الجامعية, الإسكندرية, 2009, ص169.

رابعاً:الاتصال على شكل التشابك : "في هذا النمط لكل أفراد التنظيم الاتصال المباشر بأي فرد فيها,بمعنى آخر إن الاتصال يتجه إلى كل الاتجاهات ,غيران استخدام هذا النمط يؤدي إلى إمكانية زيادة التعريف فيها,وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعالة."¹

شكل رقم (06) :يوضح نمط التشابك



¹ مازن سليمان الحوش, الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية, مذكرة ماجستير,باتنة, الجزائر, 2005-2006, ص41.

3-3-3: آثار الاتصال الداخلي في المؤسسة: "إن الاتصال الداخلي في المنظمة, وإن كان من الضروري وضعه في إطار استراتيجي فهو لا يتعد عن كونه من احد المهام و الوظائف التي تساعد المنظمة في تنفيذ إستراتيجيتها العامة, وفق الطرق و السياسات الموضوعية للوصول إلى تحقيق الأهداف المسيطرة فيها, وإستراتيجية الاتصال الداخلي قريبة جدا من تلك معدة للاتصال الخارجي وهي تعرف على أنها نقل ونشر المعلومات و المعرفة بين الموظفين لزيادة وعيهم وتنمية روح الانتماء وتفعيل مشاركتهم لتعزيز أدائهم الفردي و المؤسسي. ومن أهداف إستراتيجية الاتصال الداخلي " نجد:

- إيصال المعرفة لكافة المستويات الإدارية.

- ترسيخ الثقافة المؤسسية و تعزيزها.

- توجيه العاملين وتنسيق جهودهم بما يحقق الأهداف المؤسسية.

وعلى ذلك نجد أن المنظمة تتكيف وفق البيئة الموجودة فيها إن كانت, سياسية, اقتصادية, ثقافية أو اجتماعية لذلك نجد انه من أسباب إعداد إستراتيجية الاتصال الداخلي:

1- الحاجة للاتصال (Le besoin de communiquer):

- "وجد الاتصال مصدره في العلاقات القائمة بين البشر و يعرف المختصون الاجتماعيون الاتصال على انه حاجة إنسانية أساسية أو أسلوب أولي مكلف بتعريف الفرد الاجتماعي من هذا المنطلق يتضح أن الاتصال يستند على الأفراد وحاجاتهم."¹

¹ عسنون نصيرة, بورعدة فتيحة, واقع الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة, مرجع سبق ذكره , ص 32.

2- الإرادة الإستراتيجية (la volonté stratégique) :

- "الاتصال الداخلي باعتباره نشاط استراتيجي عليه أن ينتج عن الإرادة الإستراتيجية التي تحملها المديرية العامة في اعتبار انه سيشارك في إعداد هوية المنظمة, وتساعد في تلبية أهدافها العامة لذلك لا يمكن للمديرية العامة أن تبقى خارج عملية الاتصال .¹ "

3-3-4 : آثار إستراتيجية الاتصال الداخلي : "المهمة الأولى الإستراتيجية الاتصال الداخلي هي خلق الشروط الأساسية لتحقيق أفضل إستراتيجية , المؤسسة, وفي نفس السياق الاتصال الداخلي هو إستراتيجية تمر بها جميع المصالح وفي المحيط المعقد للاتصال رابطة يسمح بتحقيق الإستراتيجية العامة هذه الأخير هي ديناميكية أساسية يجب أن تعرف وتقبل من طرف الأفراد والتجانس هو ضمان الانسجام بين الجميع , نستطيع ترتيبها في أربع " مستويات كبيرة:

-تحفيز العمال .

-الانسجام للأفعال .

-تغير السلوكيات و العقليات.

-تحسين الإنتاجية. "

1- تحفيز العمال : "أغلبية مدراء المدارس يتفقون بأنه بدون العمال لا يمكن إيجاد الانسجام بين الأفعال و المبادرات و لا التنافسية و لا يمكن هنالك تطور للمؤسسة , إذا كان التحفيز لا يفرض على الأفراد فعلى المؤسسة خلق كل الشروط الأساسية للتطور, فالشرط الإنساني وجود تحفيز العمال هو أدنى اعتراف المؤسسة. "

¹عسنون نصيرة, بورعدة فتيحة, واقع الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة, مرجع سبق ذكره, ص32.

أ- **معرفة المعرفة:** " في العديد من المؤسسات تكون بطرح أسئلة متعلقة بالفرد و المؤسسة ومستقبلها "ما هي أهداف المؤسسة " إلى يصنف تنتمي المؤسسة التي اعمل فيها (الثقافية, إنتاجية....) " ما هي أهداف المؤسسة ؟ ما هو مكاني في المؤسسة ؟ ما هي مساهماتي ؟ الاتصال الداخلي يسمح لكل العناصر بإيجاد الإجابة عن الأسئلة. "

ب- **بث روح النشاط:** "معرفة المؤسسة يتطلب حاجة أخرى وهي معرفة أو دراية بالنشاطات أو الأعمال " الفعل هل هو منسجم مع ما اعرفه عن المؤسسة ؟ أي نحن ذاهبون ؟ لماذا...؟ وكيف...؟ "

2- **تجانس الأفعال :** " ثاني مستوى من الآثار هو تحسين التجانس للأعمال و المبادرات مهما كان نوع المؤسسة لا تستطيع تحقيق أهدافها الإستراتيجية بدون حسب التنسيق للأفعال لدى الفاعلين الداخليين ,فالتجانس يمر حتما بمعرفة اندماج الأهداف الإستراتيجية وترجمتها إلى مخطط فعلي. "

"من بين الأدوار الرئيسية للمناجمنت هو السهر على حسن التنسيق و الانسجام و القيام بهذه المهمة لا بد من توفر ثلاث شروط رئيسية :

-يجب أن تعرف الأهداف الإستراتيجية و كذلك مخطط الأفعال.

-يجب إرسال أو بث كل المعلومات الأساسية إلى معاونهم.

-يجب أن تكون في معيار إعادة تصعيد المعلومة.¹

3- **تغيير السلوك و العقلية يتميز:** "هذا الأثر الذي يرتبط بالاتصال هو تغيير السلوك والمعنويات فالعهد الحالي يتميز بالتغيير, فالتغيرات تنتج اليوم في جميع قطاعات العمل والمؤسسة في اصطدام مع المحيط الذي هو في تحويل سريع وتعدد, فكل يوم يظهر

¹ عسنون نصيرة, بورعدة فتيحة, واقع الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة, مرجع سبق ذكر , ص 33.

منافسين جدد عالميا وتكنولوجيا تتطور بسرعة واستثمارات كبيرة في العقل البشري، والاتصال هو كمسار تفاعلي.

4-تحسين الإنتاجية : "وآخر اثر للاتصال هو تحسين الإنتاجية و المنافسة للمؤسسة والاتصال يستطيع أن يجعل منها منافسة إذا كان يحمل بصفة مرجعية على البث ومعرفة الخطوات و الإجراءات ,و القواعد ,العلم التطبيقي.¹"

3-4 : معوقات الاتصال الداخلي:

3-4-1 :عوائق تنظيمية: تتمثل في عدم وضوح الهدف و مشاكل السلطة و التخصص و نقص المعلومات و البيانات ,كما يؤثر حجم البناء التنظيمي على فعالية الاتصال فقد تكون ناجمة عن حالة التنظيم الرسمي الذي قد يتضمن الإشكالات الاتصالات و حسن توزيعها متعثرة أو يشوبها الفوضى , ومنها عدم هذا التنظيم وبقائه مجرد وثيقة لا فعالية لها. و اضطراب عملية الاتصال , و هو بطبيعته و في أهدافه التي تخدم المصالح و التحالفات و التكتلات تؤدي الأهداف الوظيفية و الرسمية للمؤسسة و يكون على حسابها .ومعوقات نابذة من قنوات الاتصال فعدم مناسبة وسيلة لمحتوى الرسالة ولطبيعة الشخص المرسل إليه تسبب في كثير من الأحيان فشل الاتصال. فيجب على المرسل انتقاء الوسيلة المناسبة سواء كانت شفوية أو مكتوبة ,هذا من جهة ومن جهة أخرى قد تكون هذه الأدوات غير كافية أو وتيرة العمل فيها بطيئة أو عدم كفاءة نظام حفظ و استرجاع المعلومات . "

3-4-2 : معوقات النفسية: تعتبر اخطر المعوقات لأنها أكثر خفاء ,فكل فرد في المؤسسة يقاوم عادة الاعتراف بأوجه النقص و القصور في سلوكه و شخصه,وهذا ما يجعله يقع في العديد من المشاكل دون أن يدري ,فقد تكون هذه المعوقات ذاتية نابذة من الرسل أو المستقبل أو تكون ثنائية ناجمة من التفاعل بينهما.

¹عسنون نصيرة, بورعدة فتيحة, واقع الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة, مرجع سبق ذكره, ص33.

أ/ 1 معوقات خاصة بالمرسل: "قصور القدرة على الصياغة الواضحة للرسالة: أهم نقطة هي عدم وضوح الهدف من الإرسال, في كثير من الأحيان لا يكون الهدف من العملية الاتصالية أو ما نطلبه من المستقبل محدد, وهو ما يكون مدعاة للتشويش و التردد.¹ قد يكون الهدف واضحا ولكن يجد المرء نفسه في حرج في الإفصاح عن قصده مخافة ردود فعل سلبية, وقد يخطئ القائم بالاتصال في تقدير قابلية المستمع على الاستيعاب لأفكاره فقد تكون صعبة المنال لدى المستقبل نظرا لأنها ليست مكيفة بشكل جيد مع مستواه الفكري أو العملي و بالتالي لا يستطيع استيعاب كل شيء ."

