



جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علوم الإعلام و الاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال تنظيمي بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال
الداخلي في المؤسسة- بلدية حجاج نموذجاً

تحت إشراف :
د/ طياء مرناض نفوسي

من إعداد الطلبة:
مرينز خديجة
سعدون فايزة

أمام اللجنة المناقشة المشكلة من السادة الأساتذة

طبيعة العضوية	مؤسسة الانتماء	الرتبة العلمية	الأستاذ
رئيساً	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	محاضر	د. حيايي فطيمة
مشرفاً ومقرراً	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	أستاذة التعليم العالي	أ.د. طياء مرناض نفوسي
عضواً مناقشاً	جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم	محاضر	د. عيسى عبدي نورية

السنة الجامعية: 2020-2021

ملخص الدراسة

تناولت هذه الدراسة وسائل الاتصال الداخلي، وكيفية استخدامه داخل المؤسسة الخدمائية لتبين دور العملية الاتصالية من مختلف الجوانب التي تنعكس بالإيجاب على أداء المؤسسة، ومكانتها بين المؤسسات. كما ذكرنا في هذه الدراسة وظائف التكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ومدى استخداماتها داخل المؤسسة الخدمائية المتمثلة في بلدية حجاج، باعتبارها وسيلة اتصال سهلت الاتصال الداخلي بالمؤسسة. وأهم ما خلصت إليه هذه الدراسة يتمثل في أهمية توظيف التكنولوجيا في تحقيق الاتصال الفعال، وزيادة السرعة في الأداء وتحسين العمل داخل المؤسسة. **الكلمات المفتاحية:** اتصال داخلي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مؤسسة خدماتية.

Study summary:

This study dealt with the means of internal communication, and how to use it within the service institution to show the role of the communication process from various aspects that are positively reflected on the performance of the institution, and its position among institutions.

As we mentioned in this study the functions of modern information and communication technology and the extent of its uses within the service institution,

Hadjadj Municipality, as a means of communication that facilitated internal communication in the institution. The most important conclusion of this study is the importance of employing technology in achieving effective communication, increasing speed in performance and improving work within the institution. .

Keywords: internal communication, information and communication of technology, service delivery institution

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ وَقُلْ رَبِّ أَدْخِلْنِي مُدْخَلَ صِدْقٍ وَأَخْرِجْنِي مُخْرَجَ صِدْقٍ وَاجْعَلْ لِي مِنْ لَدُنْكَ سُلْطَانًا نَصِيرًا }

صدق الله العظيم

سورة الإسراء الآية 80

شكر وتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم
الحمد لله الذي ألهمني الصبر وساعدني على إنجاز هذا العمل المتواضع
وزودني بمن يمد لي يد العون
أجد أنه لزاما علي في هذا المقام أن أشكر جزيل الشكر أستاذتي الفاضلة
الدكتورة لمياء مرتاض نفوسي
على كل جهودها وإرشاداتها وتوجيهاتها
ثم لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل لجميع أساتذة كلية
العلوم الاجتماعية لجامعة مستغانم
والذين لم ييخلوا علي في فترة دراستي بأي معلومة مفيدة
وبكل نصيحة قيمة
والذين يعجز المقام عن ذكر فضائلهم ودورهم فضلا عن ذكر أسمائهم
ولا يفوتني أخيرا أن أشكر كل من مد لي العون
سواء من قريب أو بعيد
جازاكم الله خيرا

إِهْدَاء

إلى من كان سببا في هدايتي بعد الله وعونا لي في طريق
العلم والمعرفة
أبي الغالي
إلى من كانت تفرح لفرحي وتحزن لحزني
أمي الحبيبة
إلى قناديل المحبة التي أنارت سماء قلبي
إخوتي
إلى من منخني التشجيع طوال مشواري الدراسي
وإلى كل من قدم لي يد المساعدة
وكل أصدقائي وصدقاتي
وإلى من أناروا لي درب الحياة في سبيل المعرفة
أساتذتي الكرام

خديجة/فايزة

قائمة المحتويات

الفهرس

قائمة المحتويات
قائمة الجداول والأشكال

مقدمة أب

الإطار المنهجي للدراسة

.....	الدراسة الاستطلاعية ونتائجها
.....	الدراسات السابقة والمثابفة
.....	أسباب اختيار الموضوع
.....	الهدف من الدراسة
.....	الإشكالية
.....	صياغة الفرضيات
.....	تحديد الإطار المفاهيمي
.....	نوعية الدراسة
.....	المنهج المستخدم
.....	التقنيتان المستخدمتان
.....	مجتمع البحث والمعينة والعينة
.....	الإطار الزماني والمكاني للدراسة
.....	الخلفية النظرية المنشأة كإطار تفسيري للظاهرة المدروسة

الإطار النظري للدراسة

تمهيد

الفصل الأول: الاتصال الداخلي في المؤسسة

تمهيد

- 1-1 أهداف الاتصال الداخلي
 - 2-1 وسائل الاتصال الداخلي
 - 3-1 وظائف الاتصال الداخلي
 - 4-1 أشكال الاتصال الداخلي
- الاتصال الداخلي الرسمي
- الاتصال الداخلي غير رسمي

خلاصة

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال: تطورها، خصائصها، وظائفها

تمهيد

- 1-2 ظهور وتطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

2-2 خصائص التكنولوجيا

3-2 وظائف التكنولوجيا

خلاصة

خلاصة الإطار النظري

الإطار الميداني للدراسة

تمهيد

- بطاقة تقنية عن مؤسسة بلدية حجاج
- الفصل الأول: طبيعة الاتصال الداخلي

تمهيد

تحليل المقابلات

- استنتاج -
- الفصل الثاني: أثر التكنولوجيا على الاتصال الداخلي
- تمهيد
- تحليل المقابلات.....
- استنتاج.....
- استنتاج عام.....
- مقارنة نتائج الدراسة بالفرضيات.....
- خاتمة.....
- قائمة المصادر و المراجع.....
- الملاحق.....

مقدمة

يعد الاتصال مسارا يشمل كافة ميادين الحياة ولا يمكن أن يستغني عنه الفرد في حياته اليومية؛ فهو يتفاعل مع غيره من خلال وسائل الإعلام والاتصال المختلفة من خلال أشكال تواصل متعددة، باعتبار الاتصال وسيلة لخلق حركية وديناميكية للجماعات، وهو يعتبر العمود الأساسي للمؤسسة.

غير أن التحولات الهائلة في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة لعبت دورا كبيرا في العملية الاتصالية، وخصوصا الاتصال الداخلي. فأصبحت مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي ملاذ كل مؤسسة تسعى إلى العمل على تطوير واستثمار كفاءتها البشرية، وكذلك التحكم فيها كحتمية لا بد منها، لمسايرة تغيرات ذلك العالم المبني على المعلومة والذي يؤمن بضرورة تنمية وتممين القدرات والكفاءات البشرية.

كما أن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة إلى النشاط الخدماتي للمؤسسة، التي تعتبر نسقا مفتوحا كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على تسهيل ودعم الاتصال الداخلي.

وعلى هذا النحو، أصبحت اليوم المؤسسات تواجه شكلا جديدا من التطور اصطلح على تسميته بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاجتماعية والثقافية والاقتصادية. وقد انتشرت وتوسعت هذه التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الخدماتية التي أسهمت في تسهيل الاتصال الداخلي في المؤسسات وتحسين خدماتها.

ونظرا للدور الذي تلعبه ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ارتأينا أن نقوم بهذه الدراسة التي تسلط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية المتمثلة في دراستنا في لدية حجاج بولاية مستغانم، من خلال ثلاثة أطر.

■ تمثل الإطار الأول في الإطار المنهجي الذي بدأنا فيه باستعراض الدراسة الاستطلاعية وعرض نتائجها، ثم الدراسات السابقة لموضوعنا. وكذلك تطرقنا إلى أسباب اختيار الموضوع وأهداف وأهمية الدراسة. وبعد ذلك، قمنا بعرض الإشكالية مع تحديد الرهانات المرتبطة بموضوع الدراسة. بعد ذلك، تم تحديد المفاهيم المعتمدة في الدراسة، ثم قمنا بصياغة الفرضيات محاولين الإجابة عنها. ثم تم عرض المفاهيم الموظفة في الدراسة، فنوعية الأخيرة فالمنهج المتبنى فالتقنيتان المستخدمتان. ثم وكذلك حددنا مجتمع البحث والعينة والمعاينة، وأيضا الإطار المكاني والزمني للدراسة ثم الخلفية النظرية المتبناة.

أما الإطار النظري فقد تفرع إلى فصلين. الأول خاص بالاتصال الداخلي في المؤسسة وتطرقنا فيه إلى أربع محاور: أهداف الاتصال الداخلي، وسائله، وظائفه، وأشكاله. أما الفصل الثاني فكان حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تطرقنا فيها إلى ثلاث محاور وهي: ظهور وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، خصائصها، ووظائفها.

أما فيما يخص الميداني فقد عرضنا فيه بطاقة تقنية لمؤسسة حجاج وهيكلها. كما تطرقنا فيه إلى فصلين ، أولهما خاص بطبيعة الاتصال الداخلي وثانيهما خاص بتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي، من خلال تحليل محتوى المقابلات التي أجريت مع الموظفين في بلدية حجاج وعرض استنتاج لكل فصل.

ثم، تم عرض الاستنتاج العام، فمقابلة نتائج الدراسة بالفرضيات لتبيين مدى صحتها، وصولاً إلى الخاتمة.

وفي الأخير، عرضنا قائمة المراجع المعتمدة في دراستنا، وقائمة الملاحق التي تمت الإشارة إليها. وبادئ ذي بدء، سنشرع في عرض الإطار المنهجي للدراسة.

الإطار المنهجي للدراسة

- الدراسة الاستطلاعية
- الدراسات السابقة والمشابهة

- أسباب اختيار الموضوع
- الهدف من الدراسة
- تحديد الإشكالية
- صياغة الفرضيات
- تحديد الإطار المفاهيمي
- نوعية الدراسة
- المنهج المستخدم
- التقنيتان المستخدمتان
- مجتمع البحث والمعاينة والعينة
- الإطار الزمني والمكاني للدراسة (حدود الدراسة)
- الخلفية النظرية

- تمهيد:

سنقوم في هذا الإطار بعرض الإجراءات المنهجية المتبعة لإنجاز هذه المذكرة، بداية بعرض الدراسة الاستطلاعية ونتائجها، ثم القيام بعرض بعض الدراسة السابقة والمشابهة لموضوع مذكرتنا، لنعرج إلى عرض الإشكالية فصيغة الفرضيات فتحديد الإطار المفاهيمي، بتحديد أهم المفاهيم المستخدمة في الدراسة. ثم نصل إلى تبيين نوعية الدراسة فالتقنية الموظفة، مع تبيين طبيعة مجتمع البحث والمعاينة وعينة الدراسة، وصولاً إلى تحديد الإطار الزمني والمكاني للدراسة (حدود الدراسة). وفي الأخير، سنقوم بعرض الخلفية النظرية المتبناة كإطار تفسيري للظاهرة المدروسة، للإحاطة بكل الاجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة.

- الدراسة الاستطلاعية ونتائجها:

لا تخلو أي دراسة ميدانية من جمع أولي للمعلومات. فبالنسبة إلى الجانب النظري في هذه المرحلة فقد تمثل في الزيارات المتكررة للمكتبات أهمها مكتبة العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة مستغانم عبد الحميد ابن باديس وأيضا مكتبة دار الثقافة، وهذه الزيارات ساعدتنا في جمع معلومات ومراجع في المنهجية، على سبيل الذكر كتاب أنجس موريس الذي ترجمه صحراوي وآخرون والذي يحمل عنوان: منهجية البحث في العلوم الإنسانية وكذلك المغربي الكامل محمد في كتابه:

أساليب البحث العلمي. بالإضافة إلى ذوقان عبيدات وآخرون في كتاب: "البحث العلمي ومفهومه وأدواته وأساليبه". بالإضافة إلى مراجع قيمة في علم الاجتماع وعلم اجتماع الاتصال.

هذا فيما يخص الاستفادة من الدراسة الاستطلاعية في الإطار النظري التوثيقي لدراستنا.

أما فيما يتعلق بالجانب الميداني فقد استفدنا من الدراسة الاستطلاعية للتقرب من عينة الدراسة من خلال القيام بزيارة أولية للميدان والقيام بأربع مقابلات مع الموظفين: ثلاث مقابلات مع موظفي المؤسسة ومقابلة مع مدير المؤسسة. وبعد خلق جو من الثقة مع هؤلاء، طلبنا إذنًا من المدير حتى نواصل الدراسة الميدانية بهذه المؤسسة. هذا من جهة. ومن جهة أخرى، مكنتنا هذه المرحلة من جمع كم كبير من المعلومات، حيث استطعنا تحديد عنوان الدراسة بشكل أدق، بالإضافة إلى إعادة صياغة الإشكالية والفرضيات، إلى تحديد أدق لمتغيرات الدراسة. كما قمنا بتدقيق دليل المقابلة.

- الدراسة السابقة والمشابهة:

- تكمن أهمية تعرض الباحث للدراسات السابقة في تحقيق جملة من الأهداف أهمها :

- "تكوين خلفيه نظرية عن الموضوع

- انه ليس الوحيد الذي يدرس الموضوع وإنما سبقه إليه آخرون وبذلوا جهدهم فيه، فإن ذلك

من شأنه أن يوفر على الباحث الجهد في اختيار الإطار النظري العام للموضوع العام.¹

وعليه، سنحاول عرض بعض الدراسات التي أجريت والتي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة

بموضوع دراستنا.