-المعوقات الذاتية للمرسل: "ترتكز حول صعوبات التفاعل مع الآخرين وإقامة علاقات متميزة معهم داخل المؤسسة, فقد يكون المرسل إنسانا متأكدا مما يحوزه من معارف بشكل يجعله يعتقد أن ما هو بديهي بالنسبة إليه فهو كذلك بالنسبة للأفراد الآخرين, وان ما يخص اهتمامه وقبوله سينال رضى الأطراف الأخرى دون شك في حين انه يظل في إطاره الاتصالي المحصور بفكره الخاص دون محاولة النظر إلى ما هو ابعد من ذلك, و يظل في فوقته لا يرى سوى جدرانها الداخلية, الأمر الذي لا يسمح له بالتقدير الجيد لحاجات المستقبل ومواقفه مما يتم التواصل في شأنه أو عكس ذلك قد يكون المرسل في حالة عجز عن فهم ما يجري في ذاته الأمر الذي يؤدي إلى عجزه في فهم انعكاسات وضعه الذاتي على عملية الاتصال بالآخر, إضافة إلى ذلك يمكن أن نشير إلى ميل البعض من الأفراد داخل المؤسسة مثلا إلى إقامة علاقات تنافسية بدل علاقات تعاون وهذا ما يؤدي إلى توليد مواقف صراع مع الأفراد الآخرين مما يؤدي إلى فوضى اتصالية."

-التحيزات و الأحكام المسبقة اتجاه المستمع: "تكون هذه التحيزات عشائرية,قبلية عرقية أو مصلحة, وتكمن خطورتها في أنها تؤدي إلى التعامل مع المستمع ليس كشخص طبيعي أو كعضو في النظام الكلي أو كإنسان له مواقفه المحترمة ولكن كرمز للشر أو

¹قادري محمد, الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق, مرجع سبق ذكره, ص45..

مصدر للعدوان أو عرقلة الوصول للأهداف التي تسيطرها هذه التحيزات حسب طبيعتها، وبالتالي يتحول الموقف من هذا الأخير إلى إستراتيجية للدفاع أو الهجوم على أساس أنه لن يصدر عنه إلا السوء، وقد يكون التحيز في انعدام القدرة على التقدير الموضوعي لحالة الشخص الآخر في اتجاه مهم أو العكس بمعنى الإفراط في الحط من قيمته مثلا فهذا العائق غالبا ما يؤدي إلى ظهور تكتلات داخل المؤسسة."

أ/2: معوقات خاصة بالمستقبل:

- **سوء التقاط الرسائل:** "التسرع في تأويل المقصود بالرسائل وعدم التريث للاستيعاب التام لاستكمال الصورة و وضوح الهدف، وقد يرجع سوء الفهم و التقاط الرسائل إلى مشكلات حسية إدراكية لدى المستقبل، أو يرجع إلى تشويش ذاتي كانشغال المستقبل بأمور أخرى حين استقبال الرسالة مما يؤثر على استيعابه الجيد لها ومنها كذلك وجود عادات استماع سيئة عند بعض المستقبلين ما يفسح المجال أمام الإشاعات أكثر."¹

- **الإدراك الانتقائي المفرط:** "تعتبر من أخطر المعوقات حيث أن المستقبل لا ينتبه لكل الحديث الموجه له مثلا بل يركز على عناصر منتقاة فقط سواء كانت ايجابية أو سلبية وفي الحالتين يؤدي الإدراك الانتقائي إلى سوء تفسير وفهم وتغيير المقصود بالرسالة وبالتالي اضطراب عملية الاتصال."²

3-4-3: معوقات الثقافية:

- **المعوقات اللغوية:** "تشير هذه المشاكل إلى احتمال تأثر مضمون الاتصال عكسيا عند عجز المستقبل عن فهم معاني الكلمات أو المصطلحات المستخدمة في نقل الرسالة، ويرجع الاختلاف اللغوي إلى وجود فوارق و اختلافات في المستويات التعليمية و الثقافية."

¹قادري محمد ، الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة الجزائرية بين النظري والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص46.

²قادري محمد، مرجع نفسه، ص48.

- **اختلاف البيئة الاجتماعية العادات و التقاليد و القيم:** "يتم الاتصال لو أن مضمون الرسالة تعني بالنسبة للمرسل إليه حقائق معينة قصدتها المرسل فمن هنا يكون الاختلاف في البيئة الاجتماعية و ما يترتب عن ذلك من اختلاف في القيم العادات و التقاليد وأثره على عدم إتمام الاتصال بنجاح."

-**اختلاف الأطر المرجعية :** "يشير اختلاف الأطر المرجعية إلى الاختلافات التي تحدث في صياغة الرسائل الاتصالية وأيضا في تفسيرها بسبب اختلاف الناس في خلفيتهم أو خبراتهم الثقافية أو الاجتماعية أو غيرها أو نتيجة اختلاف مراكزهم في المستويات التنظيمية ."

-**معوقات سوء استعمال السلطة في الهرم التسلسلي :** "ضعف الفهم الجيد للعملية الاتصالية الحديثة من طرف الإدارة العليا للمؤسسة وهو ما يؤدي إلى سوء استعمالها ,ونقص الاهتمام بالمعلومات المرتدة من أسفل ,مما يؤدي إلى انعزال الإدارة وهو ما يتطابق مع النوع البيروقراطي للإدارة. "

-**يتميز بعض القادة بصفات شخصية غير ملائمة لأداء أدوارهم الاتصالية على الوجه المطلوب,وهذا في مختلف المستويات,مثل عدم تعاونهم ,وضعف رغبتهم في الاتصال.**

يصنف فليب كابين (philippe cabin)أربعة معوقات رئيسية هي :غياب الوثائق والإجراءات الرسمية داخل **التنظيم** ,قيام الاتصالات الرسمية على حساب الجانب الإنساني ,غياب الاتصال الصاعد,إضافة إلى كثرة الحلقات المفرغة بين الإدارة و العمال .¹

¹قادري محمد, الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة الجزائرية بين النظري والتطبيق, مرجع سبق ذكره, ص49.

ملخص الفصل : ختاماً نستطيع القول بأن للاتصال أهمية تظهر من خلال مفهومه وتطور الفكر الإداري، كما أن علاقته بالمؤسسة تبدو من خلال مهامه ودوره في الإدارة باعتباره وسيلة لبلوغ غايته، ويبقى الاهتمام به ضرورة ملحة من خلال الاختيار الجيد لنوع الاتصال والوسيلة المناسبة لبلوغ الرسالة .

:تطبيقات التكنولوجيا

4-1: التعريف بمركب الغاز البترولي.

4-2: مهام المركب وظروف العمل.

4-3: تحليل أسئلة المقابلة

4-4: النتائج العامة للدراسة.

تمهيد: تعد الدراسة الميدانية من أهم الوسائل الضرورية في جمع المعلومات بطريقة منهجية, فبعدما تطرقنا إلى الفصول السابقة يتوجب علينا أيضا التعرف على الظاهرة محل الدراسة ميدانيا ومحاولة ربط كل ما عرضناه في الجانب النظري بواقع المؤسسة للوصول إلى نتائج واقتراحات تنتهي بمعالجتها وعليه وقع اختيارنا على مؤسسة سوناطراك, باعتبارها مؤسسة من المؤسسات التي أخذت مركز الصدارة نظرا لمدى اهتمامها الكبير, في تنمية الاقتصاد الوطني, إذ تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية بهدف تحقيق أهدافها. لذا قمنا بدراسة ميدانية في مركب الغاز البترولي المميع محل الدراسة الواقع بمرسى الحاج والتي كانت مدتها شهرا كاملا من 14 مارس إلى 13 أبريل 2021, وقد تناولنا في هذا الفصل:

لمحة عن مركب غاز البترولي المميع.

مهام المركب وظروف العمل.

تحليل أسئلة المقابلة.

النتائج العامة للدراسة.

4-1: التعريف بمركب الغاز البترولي المميع (GP1Z)

تم اكتشاف الغاز النفطي المميع في حقول حاسي مسعود, في أواخر الخمسينات, إلا أن استغلاله كان ضعيفا نظرا لقلّة الإمكانيات حيث تمكن من تزويد السوق الوطنية فقط في بداية السبعينات. بعدها توالى اكتشافات أخرى خاصة بمنطقة حاسي الرمل, ومع تطور الحاجة في استعمال هذه الثروة, بدأ التفكير في كيفية تغطية هذا الطلب تحت ضغط إمكانيات ضعيفة خاصة فيما يخص التصدير, بحيث كان يصدر في شكله الخام ثم يعاد

استيراده ,وهذا لقلّة الإمكانيات و المصانع خاصة التي تقوم بتحويله إلى منتج نهائي.ونظرا لضرورة مثل هذه المصانع ,تم إنشاء مركب (GP/2Z) بآرزيو, لكن طاقته الإنتاجية كانت محدودة مما أدى إلى ضرورة إنشاء مركب آخر فكان مركب (GP1/Z) ,ليتم استغلال غاز النفط المميع بشكل جيد.

يعتبر مركب (GP1/Z) آخر مجمع صناعي تابع لمؤسسة سونطراك في منطقة آرزيو,يطلق عليه اسم " JUMBO GPL "والتي تعني " العملاق " أوكلت مهمة إنشاء هذا المركب للمؤسسة اليابانية :

IHI (Ishikwajima–arima–Heavy–Industries) and C. ITOHU حيث سلم رسميا إلى مؤسسة سونطراك بتاريخ 02 سبتمبر 1984 صاحبة المشروع ونظرا للاحتياجات الكبيرة لهذا المركب,فان انطلاقته جعلته يحتل مكانة هامة ضمن مشاريع سونطراك في اقتحام السوق العالمي لهذا النوع من الغازات وقد عرف المركب انطلاقة أول شاحنة لتزويد السوق الوطنية بغاز البوتان في 31 ديسمبر 1983.أما شحن أول باخرة بغاز البروبان المبرد الموجه للتصدير فكان بتاريخ 20 فبراير 1984.ومما ساعد أيضا في تعجيل انطلاقة المركب,موقعه الاستراتيجي بحيث يقع بين محول الطاقة الكهربائية المركزي لمرسى الحجاج شرقا و مركبات (GNL) غربا ,يتربع على مساحة 120 هكتار في حدود الطريق الوطني رقم 11 وشاطئ البحر الأبيض المتوسط .تعتبر كل من آبار حاسي مسعود ,وحاسي الرمل مصدر الغاز كمادة أولية بالنسبة للمركب ,بعد أن يصل المنتج الخام عبر أنبوب يمر بالأقسام التالية :

-قسم التغذية و التخزين:وظيفته تغذية المركب بالغاز النفطي المميع ويتكون من 12 خزانا مخصصة لهذا الغرض.