الدراسة الأولى: هي لطراد خوجة سميرة، بعنوان: الأداء الادارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية دراسة ميدانية بإدارة خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة، ماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، -2004-2005

وتدور اشكالية هذه الدراسة حول الحاسوب كتكنولوجيا حديثة ودوره في ترقية العمل الاداري في المؤسسات، والوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب في تبسيط الاعمال والاجراءات الادارية ، وكذلك استراتيجية الجزائر في تبني هذه التكنولوجيا، والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان .

وعلى ضوء ما ذكر، صاغت الباحثة التساؤل الاتي:

ماهي الاثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الادارات الجزائرية ؟

وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يأتي:

1 ماهي اثار المعلوماتية على الاداء العمل الاداري؟

2- ماهي العوائق التي تعترض الاستخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارها اداء لتطوير الاداء الاداري؟

3- ماهي سياسة الادارة لتنمية كفاءاتها البشرية المستخدمة لأجهزة المعلوماتية ؟

¹ فضيل دليو، الأسس المنهجية في توظيف الدراسات السابقة، في: تحت إشراف: فضيل دليو، دراسات في المنهجية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجزائرية، 2011، ص.ص 37-44

ولهذه الدراسة اهمية كبيرة حيث انها جزء بسيط في محاولة فهم ابعاد تبني الاسلوب الالي في العمل الاداري في المؤسسات، خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونغاز وبريد الجزائر والتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

وتهدف هذه الدراسة الي :

- 1- الكشف عن مدى مساهمة ، المعلوماتية لترقية العمل الاداري .
 - 2- الكشف عن العراقيل التي نحد من استغلالها .
 - 3- الوقوف علي سياسة الادارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام افضل لتكنولوجيا .
- وقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن ، الذي طبقت لمقارنة النتائج المتحصل عليها للإدارات الثلاث المدروسة.
- وقد غطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين علي الحاسوب في الادارات الثلاث ، والعينة العشوائية ، البسيطة للمتعاملين مع الادارات.
- ومن اجل البيانات استعانت الباحثة باستمارة استبيان تشمل اربعة وعشرين 24 سؤال موزع على 4 محاور.

المحور الأول متعلق بالبيانات الشخصية ، المحور الثاني عن الاسئلة المطروحة حول علاقة الحاسوب بالعمل الاداري ، المحور الثالث قد تناول معوقات استغلال المعلوماتية وتنظيم العمل الاداري ، واشتمل المحور الرابع علي موضوع سياسة الادارة في رفع الكفاءات البشرية.

وقد توصلت هذه الدراسة الي ان الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الاداري بمختلف الادارات محل الدراسة، قياسا بما شهدته قبل استخدام ، هذا الجهاز، لكن تبقى مساهمته لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل.

تعقيب:

وتعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا ، حيث تناولت هذه الدراسة اثر الحاسوب علي العمل الاداري، بينما ندرس موضوعا اشمل وهو استخدام تكنولوجيا الحديثة للاتصال والتي يعتبر الحاسوب تقنية من تقنياتها، كما تناولت هذه الدراسة اثر التكنولوجيا الاتصالية الحديثة- والذي يعد الحاسوب من بينها - علي المؤسسة ككل وليس علي العمل الاداري فحسب.

كما تتشابه الاجراءات المنهجية مع دراستنا ، حيث يتدرج كلاهما ضمن دراسات الوصفية وقد استخدمنا للوصول الي النتائج ملاحظة والمقابلة.

وبعض عن اختلافات قد افادتنا هذه الدراسة في الاحاطة بالموضوع المدروس سواء من الناحية النظرية او الميدانية..

الدراسة الثانية: هي لبشير كاوجه بعنوان: دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية العمومية في الجزائر ، وهي مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير ، بجامعة ورقلة، 2012-2013 ، حيث طرح الباحث السؤال التالي:

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ان تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات العمومية الجزائرية؟

والهدف من هذه الدراسة، محاولة تقييم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ومدى استغلالها التكنولوجي للمعلومات والاتصال لتحسين الاتصال الداخلي.

وقد شملت هذه المذكرة تحليل ودراسة الاشكالية التي تم طرحها سابقا حيث توصل الطالب الي عدة نتائج في الجانبين النظري والتطبيقي، اما في ما يخص الجانب الميداني نجد من خلال دراسة لتحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة وهذا ما يثبت حسب، الطالب صحة الفرضية الاخيرة القائلة بان استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة تعمل على تحسين اتصال الداخلي للمستشفيات.

يمكن ان نسجل بخصوص هذه الدراسة الملاحظات التالية:

تعقيب:

تتشابه هذه الدراسة علي دراستنا من حيث الاشكالية حث كلاهما من دراسات عن مدى مساهمة التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي. اعتمد الطالب بجمع المعلومات بالإضافة المقابلات والملاحظات.

الدراسة الثالثة: كانت الدراسة بعنوان: استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008.

تمحورت اشكالية المذكرة حول التساؤل: ما واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و آثار استخدامها على مستوى أداء المؤسسة، و بذلك مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات، و دورها في الفضاء على مختلف العوائق التي تعرقل بسيرورة المعلومات بالدقة و الوقت المحدد.

و قد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي باعتبار أن الدراسة تنتمي إلى الدراسات الوصفية، كما تم استخدام المنهج المسحي من أجل تشخيص مؤشرات الدراسة. و تم الاستعانة بالمسح التحليلي، ضمن المنهج المسحي للوصول إلى تفسيرات و نتائج عن الفروض.

و قد غطت هذه الدراسة 49 عامل لأن عددهم محدود و قد جرى حصرها شاملا لكل المفردات داخل المؤسسة، من أجل جمع البيانات تم الاستعانة بالملاحظة، و المقابلة، و استمارة الاستبيان، ومن ثم التوصل إلى النتائج التالية:

- أن هناك استخدام متباين لتكنولوجيا الاتصال.
- أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال و كذا تحسين الإنتاجية و محيط العمل.
- أن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال (المستوى التعليمي، المنصب، التدريب). فيما لم يكن هناك اهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية أثر على ذلك.

تعقيب: تتشارك هذه الدراسة مع دراستنا من حيث تناولت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة اقتصادية، بينما دراستنا انصبت على دراسة مؤسسة خدماتية.

لكن ما يمكن التعقيب عليه في هذه الدراسة أنها ركزت كثيرا على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة، و هذا ما جعلها تتغاضى النظر في كيفية مساهمة التكنولوجيا في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، و من هذا المنطلق نسلط الضوء على دور التكنولوجيا في تحسين الاتصال الداخلي.

أسباب اختيار الموضوع :

ما دفعنا إلى اختيار موضوع الدراسة هو محاولة المساهمة بإثراء الرصيد المعرفي والعلمي في التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير المؤسسة، والتعرف على كيفية استخدامها كأداة فعالة في عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة.

- الهدف من الدراسة وأهميتها:

الأهداف الأساسية من هذه الدراسة هو الوقوف على مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل دور الاتصال الداخلي بالمؤسسة، وذلك من أجل الاستفادة منها في تفعيل المسار الاتصالي داخل المؤسسة. ويمكن تلخيص هذه الأهداف في النقاط التالية:

- إبراز قيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عملية الاتصال الداخلي بها.
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمكون أساسي لنظام المعلومات
- تحليل واقع الاتصال الداخلي للمؤسسة، واقتراح حلول وتوصيات تسمح لها بأداء مهامها بأحسن وجه لتحقيق أهدافها.
- الكشف عن المشاكل التي تنجم عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، ومحاولة التعرف على مختلف الآثار التي تتركها التكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال الداخلي للمؤسسة.

هذا من جهة. ومن جهة أخرى، تكمن أهمية هذه الدراسة في توضيح التمثلات حول أهمية التكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسة، باعتبار المؤسسة نسقا يضم أنساقا فرعية، من خلال التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الداخلي للمؤسسة، وواقع المؤسسات ومستواها في تبني التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعالة.

- الإشكالية:

إن التطور الذي عرفته المعرفة والتقدم التكنولوجي أحدث تغيرا داخل المجتمع. فسرعة انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعلها تفرض نفسها في جميع مجالات الحياة الاجتماعية، ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها سواء أكانت خاصة أو عامة وبغض النظر عن النشاط التي تقوم به، حيث بات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبتها ضرورة من متطلبات العمل.

وباعتبار أن المؤسسة نسق فرعي من النسق الكلي وهو المجتمع فإن نجاحها اليوم أصبح يتوقف وبشكل كبير على القدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل السريعة التغير، خاصة على ضوء الانفتاح على الاقتصاد العالمي الذي يتضمن الطرق الحديثة من أجل تحسين وتطوير إنتاج المؤسسة وخدماتها. لذلك، فالتطور أصبح مطلبا أساسيا للنمو في ظل التغيرات والأوضاع الراهنة.

وباعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال شهدت في العقد الأخير من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين تقدما هائلا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة، فقد أفرزت العديد من آليات تصنيع المعرفة والمزيد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي جعلت العالم قرية كونية صغيرة.

ولقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في نقل الثورة المعلوماتية والتكنولوجية من الشمال إلى الجنوب، مروراً بالشرق والغرب في نفس اللحظة، وكل ذلك ألقى بثقله على الأنظمة لكل مجتمعات.

ويعتبر الاتصال محور كل العمليات في المؤسسة رسمية كانت أم غير رسمية، بحيث يترتب عنه فعالية الأداء من حيث اتخاذ القرارات وبناء الهيكل التنظيمي وفعالية القيادة وحركية الجماعات والدافعية والبيئة التنظيمية والتغيير التنظيمي الذي تقوم بها المؤسسة. كما أنه يتم عن طريق الاتصال إصدار التعليمات الخاصة بإنجاز المهام وتلقي التوجيهات والإرشادات، والرد عن تساؤلات المرؤوسين وتقديم اقتراحات لحل مشاكلهم وإمدادهم بالمعلومات الضرورية، وهو حال كل مؤسسة.

ويعد الاتصال من بين المواضيع التي لقيت اهتماما واضحا وجليا من طرف المختصين في مجال السلوك الإنساني عموما، والسلوك التنظيمي خصوصا. ويمكن القول بأن الاتصال بوصفه نشاطا إنسانيا على الجانب الكبير من الأهمية قد رافق الحياة الإنسانية منذ البداية، وهذا انطلاقا من مسلمة أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه. فالاتصال قديم قدم وجود البشرية على سطح البرية كضرورة إنسانية واجتماعية وحضارية، وحاجة الإنسان له في مختلف البيئات المحلية لا تقل أهمية من حاجته إلى السكن والغذاء، بحكم أن الإنسان لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن باقي الأفراد، فلا بد له أن يدخل في علاقات مختلفة المستويات، بحيث إن الاتصال يطور ويقوي العلاقات الإنسانية في المجتمع، وبالتالي يجسد قيم التواصل والترابط بين الأفراد والتآلف بينهم في المجتمع الإنساني ككل.

ومن خلال هذه الأهمية، بات من الضروري على المؤسسة تحديث أنظمتها باستخدام التكنولوجيا الجديدة كأداة لتحسين القدرات الإدارية وذلك عن طريق العملية الاتصالية بتبسيط وتسهيل الإجراءات، وكذلك بتطوير الأداء البشري. وأي مؤسسة جزائرية مجبرة على ذلك من خلال اتباع سياسة تجديد وأتمنة الأجهزة الإدارية وكافة الخدمات دون إغفالها عن تأهيل مواردها البشرية .

وتعتبر التكنولوجيات الجديدة للاتصال الورقة الرابحة لكل مؤسسة في اتخاذ القرارات السليمة والرشيده وتعتظيم مخرجاتها لضمان استمراريتها، وبقائها وتحقيق أهدافها المرجوة في ظل الاستراتيجية الكلية لها.

ولمحاولة فهم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير وتحسين الاتصال الداخلي لمؤسسة "بلدية حجاج" الذي يحظى باهتمام بالغ من طرف المسؤولين والمسيرين، فقد أردنا من خلال هذه الدراسة التعرف على إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأدواتها في نقل المعلومات بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وكذلك الوسائل الاتصالية المستعملة في معاملات هذه الأخيرة مع جمهورها الداخلي.

وبهذا، فالاتصال الداخلي يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخل المؤسسة، إذ على قدر ما يكون الاتصال الداخلي فعالا تكون النتائج لصالح المؤسسة، من خلال انسياب المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية. وبقدر ما كان الاتصال الداخلي غير فعال فإنه يصبح وسيلة عرقله للمؤسسة، من خلال عدم دوران المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية.

وعليه تم طرح التساؤل التالي:

كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تسهم في تحسين الاتصال الداخلي؟

وللإجابة عن هذا السؤال، قمنا بتحديد سؤالين فرعيين اثنين، هما كالتالي:

- 1- ما هي طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة؟
 - 2- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين خدمة المؤسسة؟
- الفرضيات:**

تعتبر الفرضية إجابة مؤقتة عن سؤال البحث، كإطار موجه للدراسة. وفي دراستنا، قمنا بصياغة الفرضيتين التاليتين:

- 1- يوجد اتصال داخلي فعال داخل المؤسسة.
 - 2- تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي
- المفاهيم الموظفة في الدراسة:**

المفهوم هو "تصور ذهني عام ومجرد للظاهرة أو أكثر و للعلاقات الموجودة بينها." ¹وقد تم استخدام المفاهيم التالية في هذه الدراسة.

- الدور:

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، مصطفى ماضي، ب ط، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004، ص158.