-قسم نزع الماء :يتكون هذا القسم من ثلاثة أجهزة للتجفيف وقسم خاص بتدفئة الغاز ,
وخزان لفصل الماء,وهذا في كل وحدة للإنتاج وتسمى بالقطار, « Train » بينما يحتوي
المركب على 6 قطارات « les six trains » .

-قسم تفرقة الغازات : يتم فيه استخلاص نوعين من الغازات هما :

غاز البوتان (Gaz butane), وغاز البروبان (Gaz Propane) الموجودة بكثرة في
الغاز النفطي المميع .

وبعد مرور المنتج بهذه الأقسام يصبح جاهزا ,فتوجه كمية منه مباشرة للتخزين بدرجة
حرارة عادية في انتظار شحنها عن طريق الشاحنات .

أما الكميات الأخرى فتمر بعملية التبريد حيث تخصص لكل منتج درجة حرارة تناسبه
(البوتان : 2) , و (البروبان :-40) ,بعدها تنقل هذه الغازات إلى 6 خزانات ضخمة , 3
خزانات لكل منتج ,تقدر سعة الخزان ب70 ألف م³ لتشحن بالسفن و توجه للتصدير .

تقدر طاقة إنتاج المركب بحوالي 7.2 مليون طن سنويا بقوة عاملة تقدر ب650 عاملا
موزعين على مختلف المستويات التنظيمية للمركب.زيادة على ذلك, يحتوي مركب
(GP1/Z)على:

-منطقة الاستعمالات.

6 قطارات لمعالجة (GPL) الغاز الخام المميع .

وحدتين لإعادة تمييع الغاز المتبخر.

-قاعة مراقبة.

-منطقة لتخزين المنتج النهائي (درجة حرارة جد منخفضة).

-منطقة لتحميل البواخر.

-منطقة لتحميل الشاحنات .

-منطقة إدارية.

منطقة التخزين الغذائي (12 كرة).

-منطقة ذات ضغط منخفض.

-منطقة ذات ضغط مرتفع.

أما المركب الغاز البترولي المميع حاليا فهو أحد المركبات التابعة لشركة سوناطراك ويوجد في مرسى الحجاج على بعد 40 كلم شرقي وهران ،و يلقب هذا المركب ب : (JUMBO)،و يتربع مركب تميع الغاز الطبيعي رقم 1 على مساحة تقدر ب 120 هكتار، تم بناؤه من طرف شركة يابانية اتحاد (ايشيكاوا جيما للصناعات الثقيلة اريما) IHI و شركات C.TOHI .

مهمته فصل و تبريد غاز البترول المميع (GPL) إلى البروبان (C₃H₈) والبيوتان (C₄H₁₀) و تسويقهما داخل و خارج الوطن . قدرة الإنتاج:تقدر ب 9 ملايين طن في السنة من منتج ال: GPL

عدد القطارات :يتكون هذا المركب من 9 تسعة قطارات للإنتاج حيث ينتج كل قطار حوالي 1 واحد مليون طن / سنة. وكل قطار يضم وحدة التجفيف، وحدة الفصل، وحدة التبريد، وحدة لتسخين الزيت و الغاز الطبيعي و الطريقة المستخدمة هي:التقطير تحت الضغط.

*أنجز المركب الغاز البترولي المميع(GP1Z) على ثلاث 3 أطوار:

تاريخ بدء الانجاز (الطور الأول) : سنة 1980

تاريخ بدء الإنتاج لأول قطار الطور الأول (Phase I): 12 ديسمبر 1983
تاريخ بدء الانجاز (الطور الثاني) : سنة 1996
تاريخ بدء الإنتاج لأول قطار الطور الثاني (Phase II) : 24 فبراير 1998
تاريخ بدء الانجاز (الطور الثالث) : سنة 2008
تاريخ بدء الإنتاج لأول قطار الطور الثالث (Phase III) : 12 فبراير 2010
عمليات التحميل: حوضان لتحميل السفن بغاز البترول المميع (سعة السفن من 3000 إلى 50.000 طن).

منحدر التحميل عن طريق الشاحنات: له ستة أذرع للتحميل و ستة أذرع لعودة البخار .
وجهة المنتج: للتصدير و السوق المحلية . حيث تصدر منتجات هذا المركب إلى : فرنسا ، إيطاليا ، إسبانيا ، تركيا ، المغرب ، مصر و تونس عن طريق البحر الأبيض المتوسط . و للولايات المتحدة الأمريكية و أمريكا اللاتينية ، المكسيك ، البرازيل ، هولندا ، السويد ، الصين و اليابان .

2-4: مهام مركب الغاز البترولي المميع (GP1Z) و ظروف العمل :

1-2-4 المهام : يقوم المركب ب :

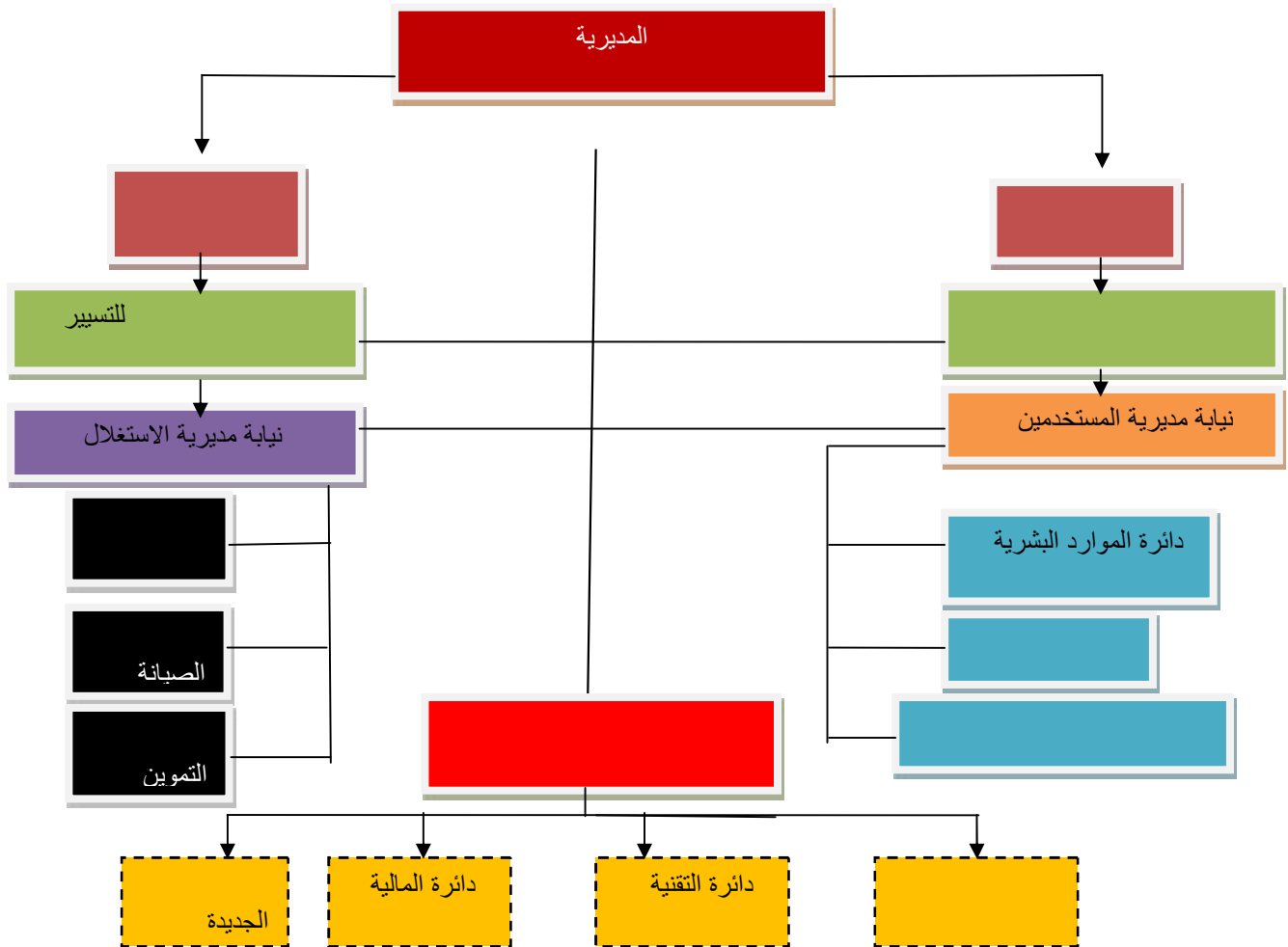
- تخزين غاز البترول المميع الآتي من حقول الجنوب داخل كرات الشحن قبل إرساله إلى قطارات المعالجة و ذلك يتم في فرع التجفيف.
- يوجه بعدها غاز البترول المميع نحو فرع الفصل لإزالة و تجزئة الإيثان .
- يوجه كل من البوتان و البروبان المنتجان مبدئيا نحو فرع التبريد.
- يبرد هذان المنتجان عبر شيلي رات حسب دائرة مغلقة باستعمال حلقة تبريد البروبان الصافي بدرجات 41° للبروبان و 12° للبوتان .
- يتم شحن المنتجان المبردان نحو أحواض التخزين تحت درجة حرارة منخفضة.

• يرسل جزء من البروبان و البوتان الصادران عن فرع الفصل أو انطلاقا من الأحواض المنخفضة الحرارة مرورا بالمشحونات ثم يرسلان إلى كرات التخزين ذات درجة حرارة محيطية ليتم تسويق المنتجات نحو الخارج و نحو السوق الوطنية.