لغة: يمكن فهم مصطلح الدور بدلالة الحركة في محيط أو بيئة معينة من الفعل دار ودوراناً، بمعنى طاف حول الشيء. ويقال أيضاً دار حوله وبه وعليه، وعاد الى الموضوع الذي ابتدأ منه. ويعرف قاموس وبيستر مصطلح الدور لغوياً بأنه الجزء الذي يؤديه الشخص في موقف محدد ، وكذلك هو المركز او المنصب الذي يحتله الفرد ،والذي يحدد واجباته وحقوقه الاجتماعية.¹

اصطلاحاً: يستخدم الدور في علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي والأنثروبولوجيا بمعان مختلفة. ويطلق كمظهر للبناء الاجتماعي معين يتميز بمجموعة من الأنشطة، كما يمكن تعريفه على انه نموذج يركز حول بعض الحقوق والواجبات يرتبط بوضع او موقف اجتماعي معين ، و يتحدد دور الشخص عن طريق مجموع توقعات الشخص نفسه.²

ومنه فالدور يساعد على تحديد معنى الواجبات، كما أنه يقوم على وضع الأفعال التي يؤديها الأفراد داخل الجماعات وذلك حسب مكانته ومركزه داخل المجتمع.

إجرائياً:

ونقصد بالدور مجموعة من المهام التي تؤديها تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة بغية تحسين الاتصال الداخلي.

- التكنولوجيا:

لغة: تعني التقنيات، علم تطبيقي. طرائق وقواعد مستعملة في التصنيع، أساليب فنية هادفة للتطوير.³
إن كلمة التكنولوجيا كلمة لاتينية وتتكون من:⁴

Tech:بمعنى الفن، الصناعة.

Ogos:بمعنى الدراسة والعلم.

اصطلاحاً:

هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة، في مجال الانتاج والخدمات، كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية والتي تمثل مجموعة الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الانسان في مختلف نواحي حياته العلمية. وبالتالي، فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الانسانية.

اما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الابداع والخلق بالإضافة الى الاقتباس والاستيعاب، فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والابداعات الازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي، والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة.

مدارس قاموس مصطلحات علم الاجتماع.¹

مدارس فاروق مصطلحات علم الاجتماع سلسلة قواميس المنار، دار مدينة للطباعة والنشر وتوزيع، إسكندرية، ص120..²
قاموس المنجد في اللغة العربية والاعلام، ط2، دار المشرق، لبنان، 1986، ص.ص 15- 51³

السيد مصطفى أحمد أبو الخير، عقود نقل التكنولوجيا، ط1، إتراك للطباعة والنشر، القاهرة، 2007، ص.ص 11.4.

ويعرفها "سمير عبده": "بأنها الأدوات والوسائل التي تستخدم لأعراض عملية تطبيقية، والتي تظهر في اطار ظروفه الاجتماعية ومراحل التاريخية".¹

المفهوم الإجرائي:

التكنولوجيا تشمل مختلف الابتكارات والاختراعات التي تمس مختلف المجالات، وهي عبارة عن وسائل وأدوات مادية التي يستخدمها الانسان للقيام بأعماله بسرعة ودقة أكبر.

الاتصال الداخلي:

- اصطلاحا:

من الواضح أن الاتصال الداخلي تطور مع التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده عصرنا الحالي. فنجد هناك تعاريف مختلفة له، وهذا يعود الى الاختلاف في وجهات النظر. وعموما هو "عملية الربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات الحقائق والافكار"².

كما ويعرفه ابراهيم عبد العزيز شيخا: "الاتصال الداخلي يعني تبادل الافكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري".- كما تعرفه منال طلعت محمود: "الاتصال الداخلي دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل، التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها"³.

- ويعرفه عبد الحميد درويش: "بأنه ذلك الاتصال الذي يحدث داخل المؤسسة والذي يهدف الى ضمان انسياب المعلومات والافكار."⁴

ويعرفه احمد البدوي: "بأنه مجمل النشاطات والاعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين ويهدف الى انجاز مشروع موحد وبلوغ اهداف مشتركة كما يسمح لكل فاعل داخل المؤسسة أن يكون معروفا بشخصية ومهتمة فيها ويعمل على ازدهارها وفعاليتها فيها"⁵.

وعليه، الاتصال الداخلي هو كل الاعمال والنشاطات التي تسعى الى الربط بين كل العاملين في المؤسسة، وهذا من أجل بلوغ الهدف الذي تسعى اليه.

وإجرائيا:

الاتصال الداخلي هو عملية يقوم بها الفرد أو مجموعة من الأفراد للتواصل فيما بينهم داخل المؤسسة. وهي كل الوسائل التي سيستخدمها الموظفون في ائصال وتوصيل المعلومات بين المستويات التنظيمية في المؤسسة، ويساعد على تحقيق أهدافها.

- المؤسسة خدماتية :

محمد عبد الشفيق عيسى، العالم الثالث والتحدي التكنولوجي الغربي، دار الطبعة للنشر بيروت، ط1 2001، ص35.¹
فضيل دليو، اتصال المؤسسة (إشهار، علاقات عامة مع الصحافة)، ط1 دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص10.²
المرجع نفسه، ص12.³
المرجع نفسه، ص13.⁴
صلاح الشنواطي، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مؤسسة الشباب الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص20.⁵

اصطلاحاً: هذا النوع من المؤسسات شامل لمجموعة المؤسسات. تركز على خدمة المجتمع في كل متطلباته، بحيث كل مؤسسة تقدم خدمة معينة كمؤسسات الأبحاث العلمية ومؤسسات النقل والبريد والمواصلات والمؤسسات البنكية، وغيرها من المؤسسات الأخرى التي تقوم على النشاطات المالية كالمؤسسات الضمان والتأمين وكذلك.¹

إجرائياً:

المؤسسة عبارة عن هيكل تنظيمي يجمع بين مختلف عوامل الإنتاج من تكنولوجيا (آلات ومعدات) ووسائل أخرى من أجل تقديم الخدمات للفرد.

- نوعية الدراسة:

تطبق الدراسات الكيفية أو النوعية على "بعض الظواهر الاجتماعية والإنسانية خاصة و التي تتطلب الفهم ثم التأويل نظراً لتعقدها ولا يمكن دراستها كمياً"²، بغية استخراج المعاني المستترة وراء الظواهر المدروسة من خلال السياق الذي تتشكل من خلاله.

وبالتالي، كانت دراستنا كيفية لأن الاتصال الداخلي وكيفية تأثير التكنولوجيا المعلومات والاتصال فيه هي مسائل لا يمكن معالجتها إلا كيفياً، وذلك من أجل استخراج المعاني الضمنية ومحاولة فهمها.

- منهج الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى النوع من البحوث المسماة بدراسة الحالة وأيضاً بالبحوث المونوغرافية التي تنصب على "حالة عمل مؤسسة أو تحقيق حول حدث، شخصية خاصة أو شاهد مميز"³ بشكل معمق. لكن كيف يمكن لدراسة حالة من الحالات أن تكون مفيدة في البحوث الكيفية؟

وتضم دراسة الحالة "معلومات متعددة و مدققة قدر الإمكان بغرض إدراك و فهم كل الحالة المدروسة"⁴ بحيث يكون هذا التدقيق و التعمق في البيانات المجمعّة كفيلاً بان يمنح للباحث نظرة شاملة عن الحالة أو الحالات المدروسة ألا يكون العدد المحدود لهذه الحالات معرقلاً أمام قابلية تعميم النتائج المتوصل إليها على حالات مماثلة.⁵

- أدوات جمع البيانات:

أي بحث علمي يتوقف إلى حد كبير على اختيار أدوات مناسبة تتماشى وطبيعة الموضوع، وإمكانية الباحث للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة. ولهذا، قد اعتمدنا على أداتين اثنتين ألا وهما: الملاحظة والمقابلة.

-الملاحظة:

¹ Géant Longatte. Jaccque Muller, **Economie d'entreprise**, Paris, Dunod, 2004, p. 03

² لمياء مرتاض نفوسي، هندسة البحث الكيفي، ب ط ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الاردن ، 2018، ص.85

³ Maurice Angers, **Initiation à la méthodologie des sciences humaines**, Alger, Editions Casbah, 2015, p.66

⁴ Paul de Bruyne, Jacques Herman, Marc de Schoutheete, **Dynamique de la recherche en sciences sociales**, France, PUF,

1974, p.211

⁵ لمياء مرتاض نفوسي، مرجع سبق ذكره، ص.102.

تعتبر الملاحظة من وسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية، والحقائق من مكان إجراء الدراسة، ذلك أن الملاحظة هي مشاهدة ظاهرة محل الدراسة عن الكتب في إطار متميز وفقا لظروفها الطبيعية.

والملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة يميزها عن وسائل أخرى، حيث تعطي الباحث إمكانية ملاحظة السلوك والعلاقات وتفاعلات المبحوثين، وإطلاع على أنماط وأساليب معيشية التي تتيح للباحث الملاحظة في الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث، حيث أن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص، لذلك يكون تصرفهم طبيعيا وبعيدا عن التصنع والتكلف¹.

وقد أفادتنا الملاحظة في الاطلاع على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق أدوات أخرى، كالمعلومات المتعلقة بطبيعة الاتصال السائد في المؤسسة، ونوعية العلاقات داخل المؤسسة، والتكنولوجيا المستخدمة وكيفيات الاستخدام².

- **المقابلة:**

تعتبر مقابلة البحث من ضمن تقنيات جمع البيانات في العلوم الاجتماعية التي يفضلها يتم جمع البيانات والمعلومات بكمية هائلة حول آراء، اتجاهات، تصورات، ومعايير المبحوثين، هذه الجوانب النفسية والعقلية التي يصعب التعرف عليها، وتسجيلها عن طريق الملاحظة المباشرة وتحليل استمارة والاستبيان في بعض الأحيان، وتعرف عليها وتسجيلها عن طريق الملاحظة مباشرة، وحتى استمارة الاستبيان في بعض الأحيان.

وتعرف المقابلة عموما بأنها تبادل لفظي بين طرفين: أحدهما الباحث، وثنائهما المبحوث أو مجموعة من المبحوثين. وأن علاقة وجه لوجه التي تنتجها المقابلة تجعلها أداة مرنة، وهذه المرونة تمكن الباحث عموما من استطلاع الإجابة، والبيانات من المبحوث نفسه.

وهناك عدة أنواع للمقابلات، وقد انتهجنا في هذه الدراسة تحديدا **المقابلة نصف الموجهة أو غير المقتنة**. ويعد هذا النوع من المقابلة الأكثر استخداما في العلوم الإنسانية*. "سُميت كذلك لأنها ليست مفتوحة بشكل كلي، كما أنها لا تحتوي على عدد كبير من الأسئلة التي ستوجه مسار المقابلة بشكل تام. في هذه الحالة، تُطرح على المبحوث مجموعة من الأسئلة استنادا إلى دليل المقابلة المحضر مسبقا"³.

هذا من جهة. ومن جهة أخرى، تم توظيف التحليل الموضوعاتي في دراستنا هذه. "ويقوم الباحث بهذا النوع من التحليل عند القراءة المتعددة لكل مقابلة. فالمواضيع لا تظهر دائما من الوهلة الأولى. فهي تتحدد تدريجيا عند كل قراءة، خصوصا المواضيع الفرعية"⁴.

- **مجتمع البحث والمعاينة والعينة:**

- **مجتمع البحث:**

⁴ فيصل علي فرحان المخلاقي، المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات مع دراسة لواقع المؤسسات الصحافية واليمنية، اليمن، المكتب الجامعي الحديث، 2000، ص.

المرجع نفسه²

* أنظر ملحق رقم 01 الخاص بدليل المقابلة

³ لمياء مرتاض-نفوسي، تقنيات البحث الكيفي: المقابلة، الجزائر، دار هومة، 2017، ص.141

⁴ المرجع نفسه، ص.194

ويمثل الموظفون ببلدية حجاج التابعة لولاية مستغانم المجتمع الكلي للدراسة الذي يتوافق مع أهداف البحث. ويتم من خلاله اختيار حجم العينة ونوعها حتى تعالج المشكلة قيد البحث، وكان عددهم 59 موظف.-**

أما عن المعاينة، فقد قمنا في هذه الدراسة بمعاينة غير احتمالية عرضية.

وهو نوع من المعاينة "يكون فيها احتمال انتقاء عنصر من عناصر مجتمع البحث ليصبح ضمن العينة غير معروف و الذي لا يسمح بتقدير درجة تمثيلية العينة المعدة بهذه الطريقة.

(وصنفها) عرضية و هي سحب عينة من مجتمع البحث حسبما يليق بالباحث، و هي تلك المعاينة غير احتمالية و التي تواجه صعوبات اقل أثناء انتقاء العناصر "1.

العينة:

هي جزء من المجتمع يتم اختيارها وفق قواعد خاصة، بحيث تكون العينة المسحوبة ممثلة قدر الامكان لمجتمع الدراسة .

لذلك يمكن تعريف العينة على أساس أنها مجموعة الوحدات التي يتم اختيارها من المجتمع الاحصائي. ولذلك يمكن تقسيم مجتمع الدراسة إلى مجتمع غير معروف للباحث بحيث يلجأ لإجراء المسح الشامل.²

لما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة الاستخدام الفعلي لتكنولوجيات الاتصال الحديثة الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، البريد الإلكتروني، شبكات التواصل الاجتماعي) ، من خلال معرفة ترتيب هذه التكنولوجيات انطلاقا من درجة استخدامها، وأثر استخدامها في الاتصال الداخلي للمؤسسة قيد الدراسة، فقد اخترنا أن نجري على دراستنا على عينة من الموظفين، متمثلين في بعض الإداريين والموظفين في مختلف المصالح الإدارية لمؤسسة بلدية حجاج والذين بلغ عددهم عشرين موظفا.

جدول رقم 01: السمات العامة لعينة الدراسة

رقم المبحوثين	الجنس	السن	المستوى التعليمي	الرتبة المهنية	الخبرة المهنية
المبحوث الأول	ذكر	30	جامعي	مساعد مهندس في التسيير التقني والحضري	3 سنوات
المبحوث الثاني	ذكر	35	جامعي	متصرف	7 سنوات
المبحوث الثالث	ذكر	39	جامعي	متصرف إقليمي مصلحة بيرومترية	18 سنة
المبحوث الرابع	ذكر	55	متوسط	عون الإدارة الإقليمية	22 سنة
المبحوث الخامس	أنثي	38	ثانوي	عون إداري	6 سنوات

** أنظر ملحق رقم 02 الخاص بخصائص مجتمع البحث

¹ موريس أنجيس، مرجع سبق ذكره، ص.311

محمد عبد العالي النعيمي، عبد الجبار توفيق البياتي، طرق ومناهج البحث العلمي، مؤسسة وراق لنشر والتوزيع، عمان، 2008 ص 972

17 سنة	عون الإدارة الإقليمية	ثانوي	45	ذكر	المبحوث السادس
17 سنوات	عون إدارة إقليمية (تحرير عقود الزواج)	ثانوي	42	ذكر	المبحوث السابع
7 سنوات	مكلف بقسم إعلام والاتصال	جامعي	36	ذكر	المبحوث الثامن
18 سنة	متصرف إقليمي	جامعي	39	ذكر	المبحوث التاسع
10 سنوات	إعلام الآلي مكلفة بمصلحة البيرومترية	جامعي	34	أنثى	المبحوث العاشر
10 سنوات	ملحق الإدارة	جامعي	36	ذكر	المبحوث الحادي عشر
10 سنوات	متصرف إقليمي في بلدية حجاج	جامعي	40	ذكر	مبحوث الثاني عشر
9 سنوات	عون إداري	جامعي	33	أنثى	مبحوث الثالث عشر
4 سنوات	مصلحة المحاسبة قسم التجهيز	جامعي	32	ذكر	مبحوث الرابع عشر
10 سنوات	ملحق الإدارة	جامعي	37	ذكر	مبحوث الخامس عشر
11 سنوات	عون مكتب	جامعي	42	ذكر	مبحوث السادس عشر
7 سنوات	مكلف بالتسليم المصلحة البيرومترية	جامعي	37	ذكر	مبحوث السابع عشر
7 سنوات	علمي	ثانوي	38	أنثى	مبحوث الثامن عشر
11 سنة	ليسانس أدب عربي	جامعي	39	أنثى	مبحوث التاسع عشر
10 سنوات	مسؤولة مجمع الهاتف	ثانوي	30	أنثى	مبحوث العشرون

التعليق:

يبين الجدول أعلاه السمات العامة لأفراد عينانا والمتمثلة في الجنس والسن والمستوى التعليمي والرتبة المهنية والخبرة المهنية. ويتضح من خلال الجدول أن عدد الذكور الذين تم اختيارهم أكبر من عدد الإناث. أما فيما يخص أعمار المبحوثين فتتراوح أعمارهم من 30 إلى 55 سنة. أما بالنسبة للمستوى التعليمي فأغلبية المبحوثين متحصلين على شهادات جامعية (ليسانس). وفي الأخير، سنوات الخبرة تتراوح من 03 سنوات إلى 22 سنة.

- الإطار الزماني والمكاني للبحث:

الإطار الزماني: انطلقت دراستنا لموضوع دور تكنولوجيا في تحسين الاتصال داخل المؤسسة تحديدا عندما تمت الموافقة على دراستنا لهذا الموضوع من طرف الأستاذة المشرفة وكذلك قبوله من إدارة كلية العلوم الاجتماعية. وعليه تمت الدراسة عبر مرحلتين اثنتين.

المرحلة الأولى:

حيث احتوت الجانب النظري والمفاهيمي الذي تضمن أيضا الدراسة الاستطلاعية، دون إطلاع المبحوثين على هويتنا الحقيقية كباحثين، لملاحظة تصرفاتهم داخل المؤسسة، ولتيم بعد ذلك إعادة بناء الاشكالية وصياغة الفروض، ، وذلك من 01 ماي الى غاية 30 ماي 2021.

المرحلة الثانية:

وتمثلت في الدراسة الميدانية حيث تم الاتصال المباشر بالمبحوثين وتقديم أنفسنا كباحثين. وتم فيها اجراء مقابلات مع عينة الدراسة لجمع المعطيات، وذلك من 07 جوان الى غاية 30 جوان 2021 .

الإطار المكاني:

لقد قمنا بدراستنا الميدانية في المؤسسة الخدمتية لبلدية حجاج.

- الخلفية النظرية الوظيفية:

من المعروف أنه لكل دراسة إطار نظري متبني كإطار تفسيري للظاهرة المدروسة. وعلى الباحث أن يختار أو يتبنى النظرية المناسبة وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة والتحقق من إيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وقد تبين ان النظرية الوظيفية هي أنسب نظرية لموضوع دراستنا. وتدرس الوظيفية المؤسسات الاجتماعية "كهياكل تؤدي دورا داخل مجموعة متناسقة والمتمثلة في المجتمع".¹ وعند تحليل ظاهرة اجتماعية استنادا على الوظيفية، يتم طرح الأسئلة الثلاثة الموالية:

"-ما هي الوظيفة؟

-ما هي الأسباب؟

-ما هي مكائنها داخل المجموعة؟"²

و يرتبط مفهوم الوظيفة من التصور الوظيفي بمبدأ التوازن (equilibrium) الذي يجب أن يقوم به كل نظام حتى لا تكون هنالك فوضى، من مبدأ أن "النظام والتوازن (هي) الحالة الاعتيادية للمجتمع"³. وترتكز هذه النظرية على ما يقدمه الجزء الى الكل حيث تعتبر التكنولوجيا جزءا من الاتصال الداخلي في مؤسسة بلدية حجاج كما لها القدرة على الاستقرار والانسجام بتحقيق وتهيئة الظروف الأساسية التي تساعد النسق الاجتماعي على البقاء و الاستمرار و التطور، وجود لغة مشتركة تساعد على التفاهم والاتصال بين الموظفين، طريقة توزيع الأدوار داخل المؤسسة. ويعطي "بارسونز" للبعد التكنولوجي أهمية قصوى في إحداث تأثير على المجتمع لكن بصورة تدريجية دون إحداث تغييرات اجتماعية، بحيث أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى تغيير داخل المؤسسة في تحسين الخدمات واختصار الوقت وتساهم في تسهيل الاتصال بين الموظفين كما تؤثر فيهم إيجابيا. وبذلك فإن النظرية الوظيفية لها دور فعال وهذا نتيجة للتفاعل الذي يحدث بين هذا الموظف والأنساق الاجتماعية الفرعية دون إهمال للنسق الثقافي والقيمي عامة ، الأمر الذي يؤكد على أن التغيير الذي يحدث بفعل عامل التكنولوجيا ينبغي أن يكون متوافقا مع التزامات القيمة الأساسية . كما يتعدى دور العامل التكنولوجي حسب " بارسونز" ليشمل الأنساق الاجتماعية الفرعية ، فالاختراعات العلمية

¹ François Dortier, *Les sciences humaines*, France, Sciences Humaines Editions, 1998, p.32

² Ibid.

³ أنتوني غدنز، ترجمة: الصياغ فايز، علم الاجتماع، لبنان، مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة الرابعة، 2005، ص.74

تعمل على خلق نسق جديد من المعتقدات تتماشى تدريجيا مع الروح العلمية التي ترسى داخل البناء الثقافي والاجتماعي.¹

وقد وظفنا الوظيفية للتعرف على الوظائف التي تؤديها تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة، من خلال الدور الفعال الذي تلعبه في الاتصال الداخلي.

وبعد الانتهاء من عرض الإطار المنهجي للدراسة، سننتقل إلى عرض الإطار النظري لها.

الإطار النظري

تمهيد

الفصل الأول: الاتصال الداخلي في المؤسسة

تمهيد

1-1 أهداف الاتصال الداخلي

2-1 وسائل الاتصال الداخلي

3-1 وظائف الاتصال الداخلي

4-1 أشكال الاتصال الداخلي

الفصل الأول الاتصال الداخلي في المؤسسة

تمهيد :

تعد الاتصالات مهمة للنجاح المؤسسة ،لتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من الأفراد والمؤسسات، اذ تمثل عمليات الاتصال أحد العناصر في التفاعل الانساني. وعن طريق أنظمة الاتصالات الداخلية استطاعت المؤسسات احراز تقدم ملموس في نمو المجتمعات. و تعتبر الاتصالات الداخلية في أي مؤسسة من المؤسسات عملية أساسية لما تقوم به من مهام ووظائف تسيير العمل الاداري والفني.

فالالاتصالات الداخلية أساسية في كل مؤسسة مهما كان حجمها ، وأي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير الادارات الأخرى. فقرارات المؤسسة وأهدافها وتوجيهاتها ونظمها تتعلق بعملية الاتصالات الداخلية بحيث تعتبر الموصل بينها وبين العاملين داخل المؤسسة.

1-1 أهداف الاتصال الداخلي:

يمكن تحديد مجموعة من الاهداف التي يسعى الى تحقيقها.

✓ الأهداف الخاصة بالعاملين:

من اهم الاتصال الداخلي في أي مؤسسة تلك الخاصة بالعاملين حيث يسعى الاتصال الى التعريف بما يجري داخل المؤسسة. مما يؤدي الى زيادة التفاهم والثقة. كما يهدف الى خلق الرضا والارتياح في المؤسسة وبين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا لرضا بصورة مستمرة وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال اشتراكهم في عملية تسيير الادارة وذلك بإبداء آراءهم ازاء المواضيع المطروحة.

كما ان الاتصال داخل المؤسسة من خلال تعريفه للعاملين بما يجري في المؤسسة يسعى الى تبادل المعلومات الهامة مما يؤدي الى التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الاشاعة في وسط العمالي.¹

✓ اهداف الاتصال الداخلي الخاصة بالقيادات الادارية :

تدور في مجملها تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة. مما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كافي من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة مما يسهل عليه عملية التوجيه والاشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين الانشطة الادارة المختلفة داخل المؤسسة.²

✓ اهداف الاتصال الداخلي بالنسبة للجماهير:

تتلخص في إقامة نظام اتصال به . يمكننا من توصيا حقيقية الجهود التي تبذلها وكذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها وكذا طبيعة انتاجها وخدماتها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة اخرى.

فداخل المؤسسات ،الاتصالات تشجع أولا :التبادلات بين الموظفين في اطار ما يسمي بالثقافة من خلال ترسيخ قواعد وممارسات تتماشى مع الاهداف الواجب تحقيقها .عملية الترسخ مرتبطة بمجموع العمليات المنقولة والمنشورة داخل التنظيم هذه العادات والممارسات تشكل ثقافة تميز المؤسسة عن باقي المؤسسات الاخرى.¹

1-2 وسائل الاتصال الداخلي:

ومما تم ذكره تنقسم وسائل الاتصال الى ثلاثة انواع هي :الاتصال الشفهي، السمعي- البصري، الاتصال الكتابي.

• الاتصال الشفهي:

يعتبر هذا النوع من الاتصالات من اقدم الادوات التي يستخدمها المدراء أو الرؤساء للقيام بأعمالهم وحتى الموظفين بينهم، وهذا يوفر الوقت ويخلق جوا من الصداقة والتعاون داخل المؤسسة. يتم دون استخدام أداء وسيطة.

ونجد من بين الوسائل المستخدمة لهذا النوع:

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 أن تأثيره كبير هذا لأنه يعطي للمحدث الفرصة لإدراك فهم الآخرين ومدى استجابتهم وذلك عن طريق رد فعل الذي يظهر على وجوههم وكذلك يعتبر القيام بالاتصال المباشر بين المسؤولين أو رجال الادارة والعاملين وسيلة تشعرهم بمدى اهمية وقربهم من العملية اتخاذ القرارات وهذا ما يؤدي الى رفع الروح المعنوية.

ب - الاجتماعات أو الندوات: يعتبر هذا النوع من أوضح الأنواع وأكثرها فائدة وعن طريقة تكون محاولات معرفة المشاكل التي تواجه الادارة والحلول والمقترحات وكذلك يعتبر أداة لتبادل الأفكار والآراء.²

• **الاتصال الكتابي:** يسمح هذا النوع من الاتصالات بنقل المعلومات الى عدد كبير من الأفراد مع امكانية الرجوع اليها في المستقبل بحيث يكون هناك شرح وتفصيل لكل المعلومات والبيانات الموجودة حتي يستطيع العمال فهمها، وحتى يكون هذا النوع ذا فعالية يجب أن تكون التقارير كاملة وواضحة ،ويكون هذا الأسلوب في المنظمات كبيرة الحجم ويحدث هذا النوع من الاتصال بين الأفراد والأشخاص بصورة فردية وشخصية في الحياة اليومية

¹ رضوان بلخيري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسر للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر المحمدية، 1434-2013، ص64.
² محمد علي القوزي، نشأة وسائل الاتصال وتطورها، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص51.

والعلاقات العامة التي تجمع بين مختلف الأفراد في أماكن مختلفة، فعملية الاتصال الكتابي تحقق الدقة والأمانة أثناء نقل الوسائل الاتصالية خاصة إلى العاملين خصوصا إذا كان الشكل المعتمدة لدى الموظفين والمسؤولين الذين يعتمدون على التعليقات المكتوبة.