4-2-2 ظروف العمل لمادية و غير المادية : تسعى المؤسسة جاهزة إلى توفير ظروف عمل ملائمة و ذلك عن طريق مراحل مهمة مرت بها الشركة حيث أطلقت المؤسسة عدة برامج لتحسين الظروف المهنية للعمال و من بين هذه البرامج: الاجتماعات الدورية الخاصة بالوقاية و الأمن هي اجتماعات يترأسها المدير بمشاركة الشريك الاجتماعي و هدفها دراسة ملفات الوقاية للعمال و سلامتهم الصحية أثناء تأدية مهامهم .و الاجتماعات الدورية فيما يخص المشاكل الاجتماعية في العمل هذه المجالس بشريك الاجتماعي مهامها : دراسة ملفات مهنية و اجتماعية للمهام مثل : التكوين ، النقل ، الإطعام ، طب العمل و هو أمر قانوني و ضروري في المؤسسة بحيث تسهر الشركة على صحة عمالها و ذلك بالزيارات الدورية لطب العمل ، كما أن الشركة تقوم بدراسات ميدانية سنوية .

تنظيم العمل في المركب (توزيع المسؤوليات و المهام):مركب الغاز البترولي المميع يخضع لقوانين و ضوابط و نظم معدة من طرف الشركة الأم ، حيث يتلقى المركب جميع الأوامر و الإرساليات من السلطة العليا الخاضعة لها في جميع المجالات بحيث هناك تسلسل في تلقي الأوامر من المديرية العامة و من ثم إلى رؤساء الفروع إلى مدراء المركب ، هؤلاء يقومون بتوزيع هذه المهام و الأوامر ورؤساء المصالح كل في تخصصه و حسب طبيعة عمله ، كما أنه كل مناصب العمل تخضع إلى بطاقة وصفية للمهام .

الهيكل التنظيمي للمركب الغاز البترولي المميع :



الشكل 09: الهيكل التنظيمي للمركب GP1Z

المصدر : مقابلة مع نائب مصلحة علاقات العمل

3-4: تحليل المقابلة

الإسم	السن	المستوى التعليمي	المنصب	سنوات الخبرة
1- مسكين محمد	سنة 42	مهندس دولة في الإحصاء والتخطيط	رئيس قسم علاقات العمل	15 سنة
2- هاشمي عبد القادر	31 سنة	- ليسانس علوم الاقتصاد - ماستر موارد بشرية	إطار مكلف بدراسة موارد البشرية	07 سنوات
3- سيرة شراكة مهدي	31 سنة	ليسانس علم النفس العمل والتنظيم	إطار في موارد البشرية	03 سنوات
4- نصرالله فريال	28 سنة	ماستر لغة فرنسة	مساعد في موارد البشرية	03 سنوات
5- بو طالبي صابرينة	44 سنة	ليسانس حقوق	اطار في دراسات تكوين الخارجي	11 سنة

المحور الأول : أهم وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المركب.

س1: فيما تتمثل هاته الوسائل.؟

أجمع أغلب المبحوثين على إجابة واحدة فيما يخص هذا السؤال فمعظم الإجابات تضمنت عدة نقاط مشتركة.

ف نجد المبحوث رقم 02 إطار مكلف لدراسة الموارد البشرية في مركب الغاز البترولي أجاب ب "الإنترنت, لوحات إخبارية, الكمبيوتر, الهاتف, البريد الإلكتروني, الأنترنت."¹

يدل هذا على أن هاته المؤسسة يتم فيها الاستعمال الفعلي لتكنولوجيا المعلومات باعتمادها على الكمبيوتر و الإنترنت كوسيلة أولى ومفضلة, حيث أصبحت معظم المؤسسات تستخدمها في أداء أعمالها المتنوعة لتأثيرها الإيجابي على الأداء وذلك من خلال تصميم صفحات إلكترونية يتم التفاعل عبرها, إضافة إلى استعمالهم البرامج التطبيقية حيث توجد الكثير من البرامج على المواقع المختلفة والتي يمكن تحميلها ونقلها وتخزينها واستخدامها بكل سهولة للقيام بالعديد من الأعمال الإدارية المتعلقة بحفظ السجلات والبيانات الخاصة بكل إدارة وفي إعداد الملفات, وكذلك استعمالهم للبريد الإلكتروني فبواسطته يمكن للمستعمل إرسال أي شيء يود إرساله إل صندوق بريد إلكتروني آخر بتكلفة منخفضة وفي أي وقت وهو عملي و مفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة وسريعة بين الموظفين و خاصة في حالة العمل عن بعد.

هذا ما تم ملاحظته فعلا أثناء فترة تواجدنا داخل المؤسسة, ف فيما يخص الإنترنت و الكمبيوتر كانوا يستخدمونها بكثرة والاعتماد عليها بدرجة أولى, وحتى الهاتف لاحظنا أن هناك اتصالات هاتفية بين العمال بخصوص العمل " استفسارات, إعطاء أوامر", إضافة إلى استعمالهم البريد الإلكتروني لتمييزه بالسرعة وقلة التكلفة.

¹هاشمي عبد القادر, إطار مكلف بدراسة الموارد البشرية, مقابلة يوم 2021/03/15 على الساعة 30: 10.

س2: أين تكمن أهمية هاته الوسائل داخل المركب؟.

أجمع أغلب المبحوثين على إجابة واحدة فيما يخص هذا السؤال فأغلب الإجابات تضمنت عدة نقاط مشتركة.

ف نجد المبحوث رقم 01 رئيس قسم علاقات العمل كانت إجابته ب" إن وسائل تكنولوجيا المعلومات لها أهمية كبيرة داخل المركب, فهي تعمل على التواصل السريع, القضاء على تضييع الوقت إضافة إلى تسهيل الاتصال داخل المؤسسة وخلق مرونة, وصول المعلومة بسرعة وفي وقتها دون تأخر, وكذلك خلق ديناميكية سريعة في الاتصال الداخلي والخارجي."¹

هذا ما أكده (turban) إلى أن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت المحفز الرئيسي لنشاطات الأعمال في عالم اليوم وذلك بسبب القدرات و الإمكانيات لهذه التكنولوجيا وأهميتها المتمثلة في :

-التزويد باتصالات سريعة ودقيقة.

-السماح بالحصول السريع والرخيص على كميات كبيرة من المعلومات.

-زيادة فاعلية وكفاءة الأشخاص العاملين في المؤسسة.²

لاحظنا أن تكنولوجيا المعلومات تشكل عنصرا مهما داخل المركب, ومما لاشك فيه أن جميع المؤسسات الاقتصادية والمالية وشركات الخدمات قد أصبحت أكثر اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها. لما لها من قدرة هائلة على التخزين والسرعة الفائقة في الاسترجاع.

¹ ممد مسكين, رئيس قسم مصلحة علاقات العمل, مقابلة يوم 16 / 03 / 2021 على الساعة 25 : 14.

² حمزة بوقرش, أثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموازد البشرية, مرجع سبق ذكره, ص16

س3: كيف يمكن تقييمك للعمل في حالة عدم توفر تكنولوجيا المعلومات؟.

أجمع أغلب المبحوثين على أن عدم توفر تكنولوجيا المعلومات يؤثر سلبا على العمل داخل المؤسسة، فنجد المبحوث رقم 05 إطار في دراسات التكوين الخارجي أجاب ب" تعطيل وصول المعلومة، يكون العمل بدائي، يخلق عائق في التواصل ما بين الموظفين".¹

يدل ذلك على أن النمو الكبير لتكنولوجيا المعلومات أدى إلى حدوث تغيير بصفة محسوسة في مختلف وظائف المؤسسة ومهامها، وذلك من خلال التأثير عليها سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي والذي فتح أمامها مجالات وتوجهات جديدة تتماشى مع العصر، وإحداث تغييرات واسعة في طرق التعامل وفي طرق الاتصال، وهذا بفضل مورد بشري مؤهل يتميز بثقافة تكنولوجية ووعي معلوماتي يكون قادرا على مسايرة التطور التكنولوجي الحاصل، وعلى نقل المؤسسة من مؤسسة تقليدية إلى مؤسسة حديثة ذات طابع إلكتروني، والذي يجعلها أمام تحديات جديدة ممثلة في الإدارة الإلكترونية، الاتصال الإلكتروني، الموارد البشرية الإلكترونية، وهو ملاذ كل مؤسسة حديثة تسعى إلى ضمان بقائها داخل المنافسة من خلا العمل على تطوير واستغلال إمكانياتها أحسن استغلال، وإتاحة تحكمها في تكنولوجيا المعلومات والاتصال كحتمية لا بدمنها وضرورة أكثر منها رغبة لمسايرة التطورات التكنولوجية.

لاحظنا فعلا أن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حولت عالم اليوم إلى قرية إلكترونية، وبذلك دخلت كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات و كمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة وساعدت على توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسات وفي زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات، وساهمت في تطوير الخدمات وتحقيق التميز في آدائها وتطوير الاتصال داخليا وخارجيا، هذا ما أوجد واقعا جديدا جعل من الواجب على المنظمات مواكبة هذا التطور المتسارع من أجل تحسين وتطوير الاداء الإستراتيجي .

¹طالبي صابرينة. إطار في دراسات التكوين الخارجي، مقابلة يوم 2021/03/17 على الساعة 00:11.

س4: ما هي الآفاق المستقبلية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات؟.