يكثر هذا النوع من الاتصالات في الحالات الاتصال من الأعلى إلى الأسفل ونقاط ضعف هذا الأسلوب تتمثل في دعم معرفة المستقبل للدوافع والأساليب التي أدت إلى إرسالها أنه ممكن فهمها بصورة مختلفة لأنه يوجد اختلاف في المفاهيم وفي المرجعية العامة، ولكي نتغلب على أي سوء الفهم والتقصير يجب تعزيز هذا الأسلوب بالشرح والمناقشة لموضوع الرسالة وأن يقوم المسؤولين بمقابلة العاملين بصورة جماعية أو الفردية والتأكد من أنهم استطاعوا فهم الرسالة بالشكل المرغوب ومن بين طرق الاتصال الكتابي:

التقرير، المذكرات، الخطابات، النشرات الدورية، ملصقات الحائط، النشرات الخاصة، الجرائد الداخلية، الصور والأفلام، المجلة، الكتيبات والخرائط والمقترحات، الفاكس التلكس.¹

• الاتصال التصويري (الوسائل السمعية البصرية):

تخاطب هذه الوسيلة العاطفة أكثر من العقل، فهذا الاتصال يعتمد على الوسائل السمعية البصرية ويحدث هذا الاتصال تأثيرا كبيرا على نفوس المستقبلين لهذه الرسالة نظرا للاعتماد على الصور والوسائل المرئية، الأفلام على أنواعها والتلفاز وغيرها، ومن الممكن أن يكون ناطق أو صامت ومن المعقول والبديهي أن يكون تأثير الناطق أكبر من الصامت، هذا النوع من الاتصال يعتمد على حاسة البصر وكذلك اللغة كمكون أساسي ورئيسي لعملية الاتصال لا يستعمل بشكل واسع بسبب عدة معوقات مثل معرفة الطرفين للغة نفسها، كذلك فهو لا يستخدم لوحدة بل في حالات كثيرة يستعمل مع نوع آخر من أنواع الاتصال، اختيار الوسيلة السمعية البصرية.²

1-3 وظائف الاتصال الداخلي :

ترتبط وظائف الاتصال الداخلي ارتباطا وثيقا بمحتوي الاتصال، وعلى المحتوى تتوقف عملية تنسيق الجهود بين الموظفين، كما تسمح بالقيام بالأعمال الجماعية في الإدارة وذلك في مختلف المستويات المتعلقة بالتعاون والتكامل حسب تخطيط معين، ومن ثم أصبح الاتصال وظيفة في توصيل المعلومات وتبادلها وتدفعها إلى جميع مستويات التنظيم لكي يضمن استمرار العمل ووحدة الجهود وتحقيق وكفاية وقد وضع "روجي مشلي" أربع وظائف للرسالة الإعلامية، وهي:³

- المعلومات العلمية Information Opérationnelles:

ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص 18.

المرجع نفسه، ص 19.

علي قساسة، وظائف الاتصال الداخلي، محاضرات في وحدة الاتصال الجماهيري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر،

ص 54.

تتمثل في كل المعلومات الضرورية تقنيا لتنفيذ عمل معين وتحديد مناصب المستخدمين في المؤسسة، وهذه المعلومات هي ذات أهمية بالغة، لأنها تسمح بتمرير التعليمات لتحسين سير المعلومات والعمل في المؤسسة، وتحديد منصب ودور كل فرد في المؤسسة وحدود مسؤولياته.¹

- المعلومات المحفزة (Informatoin Motivatoinnelles):

تشمل كل المعلومات الضرورية التي تحفز كل العمال على تحسين وتحديد موقع كل فرد في الجماعة، وبهذا يدرك مكانته وقيمه ضمن الجماعة من جهة، ويدرك أهداف ووسائل مشاكل المؤسسة من جهة أخرى، لكن هذا لا يعني أن يكون العمال على دراية كاملة بالمعلومات التي هي حوزة السلطات العليا في المؤسسة إلا أن غياب مثل هذه المعلومات سيؤدي حتما إلى اللامبالاة وانشغال الإشاعات بدلا من المعلومات الصحيحة.²

- المعلومات التي تتضمن الترقية الوظيفية (Informations Promotionnelle):

تتمثل في المعلومات المتعلقة بالترقية الداخلية، أي الامكانيات المستقبلية للعامل في المؤسسة، سلم الأجور وخطط الترقية المهنية.³

- المعلومات العامة (Informations Générales):

وهي المعلومات حول التنظيمات العامة الداخلية والخارجية التي تهم العمال كالمعلومات المتعلقة بحقوقهم ودور ومهام المصالح كالتقنية، مفتشية العمال، ودور مختلف المصالح الإدارية الاجتماعية، وكذا المعلومات المتعلقة بالعلاقات الخارجية للمؤسسة نفسها، والتعريف بالمختلف الانشغالات والآراء.⁴

وظائف الاتصال الداخلي حسب أنواعه:

أنواع الاتصال	الوظائف الأساسية	الوسيلة الأكثر فعالية
نازل	- الإعلام: إيصال المعلومات والأوامر والتوجيهات العلمية - التحفيز: تشجيع المشاركة والالتزام بأهداف المؤسسة والشعور بالمسؤولية.	- المذكرات والاجتماعات. - رسائل المدير - مرتببات الموظفين
صاعد	- معرفة الأوضاع الداخلية من مشاكل موضوعية وذاتية. - الاستفادة من الآراء والمقترحات.	- سبر الآراء والتحقيقات. - المقابلات الفردية والجماعية - صناديق الاقتراحات. - استعمال الجريدة اليومية.
أفقي	- تنسيق العمل بين المصالح المختلفة. - توطيد العلاقات الانسانية والاجتماعية.	- الاجتماعيات التنسيقية. - الاجتماعات وتبادل الآراء.

جمال العيفة، مؤسسات الاعلام والاتصال الوظائف، الهياكل، الأدوار، ديوان المطبوعات الجامعية، ص 80.

²Constantine Longovoy, L'information et la communication de l'entreprise, Paris, Presses Universitaires de France, 1974, p.37

علي قسايسية، مرجع سبق ذكره، ص 55.

جمال العيفة، مرجع سبق ذكره، ص 82.

المصدر: على قساسية، وظائف الاتصال الداخلي، محاضرات في وحدة الاتصال الجماهيري، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر، 2002.

1- أشكال الاتصال الداخلي:

وهو الطريقة أو القناة التي تحدد مسبقا بصفة رسمية ملزمة لجميع العاملين في المنظمة الادارية من أجل اتباعها في جميع اتصالاتهم أثناء أدائهم لمختلف النشاطات داخل المؤسسة .

وتنقسم الأسس التي تحكم هذا النوع من الاتصالات بالثبات والاستقرار حيث يمثل الطريق الرئيسي لاتصال في المنظمات الادارية الكبيرة الحجم.

يأخذ الاتصال الرسمي الشكل الكتابي في معظم الأحوال مثل التقارير والطلبات والشكاوي والمراسلات الرسمية وغيرها ،وقد تتخذ الشكل أو الأسلوب الشفهي في بعض الأحيان كحالة اصدار المدير لأوامر الشفهية الي مدير مكتبة.

يصنف علماء الادارة شبكة الاتصال الرسمي الى الاتجاهات التالية:

أ- الاتصال النازل:

هو ذلك الاتصال الذي يتم من الأعلى الي الأسفل ،بمعني أنها تصدر من القيادة الأعلى للمؤسسة الى الادارة المختلفة سواء المتوسطة الي المستويات السفلي من الادارة حيث يوجد العاملين المنفذين في قاعدة الهرم.

يتميز هذا الاتصال بالوضوح والسهولة في المنظمات الادارية الصغيرة والمتوسطة الحجم ولكن هذا لا يمنع من أنها تواجه صعوبات بالنسبة للمنظمات الادارية الضخمة ،اذ أنه يحدث سواء فهم للتعليمات والأوامر الهابطة من الأعلى نظرا لمرورها علي عدد كبير من العاملين في المنظمة .

وتكون هذه التعليمات والأوامر والأنباء ضرورية لشرح الأهداف والسياسات وتنفيذ الخطط والبرامج وتحديد الاختصاصات وتوضيح الأهداف والأعمال.

يتضمن هذا الاتصال الموضوعات التالية:

- توجيهات محددة حول تعليمات أو مهمات أو حول أداء العمل.

- معلومات مصممة لتحقيق الفهم لمهمة وعلاقتها بمهام المؤسسات الأخرى.

- معلومات حول اجراءات المؤسسة وممارستها وتتضمن سياسات وقوانين ولوائح خاصة بالمؤسسة.

- رجع الصدى الي المرؤوسين فيما يتعلق بأداء عملهم.¹

الرئيس



ب- الاتصال الصاعد:

الاتصال الصاعد يعمل علي ابلاغ الرؤساء الاداريين بالمعلومات ومدهم بالبيانات واخبارهم بالمشاكل والعقبات التي تنفيذ برامج المنظمة وقراراتها في المستويات السفلي منها وتمثل المنبع أو المصدر الذي تستقي منه القيادة الادارية شتي المعلومات ومختلف البيانات المتعلقة بشؤون منظماتهم الادارية مما يتيح لها الفرصة لإصدار قرارات سليمة.

الاتصال من الأسفل الى الأعلى مهم جدا لإدارة العليا لمعرفة ما يدور في الميدان ،فلإدارة لمعلومات عن الأداء وعن سلوكيات، وعن المشاكل بحاجة لأداء واقتراحات وأفكار جديدة ولهذا كان لا بد من وضع سياسة واضحة واجراءات معروفة لنقل ذلك كله الي الادارة ،ويتضمن هذا الاتصال (من الأسفل الي الأعلى) قديم التقارير ،شكاوي، توضيحات، استفسارات عن العمل وفي العمل بحيث يتم تقديم معلومات حول:

ما يريد الشخص قوله عن نفسه وأدائه ومشاكله.

- ما يريد الشخص قوله حول ممارسته المؤسسة وسياستها.

- ما يريد الشخص قوله حول ما يجب عمله وكيف يمكن أن يعمل ومن بين الوسائل المستعملة في هذا الاتجاه نجد المذكرات ،التقارير ،صناديق الأفكار الفردية و الجماعية، الهيئات المتمثلة للمواطنين ،الندوات ،الرسائل، الاستقصاءات {التخفيفات} سبر الآراء وخلايا التشاور.¹



ج - الاتصال الأفقي:

يتم بين العاملين في مستوي اداري واحد أو في مستويات ادارية مختلفة لا تربطهم علاقة سلطة رئاسية في نفس المنظمة الادارية أو بينهم وبين العاملين في منظمة ادارية اخرى .

لقد زاد الاهتمام بهذا الاتصال بعد وضوح الدور الهام الذي يلعبه في تحقيق التنسيق بين أوجه النشاط المختلفة داخل المنظمة الاداري ،لكي يعمل الجميع كفريق واحد متكامل.

يتم هذا النوع من الاتصال بين في مستوي اشرافي واحد أو بين العاملين الذين لا يكونون في نفس المستوي الاشرافي ولكن لا تربطهم ببعض علاقات سلطة تنفيذية لهذا تلعب الاتصال الأفقي دورا مهما أنها تساعد:

تنسيق فعاليات التقسيمات المختلفة من خلال انشاز المعلومات والاشترك فيها.

- معالجة المشكلات والصراعات بين التقسيمات بسبب تأمين وسائل الاتصال المباشر.
- توفي الاسناد العاطفي والاجتماعي للمرؤوسين من خلال التفاعل المنصب على المهمات المشتركة .
- تحقيق الضغط على الاتصال العمودي اذ أن الأفراد في التقسيمات المختلفة يستطيعون الاتصال مباشر دون العودة الى رؤسائهم وبالتالي تفادي مشكلات الاتصال العمودي
- الاتصال الأفقي بفضل دوره التكميلي للنوعين السابقين النازل والصاعد فهو يلجا الى وسائلها الجريئة الداخلية للقاءات العفوية والمناسبات الرسمية وغير الرسمية بالإضافة الى شبكة الأنترنت الداخلية مؤخرًا.¹

رئيس ← مرؤوس

مرؤوس ← مرؤوس

2.الاتصال الرسمي غير الرسمي :

يعتبر الاتصال الرسمي جزءا طبيعيا من حياة المؤسسات ينشأ من انتشار الأخبار والمعلومات والاشاعات حول أمور عامة تربط بميدان وما يتصل به ولا تخضع هذه الأخبار والمعلومات لأي تنظيم رسمي أو رقابة لا يمكن للإدارة والاعمال عن وجوده اذ يحقق أهدافا لا تتحقق ،وأهداف الاتصالات الرسمية بل قد تعمل على تعطيلها لأنه ينتقل عبر مستويات التنظيم الرسمي دون قيود فهمي تنتشر من الأعلى الي الأسفل وأفقيا دون حاجز.²

يتم هذا الاتصال بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم ولا يتطلبها وانما تنشأ نتيجة وجود صلات شخصية وعلاقات اجتماعية بين العاملين في التنظيم وهذه الاتصالات تقوم بجوار الاتصالات الرسمية وتكملها.

رغم ما يسببه هذا الاتصال من مشاكل ومضايقات للإدارة وعرقلته بمهمتها في التنسيق بنقل المعلومات الغير الدقيقة عن طريق اللقاءات غير الرسمية والاشاعات والأخبار الكاذبة الا أن الاتصال غير الرسمي مزايا عديدة نورد منها مايلي:

- يكمل مسيرة الاتصال في كثير من المواقف ويزيد من سرعة انتقال المعلومات ويخفف من عبئ التعطيل من التأسيس العام للمشروع.
- يدعو الى استكمال كثير من المعلومات والبيانات التي يتعذر أحيانا على الاتصال الرسمي تحقيقها.
- يمهّد الطريق الى تذليل الصعوبات أو العراقيل التي تقف في طريق الأداء والتطور .
- ينمي الشعور بالانتماء لدي العاملين عن طريق تفهمهم.

ومن هنا تنشأ مسؤولية الإدارة بالاعتراف بأداة الاتصال غير الرسمي في حل مشاكل العمل والعاملين وتحديد مسؤولية الإدارة اتجاه الاتصال غير الرسمي فيما يلي :

- معرفة مدى تأثير الأعمال والسلوك والتصرفات والقرارات داخل التنظيم على الاتصال الغير الرسمي حتي يمكنه ايجاد الاحتياجات اللازمة منه في نجاح كافة الجهود.