أجمع أغلب المبحوثين على أن الآفاق المستقبلية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المديرية هو أمر مرهون بالتطور الخارجي, حيث أكد المبحوث رقم 02 إجابته ب" آفاق واعدة تنتهجها المؤسسة toujours تواكب التطور الخارجي في هذا المجال, تكوين وتدريب".¹ لقد حولت تكنولوجيا المعلومات عالم اليوم إلى قرية إلكترونية, ولا شك أن هذا التغيير يفرض على المؤسسات أن تقدم حلولاً للاستفادة من التطور الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في المؤسسات بما يتماشى مع أهدافها , فدمج التكنولوجيا بمختلف أنواعها في المؤسسات أصبح مطلباً حيوياً لتطوير البنى والهياكل, فمؤسسات اليوم تحتاج إلى الاستجابة السريعة للفرص والتهديدات البيئية, وذلك نظراً للتغيرات السريعة والغير متوقعة الاقتصادية منها والتكنولوجية, ومن أجل أن تتمكن المؤسسة من تحقيق النجاح والبقاء في هذه البيئة يتوجب عليها اتخاذ خطوات مبتكرة إضافة إلى إجراءاتها التقليدية والاستعانة بأدوات تكنولوجيا المعلومات لتسهيل نشاطاتها وعملياتها, دون أن ننسى اهتمامها بالموارد البشري بالتدريب والتكوين من أجل أن يصبح على قدر من الكفاءة والقدرة على استخدام هذه التكنولوجيا أحسن استخدام وتمتعه بوعي معلوماتي وثقافة تكنولوجية تسمح له بإنجاز مختلف مهامه الإدارية.

- استنتاج:

نستنتج مما سبق أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة, فمن خلالها يمكن لمختلف المؤسسات الاتصال بأفضل المعارف وإلغاء الحدود داخل الإدارات مما يساعد العاملين داخل المؤسسة على إنجاز أعمالهم بسهولة ويسر, وتؤدي دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الأعمال كما تعمل على خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل.

¹هاشمي عبد القادر, نفس المقابلة على الساعة 35: 10.

المحور الثاني: واقع الاتصال الداخلي في المركب.

س5: ما هو تعريفك للاتصال الداخلي حسب رأيك؟.

ذهب جل المبحوثين إلى تعريف موحد للاتصال الداخلي, فنجد المبحوث رقم 04 مساعد في الموارد البشرية كانت إجابته ب" هو تواصل عمال المؤسسة والمديرية وتبادل المعلومات عن طريق وسائل الاتصال الرسمية وغير الرسمية".¹

هذا ما أكده أحمد البدوي في تعريفه للاتصال الداخلي حيث عرفه على أنه "عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات بين أعضائها".²

كما عرفه محمد فهمي العطروري بأنه "عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات سواء كانت معلومات علمية أو تعبيرية ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر".³

خلال فترة تواجدها في مؤسسة سوناپارك لاحظنا فعلا أن الاتصال الداخلي يكتسي أهمية كبيرة بالمركب حيث يهدف إلى تنسيق الأعمال والنشاطات, أيضا يساهم في تزويد العمال بالمعلومات, كما أدت وسائل الاتصال إلى تحسين مستوى الأداء به حيث تساهم في تفعيل الاتصال وبالتالي تحقيق نتائج أفضل.

¹نصر الله فريال, مساعد في الموارد البشرية, مقابلة يوم 2021/03/19 على الساعة 00:15 .

²مصطفى عليان وآخرون, وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم, مرجع سبق ذكره, ص190.

³مصطفى عليان وآخرون, وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم, مرجع نفسه, ص190.

س6: ما هي أنواع الاتصال داخل المركب؟.

أكد جميع أفراد العينة إلى أن هناك نوعين للاتصال داخل المركب حيث أجاب المبحوث رقم 01 ب " وسائل اتصال رسمية من بينها الصاعد, الأفقي, النازل, وغير رسمية"¹.

هذا ما أكده كل من رضوان بلخيري, سارة جابري حينما قسما الاتصال الداخلي إلى نوعين:

اتصال رسمي:الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وهو بدوره ينقسم إلى :

النازل: وهو تدفق المعلومات بين الأفراد من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا في التسلسل الرئاسي للتنظيم.

الصاعد: ينقل الرسالة من الأسفل إلى الأعلى أي من الموظفين إلى الإدارة.

الأفقي: يتم عبر الإدارات والمراكز الوظيفية, أي بين الأفراد الذين يعملون في نفس المستوى الإداري.

إتصال غير رسمي: يتم خارج إطارات القنوات الرسمية للاتصال في المؤسسة, ويحدث في جميع المؤسسات دون التقييد بمراكز المتواصلين و رتبتهم وعلاقاتهم الرسمية.²

لاحظنا فعلا وجود هذين النوعين من الاتصال داخل المركب, فبالنسبة للاتصال الرسمي النازل كانت هناك اتصالات بين المديرية وعمال المركب خصوص العمل "حضور اجتماعات", أما الصاعد لاحظنا وصول عدة شكاوى إلى المديرية, وفيما يخص الاتصال غير الرسمي كانت هناك لقاءات بين العمال في المكاتب خصوصا في وقت الظهيرة.

¹هاشمي عبد القادر, نفس المقابلة على الساعة 10:30.

²رضوان بلخيري, سارة جابري, مدخل للاتصال والعلاقات العامة, مرجع سبق ذكره, ص82.

س7: ما هي علاقة خلية الاتصال بمختلف المصالح و مكاتب المديرية؟.

كل المبحوثين ذهبوا إلى أن المركب لا يحتوي على خلية اتصال وهذا ما أكده المبحوث رقم 04 إجابته ب" لا توجد خلية اتصال في المركب".¹

تحتاج المؤسسة أيا كان حجمها ووظيفتها إلى خلق علاقة ثقة بينها وبين موظفيها وجمهورها, إن علاقات الثقة المبنية على المعرفة والتفاهم المتبادل هي الوحيدة القادرة على توفير المحيط البيولوجي والحرارة الإنسانية, والتي هي ضرورية للإنسان كمثل حرارة الشمس للنبات, وبدون هذه الحرارة فلا هذا ولا ذاك يستطيع أن يبهج أو يعطي أحسن الثمار.

وما يمكن استجلاؤه من هذا القول أن لخلية الاتصال أهمية كبيرة في بناء الثقة بين المؤسسة ومحيطها الداخلي والخارجي, وكذا إبقاء الاتصال الدائم بين أعضاء المؤسسة داخليا وكذا بين هذه الأخيرة بجمهورها الخارجي. لذلك فان مهمة هاته الخلية تتجاوز اعتبارها مجرد ناطق رسمي مكلف بإيصال وجهة نظر المسؤولين إلى الجمهور إلى مهمتها الأساسية باعتبارها نقطة الوصل والالتقاء بين الجمهور والمؤسسة والناقل الأمين بفضلها يتم تبادل المعلومات الصاعدة والنازلة بالشكل الذي يمكن من خلق ثقة والمحافظة على استقرار المؤسسة وتطورها .

أثناء فترة تربصنا بالمؤسسة واطلاعنا على مكاتب المديرية, وبناء على ماتم إخبارنا به من قبل المبحوثين لاحظنا فعلا عدم تواجد خلية الاتصال بالمركب, وحتى الهيكل التنظيمي له لا يحتوي على هاته الخلية.

¹نصر الله فريال, نفس المقابلة على الساعة 15:02.

س8: هل قامت المؤسسة بالتجديد في الوسائل الاتصالية داخل المركب؟.

أجمع أغلب المبحوثين على إجابة واحدة فيما يخص هذا السؤال, فمعظم الإجابات تضمنت عدة نقاط مشتركة.

فوجد المبحوث رقم 03 إطار في الموارد البشرية أجاب ب" هناك مشاريع لتحديث الاتصال الداخلي, برنامج سنوي لشراء معدات جديدة (حواسيب)".¹

إن نجاح المؤسسة الاقتصادية اليوم أصبح يتوقف بشكل كبير على مدى قدرتها على مواكبة التغيرات المستمرة في بيئة العمل التي تعمل بها في ظل المنافسة الشديدة التي أصبحت المؤسسات تتعرض لها, على إثر الانفتاح الاقتصادي العالمي وخصوصا أمام المتغيرات التكنولوجية التي تتضمن استعمال الطرق الحديثة في عمليات الإنتاج من أجل تخفيض التكاليف وتحسين نوعية الإنتاج, مما أوجب الاهتمام بالتطور التكنولوجي حتى أصبح مطلب أساسي للنهوض في ظل المتغيرات المتسارعة في بيئة العمل.

- استنتاج:

نستنتج مما سبق ذكره أن للاتصال الداخلي أهمية كبيرة داخل المؤسسة, حيث يعتبر أحد أساسياتها لما له من دور في عملية اتخاذ القرار والتنسيق والتوفيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة بحيث تسير الجهود الجماعية في تجانس وانسجام, وتبرز أهميته أكثر في تحقيق التنسيق في مجال الاتصالات الأفقية أو العرضية.

¹سيرة شراكة مهدي. إطار في الموارد البشرية, مقابلة يوم 20/03/2021 على الساعة 30: 11.

المحور الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي

س9: كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الداخلي؟.

أجمع أغلب المبحوثين على أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر إيجاباً على الاتصال الداخلي فنجد المبحوث رقم 03 أكد إجابته بـ "تؤثر بصفة إيجابية في تحسين الاتصال"¹

إن وسائل تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات وخاصة على الاتصال الداخلي لها، حيث قامت بالتأثير عليه بصفة إيجابية فسهلت عملية الاتصال بين الموظفين وتوفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية، وبالتالي إيصال الرسالة ليس فقط بسرعة هائلة وإنما أيضاً في الوقت الحقيقي، ومن شأن ذلك ضمان سهولة الاتصال الداخلي للمؤسسة، كما أدى استخدام هذه الوسائل إلى سير العمل على أحسن وجه وذلك عن طريق ضمان أعلى درجات الكفاءة والفعالية والجودة، حيث ساهمت الانترنت، الحاسوب، البريد الإلكتروني، الهاتف، في نقل المعلومات والحصول عليها بدقة متناهية ووضوح لا بأس به، وهذا بدوره يؤدي إلى تقليص حالات التشويش داخل المؤسسة إضافة إلى السرية والشفافية في العمل هذا ما يسمح بتقليل الشائعات داخل المؤسسة، إضافة إلى وصول المعلومة بكل صدق وموضوعية.