- محاولة معرفة النفوذ مع العاملين والجماعات التي تشكل محور الرسالة الاتصالية في الاتصال حتى يتيسر للإدارة التعامل معهم كلما دعت الضرورة لذلك.¹

خلاصة:

يسهم الاتصال الداخلي بأنواعه وأشكاله ووسائله في تحقيق الأهداف الاتصالية للمؤسسة ، وذلك بالاستعانة بمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة التي لها دور كبير في تنظيم الاتصالات الداخلية بالمؤسسة وخلق ثقافة المؤسسة، وتدعيم جو العمل داخلها، ونشر صورة جيدة للمؤسسة لدي موظفيها أو المتعاملين معها من الخارج ، وكل ذلك لن يكون ما لم يتوفر الاتصال الفعال داخل المؤسسة، حيث إن التطور الهائل في التكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى بانتقال الاقتصاد من الاقتصاد الكلاسيكي إلى الاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على المعلومة في حد ذاتها، كمورد تنافسي تحقق من ورائه المؤسسات مكانة وبعدا استراتيجيا. فمكانة هذه الأخيرة أصبحت مرهونة بما تملكه من تسابق في الحصول على المعلومة، ولا يكفي الحصول عليها بل يجب استخدامها في الوقت المناسب.

الفصل الثاني

تكنولوجيا المعلومات والاتصال: ظهورها وتطورها، خصائصها ووظائفها

تمهيد:

مع بداية القرن الواحد والعشرين شهد العالم ثورة في استخدام مختلف التكنولوجيات، ومن أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، نظرا لدورها الفاعل في مختلف الميادين الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وغيرها بشكل غير مسبوق، كما ونوعا.

وتؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا أساسيا في صياغة مختلف الأنشطة التي يقوم بها الانسان في شتى نواحي الحياة، حيث تكمن أهميتها من خلال ازالة حواجز الزمان والمكان وجعل العالم قرية صغيرة. ومن أهمها شبكة الانترنت التي تعد أهم انجاز تكنولوجي استطاع الانسان من خلاله أن يلغي المسافات ويختصر الزمن، هذا دون أن ننسى استخدام الأقمار الصناعية، والألياف الضوئية والهاتف النقال وغيرها من الوسائل التكنولوجية التي وضعت المؤسسات أمام تحد جديد ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية التحكم فيها، الأمر الذي دفعنا إلى التعرف عليها أكثر وعلى أهم المزايا التي تقدمها المؤسسة.

ومن هذا المنطلق، يأتي هذا الفصل والذي تم تقسيمه الى ثلاثة محاور رئيسية. أولها يستعرض تطور تكنولوجيا معلومات والاتصال. أما المحور الثاني فقد خصص للحديث عن أهم خصائص التكنولوجيا. أما المحور الثالث فقد تناولنا فيه أهم وظائف تكنولوجيا.

2-1 ظهور وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

شهد عام 1824 اكتشاف العالم الانجليزي "وليم ستجرون STURGON الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع "صميل MORSE " اختراع التلغراف عام 1837 وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام "النقط والشرط" وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وامريكا والهند خلال القرن التاسع عشر، وعد التلغراف فيما بعد من بين العناصر الهامة في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية الى وسائل الكترونية.

وفي عام 1876 استطاع "جراهام بيل" أن يخترع التليفون لنقل الصوت الى المسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف، أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلا مطرقة التلغراف بشريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية، وتحول الصوت الى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، وتقوم سماعة التليفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية الى اشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.

وفي عام 1877، اخترع توماس اديسون EDISON جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الألماني "اميل برلنجر" في عام 1887 من ابتكار القرص المسطح FLAT DISK الذي يستخدم في تسجيل الصوت

وفي عام 1895 شاهد الجمهور الفرنسي أول العرض السينمائية ثم أصبحت السينما ناطقة منذ عام 1928.

وفي عام 1896 استطاع العالم الإيطالي "جوليمو ماركوني Maconi من اختراع اللاسلكي، وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت الى مسافات بعيدة بدون استخدام أسلاك ، وكان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية وثقافة المنظمة منذ عام 1941 بدأت خدمات التليفون التجاري في الولايات المتحدة.

وخلال القرن العشرين اكتسبت وسائل الاتصال الجماهيرية أهمية كبيرة وخاصة (برامج التليفزيون) الوسائل الالكترونية، باعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار والمعلومات ، وأصبحت برامج التليفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافة وأنماط معيشتة وعكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الحالية ،مع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين ،فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال(التلغراف ، التليفون، الفوتوغراف)،ثم التصوير الفوتوغرافي فالفيلم السينمائي، ثم الإذاعة المرئية (التلفزيون).

وهذا استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية ، فقد أحدثت هذه المرحلة ثورة في النظم الاتصال وحولت العالم ال قرية كونية عالمية الكترونية يعرف الفرد فيها بالصوت والصورة والكلمة المطبوعة ،كل ما يحدث حين وقوعه ،الا أن هذا الانفجار المعلوماتي جعل الانسان العادي يعجز عن متابعة ما يحدث في العالم على مستوى الأحداث اليومية أو على مستوى التخصص العلمي والمهني، واصبحت وسائل الاتصال الالكترونية وفق المفهوم ،النافذة السحرية التي نرى من خلالها أنفسنا.

شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا الاتصال والاعلام والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات ،وثورة الاتصال وتتجسد في تطور تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة بدءا بالاتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون وانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية ، وثورة الحاسبات السلكية التي امتدت الى كافة الجوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال ،وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعددة الوسائط MultiMedia ومرحلة التكنولوجيا الاتصالية التفاعلية Interactive ومرحلة الوسائط المنهجية Hypermédia هي الحاسبات واشعة الليزر والأقمار الصناعية ،وتميزت التكنولوجيا الجديدة للاتصال والاعلام والمعلومات (الحاسبات الالكترونية، الاتصالات الفضائية و امكانية الاتصال المباشر بقواعد البيانات ، انتشار التلفزيون الكابلي التفاعلي والرقمي ، وخدمات الفيديو تكس ، والتيلتكست، الفيديو ديسك الرقمي، نظم الليزر، الميكروويف، الألياف الضوئية، الاتصالات الرقمية، خدمات الهاتف المحمول، البريد الالكتروني، عقد المؤتمرات عن بعد} بجملة من الخصائص والسمات نذكرها في العناصر المقبلة.¹

2-2 خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

على الرغم من أن التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن أبرزها:

التفاعلية: Interactivity

وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل وفي نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.

ونتج عن هذا التفاعل انحسار "تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولية كاملة في اختبار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وامكانياته وقدراته الإدراكية"¹.

اللاتزامنية: Asynchronization

تعني امكانية ارسال الرسائل واستقبالها في وقت المناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، مثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الي مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة².

القابلية الحركية: Mobility

تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال، من أي مكان، ثم نقلها الى آخر حركته مثل الهاتف النقال والتليفزيون المدمج في ساعة اليد وحاسب آلي نقال مزود بطابعة، كما تعني امكانية نقل المعلومات من مكان آخر بكل يسر والسهولة³.

قابلية التحويل: Convertibility

وهي القدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من الوسيط الى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل رسالة مطبوعة والعكس، كما هو الحال في أنظمة التيلينكست، التي تقدم خدمات ورسائل مطبوعة على شاشات التليفزيونية تلبية لرغبات زبائنها التي أضحت تتميز بالتعدد والتنوع ويبرز هذا أيضا في أنظمة الدبلجة والترجمة للمواد المرئية كما هو الحال في بعض المحطات التليفزيونية مثل

⁴.Euronews Eurosport

منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 1435، 2014، ص28.

المرجع نفسه، ص29.

حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط3، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص35.

ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، عمان، 1999، ص90.

قابلية التوصل والتركيب: Connectivity

لم تعد شركات صناعية أدوات الاتصال تعمل بمغزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة واتخذت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك، وحدات الهوائي المقعر، التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الاشارات التلفزيونية على أكمل وجه.

فهناك هوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صناعة شركة Eston والديمو (المحلل) من صنع شركة Nextwave.

اللاجماهيرية: (وسائل الاعلامية الشخصية):

ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه الى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه الى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يلعبها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.¹

الشيوع والانتشار:

وتعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول الى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكس، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "الفين توفلر" A . Tophler أن من المصلحة القوية للأثرياء هذا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من أهم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفه.

الكونية :

البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال الكتروني عبر الحدود الدولية جيئة و ذهابا، من أقصى مكان في الأرض الى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، الى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم .

وعموما فان الكونية التفاعلية، اللاجماهيرية، اللاتزامنية، قابلية التوصل، التحويل، التحريك والشيوع من أبرز سمات التكنولوجيات الحديثة، التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة الاتجاه نحو الاعلام المتخصص ولا مركزية الاتصال التي تعتمد على تقديم رسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة.²

2-3 وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

³ عدنان عواد شوايكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، طبعة العربية، دار اليازوي، العملية للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 50.

عدنان عواد شوايكة، مرجع سبق ذكره، ص 52. ²

تعددت وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ذلك بتعدد وتنوع وسائلها ، ويمكن حصر وظائفها في النقاط التالية:

1/ التحول من الصوتي الي الرقمي: بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر فقد كانت تلك الخدمات رديئة ولكن مع انتشار تطبيقات المعلوماتية تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع فأصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات في حين اعتبرت المكالمات الثانوية عملا ثانويا . وقد أدى نقل البيانات رقميا الى تحسين واضح في مستوى الخدمات والحد من التشويش مع تقليص حجم معدلات الاتصال والتخفيف من وزنها.¹

2/ التحول نحو الرخيص المتاح دوما : عندما استخدمنا التكتيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فإن ذلك أدى الي تصغير المعدلات وبالتالي الي رخصها .

3/ التحول من الإلكتروني الي الموتون: ظلت الإشارة الهاتفية تنقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية وهكذا حل تيار الموتون (جسيمات الضوء) النقي الواسع محل تيار الإلكتروني المعرض لتشويش وضوضاء.²

4/ التحول من الخاص الي العام، ومن المتنوع إلي المتكامل : بدلا من إحتكار الشخص لخط لتلفوني 1 استحدث أسلوب تحويل حزم الرسائل بديلا عنه عن تحويل الدوائر في ظل هذا الأسلوب تختزن الرسائل علي هيئة وقفات معلوماتية يتم توجيهها بواسطة مراكز تحويل الرسائل الي غاياتها ، ويتم ذلك عبر أي مسار متاح يربط بين نقطة الأصل ونقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق أقصر مسار بينهما. وهذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء أكانت عبارة عن مكالمات الهاتفية أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة في هيئة تدفقات إلي أن تصل إلي غايتها.

5/ العمل من الأحادي الاتجاه إلي الثنائي الاتجاه: معظم نظم بث المعلومات تعمل علي أساس الطور السلبي حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلي المستقبل . وظهرت شبكات الفيديو تكس ثنائية الاتجاه حيث يمكن للمشارك في هذه النظم تبادل الرسائل مع مراكز المعلوماتية.³

6/ التحول من الثابت الي النقال : لكي ينقل الإنسان بما يحتاجه من مصادر معلوماتية ، ومراجع ، وبيانات كثيرة ما عليه الي اقتناء نقال وجهاز كمبيوتر حيث يحمل جهاز الكمبيوتر ملفات وبرامجه نافذته التي يطل منها علي العالم حيثما كان محققا بذلك أقصى درجات الشفافية المعلوماتية.⁴

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي كل الأجهزة والمعدات والتقنيات التي تقوم بعملية جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات والقيام

محمد السعيد خشبة، نظم المعلومات والمفاهيم والتكنولوجيا، دار المعارف القاهرة، 1990، ص103.¹

³ مراد رايس، أثر التكنولوجيا للمعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص90

مراد رايس، نفس المرجع، ص93.³

² إبراهيم بختي، محاضرات مقياس تكنولوجيا والنظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقة، الجزائر، 2004-2005، ص68.

بإرسالها عبر شبكات الاتصال ، ولهذا أدركت المؤسسات أهميتها وضرورة اكتسابها لأنها تسهل في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

كما تم في هذا الفصل تبين أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة وتحسين الأداء بحيث أصبح نقل المعلومات والبيانات والصور وغيرها سهلا وبسيطا، وأصبحت بمثابة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات تحتل مكانة هامة في أغلب القطاعات ، كما انعكست على نشاط عدة دول فاتجهت نحو استخدامها في شتى الميادين نظرا للميزات والخصائص التي تتمتع بها ، فالانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح يمثل أحد المتغيرات العالمية. لذلك، فإن التحكم في هذه التكنولوجيا المعلومات والاتصال وحسن استغلالها أصبح أمرا ضروريا ، ومؤشرا هاما لمدي فعالية التنظيم وكفاءته .

- خلاصة الإطار النظري:

فرضت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال نفسها على واقع المؤسسات، بحيث تغلبت في الاتصال الداخلي على مشاكل الوقت و المكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات و تبادل المعلومات بين الموظفين من خلال ما تتيحه هذه التكنولوجيا و التطبيقات. التفاعل من أهم عوامل التي ساهمت في تطور التكنولوجيا لأنه هو الذي يعمل على التطوير المستمر من خلال امتلاكه على الإبداع و الابتكار، و تحسين فهذه الأخيرة من ميزات الإنسان فهو الذي ساهم في التطور التكنولوجي عن طريق متطلباته و حاجاته إليها.

وبعد الانتهاء من عرض الإطار النظري للدراسة، سننتقل إلى عرض الإطار الميداني لها.

الإطار الميداني:

تمهيد:

بعد الانتهاء من الدراسة النظرية لماهية الاتصال الداخلي و دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال في المؤسسة الخدمائية سوف نحاول إسقاط ذلك على واقع بلدية حجاج لتكون حقلًا للدراسة الميدانية، وهذا من خلال تسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة.