¹سيرة شراكة مهدي، نفس المقابلة على الساعة 32: 11.

س10: هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات استطاعت تسهيل الخدمات داخل المركب؟.

جل المبحوثين ذهبوا إلى أن تكنولوجيا المعلومات سهلت الخدمات داخل المركب, هذا ما أكده المبحوث رقم 05 إجابته ب"ساهمت في تحسين الخدمات بصفة كبيرة".¹

إن استخدام الأساليب المبتكرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد حققت إنجازات كبيرة للمؤسسات التي استطاعت تبنيتها و احتضانها بكفاءة فعالة , حيث ساهمت في تقليص فترات الاتصال إلى أدنى حدود وفي توفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية بسرعة وبالتالي مكنت من إيصال الرسائل بسرعة هائلة وبدقة متناهية ووضوح لا لبس فيه.تحقيق أعلى مستويات التفاعلية في العملية الاتصالية, حيث حولت تكنولوجيا المعلومات مسار الابتكار التقليدي من طرف واحد إلى مسار ذي مسارين, وقد أدى هذا التحول الجذري إلى تحسين عملية الاتصال لصالح الطرفين المرسل والمستلم, ومن شأن ذلك الفهم المشترك بين طرفي الاتصال, وبالتالي تحقيق الأهداف.

لاحظنا فعلا أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات قد أحدثت تحولا جذريا في أساليب تقديم الخدمات (خصوصا الخدمات الاتصالية كثيفة المعلومات), فهذه الخدمات صارت تقدم بشكل آلي بفضل التطور الحاصل في تقنيات الخدمة الذاتية دون توسط العنصر البشري, وتحصل الاتصالات عن طريق عمليات تبادل المعلومات بشكل آلي الأمر الذي نتج عنه تقليص حالات الخطأ البشري والوضوءاء, وهي من الأمور الإيجابية التي تؤثر على أداء الاتصالات نفسها.

¹طالبي صابرينة, نفس المقابلة على الساعة 01: 11

س11: هل تعتقد ترى أن تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لديكم كافية لضمان سيرورة العمل الداخلي؟.

أكد كل المبحوثين أن تكنولوجيا المعلومات التي لديهم ضامنة إلى حد ما لضمان العمل الداخلي هذا ما أكده المبحوث رقم 01 حيث أجاب ب" هي ضامنة لكن ناقصة ليست في القمة toujours نطمح للأحسن".¹

تلعب التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال دورا كبيرا في تطوير المؤسسات وزيادة فعاليتها، ومن ثم بلوغ الأهداف المنشودة، وقد سمحت هذه التكنولوجيا بإيجاد إمكانيات جديدة للتواصل بين الأفراد داخل المؤسسة. لقد برزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال كشكل أساسي من أشكال التغيير التكنولوجي، وكميزة لعصر اقتصاد المعرفة فأثرت على العديد من جوانب العمل والتنظيم داخل المؤسسة، وكما فرض التقدم التكنولوجي على مسيري المؤسسات التوجه نحو استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة أوجب عليها أيضا مواكبة التغيرات الحاصلة في المجال التكنولوجي والبيئة الخارجية له والوصول بالمؤسسة إلى مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية التنظيمية التي تمكنها من تحقيق ميزة تنافسية أكبر. وعلى العكس من ذلك فعدم مواكبة هذه التطورات من شأنه أن يؤثر سلبا على المؤسسة وتصبح التكنولوجيا بذلك تشكل تهديدا للمؤسسة

- استنتاج:

نستنتج مما سبق أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير كبير على الاتصال الداخلي، فإن العديد من مؤسسات اليوم تسعى إلى مواكبة واقتناء هذه التكنولوجيات، حيث اتسع الوعي العالمي بأهميتها ودورها في بناء وتطوير المؤسسات.

¹مسكين محمد، نفس المقابلة على الساعة 14:28.

4-4 النتائج العامة للدراسة:

- لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات دور كبير في تحسين الاتصال الداخلي بمركب الغاز البترولي GP1Z لأنها تتميز بالكفاءة والفعالية والدقة والسرعة في إنجاز مختلف الأعمال بالمركب كما تساهم في تحسين سير العمل في المؤسسة وتغيير سلوك الأفراد, فيصبح هناك نوع من ضبط الموظفين, وذلك عن طريق تدعيم المراقبة والمتابعة مما يؤدي في زيادة المردودية.

- من بين الوسائل التكنولوجية التي لها دور في تحسين الاتصال الداخلي بالمركب " الحاسوب, الانترنت, الهاتف , الانترنت, البريد الالكتروني " بشكل كبير من خلال الخدمات التي تقدمها للموظفين.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقق مجموعة من الاستخدامات و الإشباعات الاتصالية للعمال من بينها سهولة التواصل والتنسيق بين مختلف المصالح وتوفير الوقت والتكلفة.

- الاتصال الداخلي في المركب قائم على الاتصال الرسمي بمختلف اتجاهاته, حيث يتضمن الاتصال النازل تعليمات وأوامر, والاتصال الأفقي يعمل على تدفق المعلومات بين مختلف المكاتب, أما الصاعد يكون كرد على التعليمات والأوامر وأحيانا يكون على شكل شكاوي, أما الاتصال الغير الرسمي فهو موجود أيضا بحكم العلاقات التي تربط الموظفين.

- يتوفر لدى المركب أجهزة الحاسوب لتحسين العملية الاتصالية المسهلة لإنجاز المهام, وعلى البرمجيات الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الإدارية لزيادة كفاءة العمليات والوصول إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة.

- توفر المركب على شبكة اتصال داخلية " الانترنت" تربط بين المصالح المختلفة وكذا تربطها بالمديرية العامة لتسريع وتسهيل عملية تبادل المعلومات وإتاحتها لكافة العاملين في كافة المستويات بما يؤدي إلى تحقيق التفاعل.

- لخلية الاتصال أهمية كبيرة في بناء الثقة بين المؤسسة ومحيطها الداخلي والخارجي وكذا إبقاء التواصل الدائم بين أعضاء المؤسسة , وعدم توفر المركب على خلية الاتصال يؤثر على العمل الداخلي, وبالتالي يؤثر على تحسين الأداء داخله ولا تساهم في حفظ الاستقرار ونجاح المؤسسة

- تولي المؤسسة اهتماما كبيرا بوسائل الاتصال الحديثة التي من شأنها أن تعزز أواصر التوصل بينها وبين الجمهور الخارجي.

- وجب على المؤسسة مواكبة التغيرات المستمرة في بيئة العمل التي تعمل بها خصوصا أمام المتغيرات التكنولوجية التي تتضمن استعمال الطرق الحديثة في عملية الاتصال والتواصل وذلك من أجل الوصول بالمؤسسة إلى مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية التنظيمية التي تمكنها من تحقيق ميزة تنافسية أكبر.

- يوجد في الغاز البترولي المميع عدة وسائل اتصالية لا يمكن الاستغناء عنها منها الشكل المكتوب: مجلة داخلية للمركب, مطويات, كتيبات, ومضات تحسيسية, شاشة عن بعد, أما الشكل الشفهي يضم الاجتماعات الأبواب المفتوحة, ورشة تحصيل أفكار

- إن الاتصال الداخلي يكتسي أهمية كبيرة بالمؤسسة حيث إنه يهدف إلى التعريف بما يجري داخلها لزيادة التفاهم والثقة كما يعمل على تنسيق الأعمال والنشاطات أيضا يساهم في تزويد العمال بالمعلومات الصادقة عن المركب.

الخاتمة:

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والاقتصاديات, جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لاسيما منها المؤسسات الاقتصادية, التي تدرك دور التجديد وفعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكي.

تحتل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قاسما مشتركا في اغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة, فالتكنولوجيا المعلومات و الاتصال لها العديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة ,و تحسين صورة وأداء المؤسسات و تسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات, ويعتبر التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية لا بد منها تعبر عنها عملية التبني, وقد كانت المؤسسات الغربية السبّاقة في ميدان إدخال تكنولوجيا المعلومات, والمؤسسات الجزائرية أيضا لم تكن بمنأى عن هذا التطور إذ أدخلت تكنولوجيا الاتصال إلى إلى صلب نشاطاتها اليومية, ويحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في وسائل الاتصال الداخلي بمركب الغاز البترولي المميع GP1Z تغييرات أساسية في الإدارة و يساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب و السريع و المبني على الحقائق و المعلومات , كما يحدث تحولا تدريجيا من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ,فتطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الاتصال الداخلي بالمركب يؤثر على العملية الاتصالية بحيث يزيد من كفاءتها و فعاليتها .فحاولنا

من خلال هذه الدراسة الكشفت عن أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين
الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (سونطراك) في مركب الغاز البترولي
المميع GP1Z من خلال التعريف بنفسها و منتجاتها ، خاصة ما تعلق منها بتوسيع
نشاطات المركب فتبين أن المركب يحاول بقدر الإمكان المحافظة على مكانتها في السوق.

قائمة المراجع

أ - الكتب:

- أبو شنب جمال, العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن, دار المعرفة الجامعية, ط1, مصر, 1999.
- أبو عرقوب إبراهيم, الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي, دار محمد لاوي, الاردن, 1993.
- بكر نوفل محمد, محمد بوعواد فريال, التفكير والبحث العلمي, المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, ط1, عمان, 2010.
- بلخيري رضوان, جابري سارة, مدخل للاتصال والعلاقات العامة, جسر للنشر والتوزيع, بيروت, ط1, 2013.
- بهجة محمد, جاد الله كشك, منظمات وأسس إدارتها, المکتل الجامعي الحديث, ط1, القاهرة, 1999.
- الجاسم جعفر, -تكنولوجيا المعلومات, دار أسامة للنشر و التوزيع, الأردن, ط1, عمان, دون سنة النشر.
- حجاب محمد منير, المداخل الأساسية للعلاقات العامة, دار الفجر, القاهرة, مصر, 1995.
- حجابي مصطفى, الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية والإدارية, دار الطليعة للنشر, ط2, بيروت, 1992.
- حسان الجيلاني, التنظيم الغير الرسمي في المؤسسات الجامعية, ط1, الجزائر, 1988.
- حسن الطائي جعفر, تكنولوجيا المعلومات, دار أسامة للنشر والتوزيع, ط1, الأردن.
- خيربي جليل الحميلي, الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث, المكتب الجامعي, ط1, القاهرة, 1997.

- دليو فضيل, اتصال مؤسسة الإشهار - علاقات عامة علاقات مع الصحافة, دار الفجر للنشر والتوزيع, الجزائر, ط1, 1998.
- دليو فضيل, مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري, دار المطبوعات الجامعية, ط1, الجزائر, 1998.
- السالمي علاء عبد الرزاق, تكنولوجيا المعلومات, دار المناهج للنشر والتوزيع, ط2, 2002.
- سليمان حنفي محمود, السلوك الإنساني والآداء, دار الجامعات المصرية, ط1, القاهرة, دون سنة النشر.
- شريف فؤاد, نظام الاتصال وعمليات الإدارة, المعهد القومي للإدارة العليا, ط2, القاهرة, 1967.
- شيحا إبراهيم عبد العزيز, أصول الإدارة العامة, دار المعرفة, ط2, القاهرة, 1943.
- الطماوي سلمان محمد, مبادئ الإدارة العامة, مطبعة جامعة عين الشمس, ط1, الإسكندرية, 1987.
- عاشور أحمد صقر, إدارة القوى العاملة, دار النهضة العربية, للطباعة والنشر, ط1, بيروت, 1979.
- عبد الله محمد عبد الرحمن, إدارة المؤسسات, الاجتماعية, دار المعرفة الجامعية, ط1, الإسكندرية, 2009.
- عزاوي محمد ذيبان, الأسس النفسية لتكنولوجيا التعليم, دار المسيرة للنشر والتوزيع, ط1, عمان, 2000.
- العلاق بشير, الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة, دار العلمية للنشر و التوزيع, ط1, عمان, الأردن, 2009.
- علم الدين محمد, تكنولوجيا الإعلام والاتصال, دار السحاب للنشر والتوزيع, ط1, 2005.

- عليان ربحي مصطفى وآخرون, وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم, دار الصفاء للنشر والتوزيع, ط2, عمان, دون سنة النشر.
- عمر الطنوبي محمد, نظريات الاتصال, مطبعة الإشعاع الفنية, ط1, الإسكندرية, دون سنة النشر.
- العميان محمد سلمان, السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال, دار وائل للنشر, ط1, عمان, 2005.
- فرج شعبان, الاتصالات الإدارية, دار أسامة للنشر والتوزيع ط1, الأردن, عمان, 2009.
- كاظم محمد خيضر, الاتصال الفعال في إدارة الأعمال, دار الصفاء للنشر والتوزيع, ط1, عمان, دون سنة النشر.
- محمد أميرة علي, دار العالمية للنشر والتوزيع, ط2, القاهرة, 2006.
- محمد حسين سمير, الإعلام والاتصال بال جماهير والري العام, عالم الكتب للطباعة ط1, القاهرة, دون سنة النشر.
- محمود منال طلعت, مدخل إلى علم الاتصال, ط1, المكتب الجامعي الحديث, القاهرة, 2002.
- نجم طه عبد العاطي, مناهج البحث الإعلامي, دار كلمة للنشر والتوزيع, ط1, الإسكندرية, 2015.
- نصر الله عمر عبد الرحيم, مبادئ الاتصال التربوي الإنساني, دار وائل للنشر, ط1, عمان, 2001.
- هلال المزاهرة منال, تكنولوجيا الاتصال والمعلومات, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, ط1, 2014.
- يونس عبد الغفور, نظريات التنظيم والإدارة, المكتب العربي الحديث, الإسكندرية, 1997.

ب- المذكرات :

- بشير خوجة ,دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية ,مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير ,2013/02/14.

- بوعلي فريدة و فوضيل حكيمة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة "دراسة حالة اتصالات الجزائر" بحث مقدم لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية جامعة البويرة 2013

- حمزة بوقرش, أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية,مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير,جامعة محمد خيضر -بسكرة,2011-2012.

- شادلي شوقي (2008) تحت عنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة -حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر-" بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة 2014

- عسنون نصيرة ,بورعدة فتيحة ,واقع الاتصال الداخلي و الخارجي في المؤسسة ,مذكرة لنيل شهادة ماستر,وسائل الإعلام و المجتمع ,جامعة الجيلاني بونعامة ,خميس مليانة ,2017-2018.

- قادري محمد, الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق, مذكرة لنيل -شهادة الماجستير, إدارة الأعمال, كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسييرفي علوم التجارية, 2010-2009.

- مازن سليمان الحوش, الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية, مذكرة ماجستير, باتنة, الجزائر, 2005-2006, ص41.

ج- مواقع إلكترونية:

-الأستاذة مداسي بشرى,مقياس مناهج وتقنيات البحث العلمي, -<https://www.unv-oeb.dz>, 2020-2019.

د-المقابلة :

- بوطالبي صابرينة, إطار في دراسة التكوين الخارجي,مقابلة يوم 2021/03/17.
- سيرة شراكة مهدي, إطار في الموارد البشرية, مقابلة يوم 2021/03/20.
- مسكين محمد, رئيس قسم مصلحة علاقات العمل, مقابلة يوم 2021/03/16.
- نصر الله فريال, مساعد في الموارد البشرية, مقابلة يوم 2021/03/19.
- هاشمي عبد القادر, إطار مكلف بدراسة الموارد البشرية, مقابلة يوم 2021/03/15.

الملاحق

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
1	دليل المقابلة
2	صورة لمجلة نشاطات المركب
3	صورة لمجلة نشاطات المركب
5	صورة لمطوية دليل النشاطات و الحماية الاجتماعية
6	صورة لمطوية الامن الداخلي للمركب
7	صورة لطابعة المركب (وسيلة تكنولوجية)
8	صورة لناسخة المركب (وسيلة تكنولوجية)
9	صورة لهاتف المركب (وسيلة تكنولوجية)

جامعة عبد الحميد بن باديس

كلية العلوم الإنسانية

قسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

نتشرف نحن طلبة علوم الإعلام والاتصال تخصص علاقات عامة بصدد إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر 2 بحيث تكون مذكرة موسومة بعنوان تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في تحسين الاتصال الداخلي مركب الغز البترولي المميع Gp1z.

وفي إطار إثراء البحث نتشرف بعد إذنكم أن نتفضلو بقبول الإجابة على الاسئلة المطروحة

أثناء المقابلة علما أن هاته الإجابات ستحظى بالسرية التامة وتستعمل لغاية علمية أكاديمية.

تفضلو وتقبلو منا أسمى عبارات التعبير والإحترام وسددت خطاكم للمسائل العلمية.

دليل المقابلة

السمات العامة

- الإسم

- السن

- المستوى التعليمي

- المنصب

- سنوات الخبرة

المحور الأول: أهم وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المركب.

- فيما تتمثل هاته الوسائل؟.

- أين تكمن أهمية هاته الوسائل داخل المركب؟.

- كيف يمكن تقييمك للعمل في حالة عدم توفر تكنولوجيا المعلومات؟.

- ماهي الآفاق المستقبلية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات؟.

المحور الثاني: واقع الاتصال الداخلي في المركب.

- ماهو تعريفك للاتصال الداخلي حسب رأيك؟.

- ماهي أنواع الاتصال داخل المركب؟.

- ماهي علاقة خلية الاتصال بمختلف المصالح ومكاتب المديرية؟.

- هل قامت المؤسسة بالتجديد في الوسائل الاتصالية داخل المركب؟.

المحور الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي.

- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الداخلي؟.
- هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات استطاعت تسهيل الخدمات داخل المركب؟.
- هل ترى أن تكنولوجيا المعلومات التي لديكم كافية لضمان سيرورة العمل الداخلي؟.



ملحق رقم (2) صورة لمجلة نشاطات المركب الغاز البترولي المميع في مرسى الحجاج
ببطينة وهران



ملحق رقم (3) صورة لمجلة نشاطات المركب الغاز البترولي المميع في مرسى الحجاج
ببطينة وهران

هو مركب تابع لشركة سونا طراك ويوجد في مرسى الحجاج على بعد 40 كيلومترا شرقي وهران.
مهمته فصل وتبريد غاز البترول المميع (GPL) الى البروبان C3H8 والبيوتان C4H10 وتسويقهما داخل وخارج الوطن.

كل قطار إنتاج يضم:

- وحدة التجفيف
- وحدة الفصل
- وحدة التبريد
- وحدة لتسخين الزيت والغاز الطبيعي
- منطقة الترافيق

هذه المنطقة تتكون من:

- قسم للتخزين ال GPL يتكون من 22 خزان ونظام للتصفية وإزالة الرزق
- أربعة (04) مراحل لإنتاج غاز الماء سعة الواحدة 19 طن/الساعة
- وحلتي تقطير الماء سعة الواحدة 10 ساعة
- ثلاث (03) أقسام لإنتاج الهواء المضغوط
- سنة (06) مولدات كهربائية لتوفير الطاقة في حالات الطوارئ.
- مولد واحد للطاقة يعمل (بمحرك الديزل) وآخر (بمحرك التربين)
- مولد واحد للطاقة يعمل (بمحرك الديزل) وآخر (بمحرك التربين)
- مولدان كهربائيان يشتغلان بمحرك الديزل
- (01) قسم لتفريجين
- (03) ثلاثة أقسام لتوزيع الغاز الطبيعي
- (01) قسم الميثانول
- (01) قسم إمدادات المياه
- سعة التخزين:
- اثنتان وعشرون خزاناً كروياً (مجموع السعة 22 000 م³) لتموين القطارات بغاز البترول المميع الخام
- (04) صهاريج لتخزين البروبان المراد
- (04) صهاريج لتخزين البيوتان المراد
- (05) خمس حاويات كروية للمنتج النهائي تحت الضغط ودرجة حرارة المحيط.
- (01) واحدة للبروبان سعتها 500 م³
- (03) ثلاثة للبيوتان بسعة إجمالية قدرها 1500 م³
- (01) واحدة للبيوتان سعتها 500 م³

اسم الشركة: مركب GP12

مساحة المجمع 120 هكتار
اليد العاملة: 803 عامل

قدرة الإنتاج: 9 ملايين طن في السنة من منتج ال GPL
النتوج: البروبان والبيوتان التجاريين والبيوتان CSH10
الطريقة المستخدمة: التقطير تحت الضغط

عدد القطارات: (09) تسعة قطارات للإنتاج حيث ينتج كل قطار حوالي 1 (واحد) مليون طن/سنة.

المالك: اليابان الحد (إيفيكا) واجبما للتصنيعات (أريما) IH وشركات C.TOH.
GP12 لجزء من ثلاث (3) أطوار.

تاريخ بدء الإنجاز (الطور الأول): سنة 1980.

تاريخ بدء الإنتاج لأول قطار الطور الأول (Phase I): 22 ديسمبر 1983.

تاريخ بدء الإنجاز (الطور الثاني): سنة 1996.

تاريخ بدء الإنتاج لأول قطار الطور الثاني (Phase II): 24 فبراير 1998.

تاريخ بدء الإنجاز (الطور الثالث): سنة 2008.

تاريخ بدء الإنتاج لأول قطار الطور الثالث (Phase III): 12 فبراير 2010.

عمليات التحميل: حوضان لتحميل السفن بغاز البترول المميع (سعة السفن من 3000 إلى 50 000 طن).

منحدر التحميل عن طريق الشاحنات: له ستة نزع لتحميل وستة نزع لعودة البقار.
وحدة للتفويج للتصدير والسوق المحلية

مصدر التوريد: حقول الغاز من الجنوب الجزائري

مركب GP12 يتكون أساسا من:

(9) قطارات للإنتاج

منطقة واحدة للترافيق

منطقة واحدة للتخزين

منطقة واحدة لتحميل المنتجات النهائية عن طريق الشاحنات تحت الضغط ودرجة حرارة المحيط

منطقتان لتحميل المنتجات النهائية المرادة عن طريق السفن

خمس شاحنات للتحكم عن بعد

منحفة واحدة لضخ مياه البحر ضد الحرائق

ملحق رقم (4) مجلة الداخلية للمركب الغاز البترولي المميع في مرسى الحجاج ببطوية وهران



دليل

النشاطات و الحماية الاجتماعية



لتزيد من المعلومات بمكتبكم الاتصال بمديرياتنا المكلفة بالشؤون الاجتماعية المتواجدة في المناطق التالية:

بوابنا الشؤون الاجتماعية

اتصال

مكتب الشؤون الاجتماعية - الرياض	029 73 05 06	مكتب الشؤون الاجتماعية - جدة	021 60 86 94
مكتب الشؤون الاجتماعية - مكة المكرمة	029 73 02 45	مكتب الشؤون الاجتماعية - الدمام	021 60 86 70
مكتب الشؤون الاجتماعية - القصيم	029 71 18 84	مكتب الشؤون الاجتماعية - الخبر	024 79 02 02 / 04
مكتب الشؤون الاجتماعية - الأحساء	029 98 82 46	مكتب الشؤون الاجتماعية - القطيف	024 79 02 02
مكتب الشؤون الاجتماعية - الباحة	038 93 16 85	مكتب الشؤون الاجتماعية - حائل	034 20 69 88
مكتب الشؤون الاجتماعية - المجمعة	038 93 16 85	مكتب الشؤون الاجتماعية - نجران	034 20 61 25
مكتب الشؤون الاجتماعية - صبوة	029 45 97 29	مكتب الشؤون الاجتماعية - عسير	041 48 02 78
مكتب الشؤون الاجتماعية - بريدة	029 45 97 27/33	مكتب الشؤون الاجتماعية - مكة المكرمة	041 79 90 24
مكتب الشؤون الاجتماعية - حفر الباطن	029 45 97 27/33	مكتب الشؤون الاجتماعية - الرياض	029 73 15 43
مكتب الشؤون الاجتماعية - الرياض	029 73 15 43		

شكر

أنتم من بين تلك الأسم التي شيدت عليها شركة "موتاترك" أقوى مبادئها. كان وسيبقى حضوركم أساسيا. موتاترك تشرككم لاختصاصكم وفانكم وتؤكد دعمها الكامل لكم.

النشاطات و الحماية الاجتماعية

تتمثل مهمة دائرة النشاطات و الحماية الاجتماعية في مساعدة العمال المتقاعدين ، التاشطين ، العاجزين و عائلاتهم في التعرف الصعبة من خلال توفير مجموعة من الإحتلات و الخدمات التي تتمثل فيما يلي :

النشاطات الاجتماعية

- المساعدة و التكفل بالمرضى ، ضحايا حوادث العمل و عائلات العمال المتوفين فيما يتعلق بالإجراءات الإدارية ، النقل ، الاستشفاء ، الخ.

2 الحماية الاجتماعية

- تقديم بعض المساعدات المالية و الخدمات

ملحق رقم (5) مطوية دليل النشاطات و الحماية الاجتماعية لمركب الغاز البترولي المميعفي مرسى الحجاج ببطيوة وهران

الخدمات	المستفيدين	الملف/ شروط القبول
عناية اعمار خدمة العين	التقاعد	طلب خطي- قرار الإعادة على التتابع- توجيه طبي
التصوير الطبي	التقاعد	طلب خطي- قرار الإعادة على التتابع- توجيه طبي
إجراء الأجهزة و المعدات الطبية	العامل التاشطين - المتقاعدين - العامل العاجزين - ذوي الحقوق	طلب خطي- توجيه طبي- نسخة من الملف الزائدي أو قرار الإعادة على التتابع
رحلات صرة	التقاعد	لم يسبق له الاستفادة من رحلة صرة لظمها التكلفة
رحلات لمرافق العلاج بالمياه المعدنية	التقاعدين برحلة أو واحد - الأرمال	الاولوية للمتقاعدين و الأرمال الذين لم يسبق لهم الاستفادة من رحلة لمرافق العلاج بالمياه المعدنية
المعلومات	التقاعد- حالات العامل المتوفين	إيداع طلب كافي مضفحة للشهادات و العناية الإجتماعية تابعة الشؤون الإجتماعية
المعلومات الصحية للأولاد	أبناء المتقاعدين - البنات - أبناء العامل العاجزين	أطفال تراوح أعمارهم ما بين 03 و 12 سنة
ظلال	أبناء (العامل، المتقاعدين، العامل العاجزين و العامل المتوفين)	عدم التسجيل بالمصالح الإجتماعية وحدات الإنتماء أو مضفحة النشاطات و العناية الإجتماعية قسم الشؤون الإجتماعية
هدية نهاية المشوار المهني	أعمال المتقاعدين	التقرب من مصالح النشاطات و العناية الإجتماعية بقسم الشؤون الإجتماعية للاستخراج الصند
أداء المرضي	العامل التاشطين - المتقاعدين - العامل العاجزين - ذوي الحقوق	فائس صابر عن قسم الخدمات الإجتماعية أو وحدة الإنتماء بعد توجيه طبي
تكاليف المساعدة	العامل التاشطين - المتقاعدين - العامل العاجزين - ذوي الحقوق	خلال فترة استشفاء أو نقاعة
مواعيد طبية	العامل التاشطين - المتقاعدين - العامل العاجزين - ذوي الحقوق	توجيه طبي
الزيارة في المنزل أو المستشفى	العامل التاشطين - المتقاعدين - العامل العاجزين - ذوي الحقوق	بعد فترة استشفاء أو نقاعة
الخارج و نقل المرضي	العامل التاشطين - المتقاعدين - العامل العاجزين - ذوي الحقوق	بعد فترة استشفاء أو بعد حادث عمل
الإجراءات الواجب القيام بها خلال الوفاة	وفاة عامل ناشط - متقاعد - ذوي الحقوق	فائس صابر عن ناحية الخدمات الإجتماعية أو وحدة الإنتماء
المساعدات و الإعانات	العامل التاشطين - المتقاعدين - العامل العاجزين - ذوي الحقوق	ملف قانوني - محورات مالية
تقديم مساعدات مالية في الحالات الإجتماعية	المتقاعدين - حالات العامل المتوفين - العامل العاجزين	معاش أقل أو يساوي 30,000 دج (أقل واحد للأسرة) - أطفال متكفل بهم - مرضي أو معلولين - أشخاص متكفل بهم عيشي الكفيل
مساعدات صحية لعائلات العامل المتوفين	الأرمال (أرامل أو رجل) - الأسلاف و الأخلاف	شهادة الكفيل السنوي أو الأقل من 35000 دج
مساعدات سنوية للمتقاعدين و العامل العاجزين	المتقاعدين - العامل العاجزين	شهادة الكفيل السنوي أو الأقل من 30000 دج
تولاء مدرسية	البنات - أبناء المتقاعدين و العامل العاجزين	أطفال تراوح أعمارهم ما بين 05 و 18 سنة - معاش المتقاعد أو العامل العاجز لا يتجاوز 20000 دج
توظيف مصارف الحج	العامل التاشطين	تتمتع مرة واحدة خلال المشوار المهني للعامل
تقديم مساعدات في حالة الوفاة	العامل التاشطين - المتقاعدين - العامل العاجزين - الأسلاف (الأولاد) - الأخلاف (الأحفاد)	وفاة العامل - المتقاعد - العامل العاجز أو أرواحهم

ملحق رقم (6) مطوية الامن الداخلي لمركب الغاز البترولي المميعفي مرسى الحجاج ببطوية

وهران



ملحق رقم (7) وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الطابعة



ملحق رقم (8) وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الناسخة



ملحق رقم (9) وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الهاتف