ولذلك قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث أقسام وهي على النحو التالي:

- تقديم بطاقة تقنية عن بلدية حجاج.
- الفصل الأول: طبيعة الاتصال الداخلي
- الفصل الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال الداخلي

- بطاقة تقنية عن بلدية "حجاج":

بحسب المادة الأولى من القانون المؤرخ في الجريدة الرسمية في 22\07\2011 الذي يتعلق بالبلدية على أنها جماعة اقليمية قاعدية للدولة وأزمة مالية المستقلة، تبعد عن الولاية 35 كلم ومن مقر الدائرة ب 18 كلم تتربع على مساحة 2200 هكتار يحدها من الشمال البحر الأبيض ومن الجنوب مدينة سيدي بالعطار أما من الغرب فيحدها بلدية بن عبد المالك رمضان ومن الشرق بلديتي سيدي لخضر وسيدي علي*، يبلغ طول ساحلها 12 كلم الذي يستهوي العديد من السياح والمصطفيين ، حيث يبلغ عدد سكانها 17.149

وأغلبهم حضاريين والبقية موزعين عبر 12 قرية.

2- رأسمال المؤسسة وطابع نشاطها:

طابع نشاط هذه البلدية اداري خداماتي يقوم على تقديم الخدمات للمواطنين ، أما رأس مالها فهو غير معين لأن معظم أموالها التي تأتيها من طرف الدولة تستثمر في مشاريع تنموية في مختلف القطاعات مثل صحة ،التربية ، الري ، البريدالخ.

3- الاطار القانوني للبلدية:

تسير المؤسسة وفق المرسوم 11\10 المؤرخ في رجب 1432 هـ الموافق ل 22\06\2011 يحوي على 222 مادة تدرس جميع ما يتعلق بالبلدية من تسيير الداخلي للعمال بالإضافة إلى ضمان حق مشاركة المواطنين في تسيير شؤون بلديتهم ومن بين هذه المواد:

- المادة 06: "للبلدية اسم واطليم ومقر رئيسي".

- المادة 18: "في حالة ظروف استثنائية مرتبطة بخطر أو شك أو كارثة كبرى يجتمع المجلس الشعبي البلدي بقوة القانون".

* أنظر ملحق رقم 03

- المادة 77: "يمثل رئيس المجلس الشعبي البلدي في جميع المراسم التشريعية والتظاهرات الرسمية وينبغي عليه المشاركة فيها حسن التزاماته المحددة في هذا القانون".

- المادة 79: "يرأس المجلس الشعبي البلدي وبهذه الصفة يستدعي ويعرض عليه المسائل الخاضعة اختصاصه يعد مشروع جدول الأعمال الدورات ويترأسها".

آليات الاتصال ببلدية حجاج:

أ- العنوان العادي: شارع الشهيد بوعقادة عبد القادر 1932_1938

ب - العنوان الإلكتروني على صفحة الفايبيوك: Apchadjadj

ج - رقم الهاتف: 045454480.

د - رقم الفاكس: 045454482.

المحور الثاني:

الهيكل التنظيمي والموارد البشرية

- عدد العمال والموظفين الاجمالي.

- عدد العمال والموظف حسب التقسيمات التالية:

✓ - جنس العمال والموظفين .

✓ - الشهادات العلمية والكفاءات المهنية.

✓ - وظائف كل قسم من - نوعية التوظيف.

3- الهيكل التنظيمي للبلدية*:

يعد الهيكل التنظيمي من العوامل المساعدة في نجاح أي مؤسسة فهو يوضح مواقع الوظائف والعلاقة بين الأفراد في المؤسسة وكذا مختلف المسؤوليات داخلها ، ومن خلاله يمكن التعرف على جميع أقسام المؤسسة.

4- وظائف كل قسم من الأقسام الموجودة في المؤسسة:

أ - رئيس المجلس الشعبي البلدي: يقوم بجميع الأعمال الخاصة بالمحافظة على الأموال والحقوق التي تتكون منها ثروة البلدية و اداراتها ويسهر على وضع المصالح والمؤسسات البلدية وعلى حسن سيرها حيث ينتخب لمدة 5 سنوات عن طرق الاقتراع العام أو السري بحيث يمارس سلطات باسم الجماعة الاقليمية .

❖ **صلاحيات مجلس الشعبي البلدي :** عهد قانون البلدية لرئيس المجلس الشعبي

البلدي مهام عديدة ومتنوعة تختلف باختلاف الوضع الذي يكون فيه ، فمنها ما تعود اليه بوصفه ممثل البلدية وبوصفه ممثل الدولة.

✓ **صلاحياته بوصفه ممثل للدولة:** اختصاصه كضابط للحالة المدنية ،

كضابط اداري ، ضابط للشرطة القضائية.

✓ **صلاحية بالنسبة لتمثيله للبلدية:** لما كانت البلدية تتمتع بالشخصية المعنوية

وتحتاج الى كل من يعبر عن ارادتها فقد أسند القانون البلدي مهمة تمثيلها الى رئيس المجلس البلدي.

✓ **صلاحياته بوصفه رئيس للهيئة التنفيذية:** الاشراف على شؤون سير المجلس

الشعبي البلدي، اختيار النواب وتعيين المندوبين ، تولي السلطة لرئيس المجلس الشعبي البلدي.

ب - الأمين العام: ان الأمانة العامة للبلدية يسيرها الأمين العام و هذا الأخير حسب بعض العاملين بالبلدية يعتبر الركيزة الأساسية في البلدية ويعتبر المساعدة المباشرة والأساسي لرئيس البلدية.

يتم تعيينه حسب المرسوم التنفيذي رقم 26/91 المؤرخ في 1991/02/02 المتضمن للقانون الأساسي الخاص بالعمال المنتدبين لقطاع البلديات.

❖ **صلاحيات الأمين العام للبلدية:** تنص المادة 119 من المرسوم التنفيذي المذكور

أعلاه على ما يلي:

- جميع مسائل الادارة العامة .
- القيام بإعداد اجتماعات المجلس الشعبي البلدي.
- القيام بتنفيذ المداورات .
- المشرف على المشاريع والبرامج .

ج_ مصلحة المستخدمين والتكوين: وهي المكلفة بالعمال ، الأمر يتعلق بالتوظيف العمومي رقم 03-06 وأيضا تتولى معلومات الترقية وتنقسم الى ثلاثة أنواع : الترقية في الدرجات الأقدمية ، الترقية في الرتب ، الترقية في الرتب ، الترقية في سلم المسؤوليات ، الترقية باختيار 10 سنوات خدمة ، الترقية في درجات الدنيا المتوسطة والطويلة ، الأدنى عامين ونصف ، المتوسطة 3 سنوات ، طويلة 3 سنوات ونصف ، وفي مكتب المستخدمين يتولى ضبط قائمة المستخدمين الإداريين والتقنيين ، متابعة الحياة المهنية للمستخدمين والتحسين مستوياتهم ، متابعة الإجراءات التأديبية .

د _ مصلحة الحالة المدنية:

فهي تعتبر من أهم مصالح البلدية فهي تتكفل بالتلقي والحفاظ والتسليم وإعداد وثائق الحالة المدنية مثل شهادة ميلاد ، شهادة الإقامة ، إبرام عقود الزواج ، التصريح بالوفاة، حيث تكون مؤشرة ومرقمة، من طرف الرئيس محكمة الاختصاص .

هـ - مصلحة التنظيم والشؤون العامة:

هي عبارة عن تنظيم يتم فيه القيام بعدة وظائف حسب إجراءات معينة بغرض تحقيق أهداف معينة وهي تشمل 4 مكاتب:

✓ **مكتب المنازعات:** يتولى النزاعات الداخلية بين الرئيس والموظفين وبين الموظفين فيما بينهم.

✓ **مكتب الجمعيات والانتخابات:** ويتولى إعطاء بطاقات الانتخاب وإحصاء الناخبين والعمل باستمرار علي تطهير القائمة الانتخابية.

✓ **مكتب الشؤون الاجتماعية:** ضبط قائمة المحتاجين.

✓ **مكتب الشؤون الثقافية والرياضية:** ويتولى كل المهام المتعلقة بترقية الثقافة والرياضة مثل تنظيم التظاهرات، إحصاء المعالم الأثرية والتاريخية والسهر على حمايتها.

و- **المصلحة التقنية:** تقوم بالإجراءات التقنية الرامية الى التسيير الأمثل للمعاملات وإنجاز الأشغال المختلفة لتحقيق الخدمة العمومية وتتكون من 3 مكاتب : مكتب الصحة والنظافة وحماية البيئة ، مكتب ممتلكات البلدية ، مكني البناء والتعمير .

ز - **مصلحة الصفقات ومتابعة البرامج:** هي عقود مكتوبة تبرم وفق شروط المنصوص عليها قصد إنجاز الأشغال واقتناء اللوازم مثل مواد التجهيز أو منشآت إنتاجية كاملة ، تقديم الخدمات وإنجاز الدراسات .

ش - **مصلحة المالية والمحاسبة:** تهتم بالأمر المالية للبلدية وذلك فيما يلي :

✓ **مكتب الميزانية والمحاسبة:** يقوم بإعداد الميزانية الأولية و الإضافية والحساب الإداري بجمع مختلف الموارد المالية وتقسيمها لدمع الوثائق المالية المتعلقة بالإعانات ومختلف أنواعا:

✓ **مكتب التسيير والتجهيز العمومي:** يتضمن نفقات البلدية بحيث يتم تحرير السندات الكلية حسب احتياجات البلدية من لوازم الإعلام الآلي و الأدوات العامة وكذلك النفقات الكبرى والصيانة والتصليلات

❖ **هناك مصالح أخرى غير مذكورة في الهيكل التنظيمي :**

مصلحة البيومتري: تمت نقلها حديثا من مقر الدائرة الى مقر البلدية لذي لم تدرج ضمن الهيكل التنظيمي بعد ومن مهامها:

- إتاحة وثائق الهوية البيرية " جواز السفر ، البطاقات الرمادية ، رخصة السياقة".

- تعتمد على الاتصال المباشر و هي تشمل على ثلاث مكاتب: مكتب المنح، مكتب التأكيد، مكتب التصوير و البصمات، مكتب مجمع البريد الهاتف.

• خلية الإعلام والاتصال وتتمثل مهامها فيما يلي:

كتابة التقارير والرسائل الإدارية ، توثيق المعلومات وحفظها ، الإشهار ، الإعلان ، التصوير ، المونتاج ، الربورتاج .

الفصل الاول: طبيعة الاتصال الداخلي

تمهيد:

سننظر في هذا الفصل إلى عرض وتحليل أسئلة المبحوثين والتعليق عليها والخروج بأهم النقاط التي أفرزت عنها إجابات المبحوثين حول هذه المسألة والمتمثلة في أربعة محاور هي كالتالي:

- مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة.
- طبيعة المشاكل بين الرئيس والموظفين.
- يساهم الاتصال الداخلي في تحسين أداء الموظفين.
- الصعوبات التي تواجه العاملين في المؤسسة

1- مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة:

رصدنا من خلال جميع أجوبة المبحوثين إتجاه واحدا وينصب حول تأكيد مسألة وجود اتصال داخلي في المؤسسة، بحيث أن له دور مهم داخلها، ويكون بمناقشة العديد من المسائل بين الموظفين، حيث تعتبر وسيلة لا تستطيع أي مؤسسة الاستغناء عنها. وهذا ما صرح به المبحوث "رقم 15 السن 37 سنة، علوم التسيير (محاسبة) خبرة عشرة سنوات، رتبة ملحق إدارة، قائلاً:"

"تعتمد مؤسستنا على وسائل الاتصال الداخلي في تعاملاتها وتسهل في المناقشة بين الموظفين والاتصال المستعمل في مؤسستنا هو الاتصال الرسمي وغير رسمي".

كما يؤكد "المبحوث رقم 12 ليسانس علوم اقتصادية، السن 40 سنة، جامعي، رتبة متصرف إقليمي، 10 سنوات خبرة" هذه المسألة قائلاً:

"هناك اتصال بين الموظفين ولا يوجد فرق بيننا في إطار العمل".

التعليق:

من خلال تصريحات المبحوثين المختلفة تظهر أنه يوجد اتصال داخلي بين موظفي بلدية حجاج ، وهذا راجع لطبيعة الاتصالات الرسمية وغير الرسمية بين الموظفين. ويتجسد هذا الاتصال من خلال احترام الآخر والتفاهم بين الموظفين والنقاش لحل مشاكلهم.

الاتصال الهابط:

وقد وضع "ستيرس" R M Steers في كتابه : organizational effectiveness المنشور عام 1975 مخططاً إستراتيجياً لتطوير فعالية الاتصال الرسمي و يركز على مجموعة من توصيات في كل اتجاه من إتصال رسمي وفي الهابط يوصي ب:¹

- تقديم تعليمات الخاصة بكل وظيفة بطريقة واضحة بحيث، يفهم الموظف وبدقة ماذا تنتظر المؤسسة منه.
- ضرورة إشتغال لتفسير الأسباب التي قد تؤدي إلى إصدار بعض التعليمات حتى يتسنى للفرد فهم المغزى من العمل الذي يأديه.
- تتعدد قنوات الاتصال من أجل رفع الاحتمالات وصول وتبليغ الرسالة.
- إعداد تكرار الرسائل المهمة حتى يسمح لها بالفهم والتبليغ.²

وذلك من خلال الاتصال الصاعد من خلال:

- ضرورة توفير الجو الملائم الذي يسمح للمرؤوسين بإبلاغ رسائلهم وآراءهم السلبية أكثر من إيجابية دون الخوف من العقاب.
- التعرف أن معوقات الوظيفة يحس بها المرؤوسين أكثر وأسرع من المسؤولين.

وكلما كانت الحواجز الاجتماعية والمهنية قليلة كلما اتسع المجال لحرية التعبير.

وأيضاً من خلال الاتصال الأفقي الذي له أهداف تتمثل في:

- أن تكون العلاقات بين الأفراد الفريق الواحد أو الوحدة الواحدة المتينة حتى تسمح بإيجاد ثقة كبيرة بينها.

أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999، ص113..¹

رجحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء، عمان، 2005، ص 119.²

- ترقية وتطوير الاجتماعات يسمح بالتبادل المعلوماتي بين مختلف وحدات المؤسسة.
 - إعطاء الأولوية بالتعاون بين مختلف وحدات المؤسسة وعدم إعتبار نجاح وحدة ما لا يأتي إلا بفشل وحدة أخرى.
- كما يلعب الاتصال غير الرسمي دورا لا يستهان به في هذه العملية، بحيث "يتم خارج إطار القنوات الرسمية لاتصال في مؤسسة، ويحدث في جميع المؤسسات دون التقيد بمراكز المتواصلين ورتبتهم وعلاقاتهم الرسمية، وفيما يتعلق بالعمل أو الحياة الاجتماعية أو الجوانب الشخصية، ويحدث في جميع الاوقات داخل العمل دون تقيد شبكات التواصل.
- ومن ناحية أخرى فإن الاتصال غير رسمي يمكن أن يساعد إستخدامه في تحقيق الاغراض الشخصية لا العامة، ويعمل الاعضاء على إحتجاز أو تشويه المعلومات التي لها قيمة بالنسبة لزملائه وللقادة"¹.

1. يساهم الاتصال الداخلي في تحسين أداء الموظفين:

اجتمعت إجابات المبحوثين حول اتجاه واحد إيجابي وهو أن الاتصال الداخلي يساهم في تحسين أداء الموظفين، حيث صرحت المبحوثة رقم 13 جامعية، السن 33 سنة، عون إدارة، خبرة 09 سنوات قائلة:

" نعم يساهم الاتصال الداخلي في تحسين أداء الموظفين برفع المعنويات الموظفين وتحفزنا ويكون هناك تفاهم فيما بيننا في العمل"

في حين صرح المبحوث رقم 09 جامعي، السن 39 سنة، متصرف إقليمي، 18 سنة خبرة قائلاً:

" يساهم في نجاح العملية الاتصالية حسن التنظيم، توفيق في صنع القرارات، نجاح المخططات."

التعليق:

نلاحظ من خلال تصريح أغلب المبحوثين أن الاتصال الداخلي يساهم في تحسين أداء الموظفين ورفع من المستوى المؤسسة وذلك من خلال نجاح العملية الاتصالية بين الموظفين ورفع الروح المعنوية لهم وكذا تحفيزهم وإهتمام بمؤهلاتهم.

2. وجود مشاكل بين الموظفين:

من خلال إجابات المبحوثين رصدنا اتجاهين مختلفين اثنين، حيث يمثل الإتجاه الأول الأغلبية الساحقة ويصرح ممثلوه عن عدم وجود مشاكل في العمل، إذ صرح المبحوث رقم 16، جامعي، ، السن 42 سنة، ليسانس أدب عربي، عون مكتب، الخبرة 11 سنة قائلاً:

" كل موظف يقوم بعمله دون التدخل في شؤون غيره".

أما الإتجاه الفرعي الثاني فهو يمثل أقلية إجابات المبحوثين الذي صرح ممثلوه بوجود مشاكل، حيث صرحت المبحوث رقم 1 جامعي، السن 30 سنة، ليسانس ، مساعد مهندس التقني والحضري خبرة 3 سنوات قائلة:

جودة علي جابر، علم النفس الاجتماعي، (عمان، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2004)، ص 182..1.

"إن في ظل تأخر بعض الزملاء عن وقت الدخول فكل العمل يصبح من مهامي، وهذا ما يؤدي إلى مناقشات بيني وبين زملائي".
التعليق:

من خلال تصريحات المبحوثين نستنتج ان المؤسسة محل الدراسة لا يوجد بها مشاكل وذلك لمعرفة كل موظف مهامه وصلاحيته في العمل وعدم تدخل في شؤون الآخرين. بيد أن بعض الموظفين يصرحون بوجود بعض المشاكل الناجمة عن تأخر بعض الموظفين مما يجعل الأولين يؤدون مهام الأخيرين، مما يخلق نزاعات بينهم.

2- الصعوبات التي تواجه العاملين في المؤسسة:

من خلال أجوبة المبحوثين رصدنا اتجاهها واحدا الذي يؤكد ممثلوه بوجود حول صعوبات التي تواجه الموظفين في المؤسسة، وتكمن أساسا في قلة الأجر وعدم مواظبة بعض الموظفين في مداومة العمل في وقتها، حيث صرح المبحوث رقم 07، السن 42 سنة، ثانوي، رتبته عون إدارة إقليمية تحرير عقود الزواج، خبرة 17 سنة قائلا:

" توجد صعوبة في نقص الأجر وعدم المواظبة في العمل وعدم الدخول في الوقت".

التعليق:

من خلال تصريحات المبحوثين المختلفة يتضح بأن مؤسسة بلدية حجاج (بمستغانم) تواجه صعوبات في قلة الأجر وعدم مواظبة بعض الموظفين في احترام أوقات العمل.

- استنتاج:

من خلال أجوبة كافة المبحوثين على أسئلة المحور الأول تحت عنوان طبيعة الاتصال الداخلي استنتجنا أن المؤسسة تتوفر على وسائل الاتصال الداخلي، وتعتبر الجسر الموصل بينها وبين العاملين داخل المؤسسة في عملية إعطاء المعلومة، لها طابع اتصالي جيد ولا يوجد مشاكل في بيئة عملهم.

الفصل الثاني: تأثير التكنولوجيا في الاتصال الداخلي

تمهيد:

سننظر في هذا الفصل إلى عرض وتحليل المبحوثين والتعليق عليها والخروج بأهم النقاط التي أفرزت عنها إجابات المبحوثين حول هذه المسألة والمتمثلة في ستة محاور هي كالتالي:

- دور التكنولوجيا داخل المؤسسة.
- واقع الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة.
- الوسيلة التكنولوجية أكثر استخداما داخل المؤسسة.
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- تأثير تكنولوجيا المعلومات في تنظيم العمل
- تأثير تكنولوجيا المعلومات في الاتصال بين الموظفين

1. دور التكنولوجيا داخل المؤسسة:

أجمع جميع المبحوثين على أن للتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور فعال في مؤسستهم، لما تقدمه من خدمات، من خلال وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة فيها، حيث صرح المبحوث رقم 03 السن 39 سنة، ليسانس، رتبة متصرف إقليمي، بمصلحة البيوميترية، خبرة 18 سنة" قائلا:

" يتمثل دورها في ربح الوقت وتسهيل العملية الاتصالية. وأنا كموظف في هذه المصلحة تساعدني هذه التكنولوجيا المعلومات والاتصال افي وظيفتي".

التعليق:

من خلال تصريحات المبحوثين المختلفة يتبين لنا أن المؤسسة محل الدراسة تتوفر على تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ويكمن دور هذه الأخيرة في تبادل المعلومات داخل المؤسسة، حيث تعد كوسيلة سهلة وسريعة في إنجاز المهام لدرجة عالية لتحسين الخدمات.

2. واقع الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة:

أجمعت إجابات كل المبحوثين حول وجود وسائل التكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بالمؤسسة بلدية حجاج ولاية مستغانم، وهذا راجع لطبيعة العمل الذي يمارسونه والذي يتطلب التعامل مع التكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.

وهنا، تصرح المبحوثة رقم 10 جامعية، 34 سنة، إعلام آلي مكلفة بمصلحة البيومترية، خبرة المهنية 10 سنوات"، قائلة:

"إن المؤسسة بلدية حجاج كانت سباقة في إدخال الوسائل الحديثة مقارنة مع المؤسسات الأخرى نظرا لمكانتها وأهميتها في خدماتها".

وبالرغم من توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه المؤسسة الخدمائية، بيد أنها تبقى ناقصة.

وفي هذا الصدد، تصرح المبحوثة رقم 20 السن 30 سنة، أولى ثانوي أدبية، مسؤولة مجمع الهاتف، خبرة 4 سنوات" قائلة:

"بالرغم من توفر هذه التكنولوجيا المعلومات والاتصال ، إلا أنها تبقى وجهة نظري ناقصة بما هو حاصل اليوم من تطورات جمة في المجال التكنولوجي المعلومات والاتصال".

التعليق:

من خلال إجابات المبحوثين وتصريحاتهم وما تم انتقائه من جانب النظري من دراستنا يمكن القول أن المؤسسة بلدية حجاج تتوفر حقا على التكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والتي تتمثل في: الحاسوب، الأنترنت، الأنترنت، شبكة التواصل البريد الإلكتروني، الشبكة FTP*، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي.

3. الوسيلة التكنولوجية أكثر استخداما داخل المؤسسة:

أما عن الوسيلة التكنولوجية المعلومات والاتصال أكثر استخداما داخل المؤسسة، فقد صرح معظم المبحوثين على اعتمادهم الكلي على الحاسوب في عملهم، حيث صرح المبحوث رقم 08 ، 36 سنة، ليسانس إعلام واتصال، رتبة متصرف، مكلف بقسم إعلام واتصال، خبرة 07 سنوات" قائلاً:

" إن طبيعة عملنا تفرض التعامل الكلي مع التكنولوجيا إذ تساهم في إعطاء ديناميكية وسهولة التواصل بين الأقسام والمصالح".

التعليق:

من خلال إجابات المبحوثين يتبين لنا أن الوسيلة أكثر استخداما في المؤسسة بلدية حجاج هي الحاسوب، فهذا من وجهة نظرنا ومن خلال الملاحظات التي سجلناها. ثم يأتي دور الأنترنت كونها شبكة اتصالية داخلية تسهل سير المهام الرسمية، مما يؤدي إلى تقريب وإيصال المعلومات وتطوير المؤسسة. كما تسمح للموظفين بالقيام بوظائفهم بكل سهولة.

* هذا ما قمنا بملاحظته أثناء المرحلة الاستطلاعية والدراسة الميدانية في حد ذاتها.

وتتنوع وتختلف استخدامات الحاسوب من فرد من آخر، وهذا راجع إلى احتياجات كل الفرد، وهذا اختلاف ناتج عن اختلاف مجال العمل أو الدراسة أو البحث العلمي. ومن بين استخداماته نجد:

معالجة الكلمات: تتيح معالجة الكلمات طباعة أكثر تقدما وسرعة.
النشر المكتبي: تستخدم أجهزة الحاسوب في إنتاج صفحات كاملة من الصحف مزودة بالعناوين والنصوص والرسوم.
تصميم الرسوم: غيرت الحسابات الالكترونية من طريقة أداء الناس بالرسوم التقنية.
البريد الالكتروني: يمكن استخدام الحاسب آلي في توزيع الرسائل البريدية.

الاتصال المباشر بالشبكات المعلومات: يتيح هذا الاتصال توفير خدمات عديدة من المعلومات مثل الأخبار، الطقس وخدمات السياحة، السفر، الشراء، وممارسة الأعمال المصرفية.¹

✓ أما الأنترنت Intranet:

فهو هي عبارة عن شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها. وعلى اختلاف هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات الأنترنت مثل FTP و HTTP وتستخدم خدمات الأنترنت مثل البريد الإلكتروني ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها ومحتوياتها تحدها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحة النقاش قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي اختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز أعمال وهنا يمكن القول الأنترنت هي عبارة عن شبكة محلية داخلية.²

4. دور تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة:

صرح أغلبية المبحوثين بأن التكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تبادل الاهتمامات والآراء والمصالح بين الموظفين، إذ صرح المبحوث رقم 14 جامعي، 32 سنة، ليسانس، مصلحة التجهيز لمحاكاة قسم التجهيز، خبرة 4 سنوات قائلا:

" تساهم في رفع من المستوى المهني مثل: إخراج شهادة ميلاد كانت تستغرق يومان فأصبحت لا تستغرق أكثر من 15 دقيقة".
التعليق:

مما جاء على لسان المبحوثين يمكن لنا أن نستخلص بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تبادل الاهتمامات والمصالح بين الموظفين، بتسهيل أداء وظائفهم، وذلك بربح الوقت.

5. تأثير تكنولوجيا المعلومات في تنظيم العمل:

محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة الاستخدام والتأثير، الحكمة للنشر والتوزيع الجزائر، ط1، 2011، ص02¹

²حورية بلعويبات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مع دراسة الميدانية بمؤسسة سونلغاز، فرع التسيير شبكة نقل الغاز بالشرق ORTG بقسنطينة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2004-2005.

من خلال تجميع الإجابات عن هذه المسألة، رصدنا اتجاهها واحدا ، يؤكد فيه المبحوثون على الانعكاسات الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنظيم العمل، وذلك بشكل كبير، بحيث صرحت المبحوثة 19، 39 سنة، ليسانس أدب عربي عون مكتب، خبرة 11 سنة قائلة:

" بحكم طبيعة عملي كمسؤولة ولدي تعاملات مع الجمهور الداخلي للمؤسسة من المدير إلى عون الأمن. فلولا وسائل التكنولوجيا المعلومات والاتصال لما أتفوق في عملي".

وأضاف المبحوث رقم 04 جنس ذكر، 55 سنة، ثانوي أدبي، رتبة عون إدارة لمصلحة الحالة المدنية، خبرة 22 سنة قائلاً:

" تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تساعدنا في أداء الكثير من مهامنا خاصة مهمة الاتصال وتنسيق".

التعليق:

من خلال ما استنتجناه من إجابات المبحوثين لا توجد سلبيات لاستخدامهم لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملهم، وهذا راجع إلى أنها تسهل في تسيير المؤسسة وتنظيم العمل فيها، بحيث إنها تسهل عملهم وترفع من مستوى المؤسسة.

6. تأثير تكنولوجيا المعلومات في الاتصال بين الموظفين:

من خلال إجابات المبحوثين رصدنا اتجاهين مختلفين اثنين. يتمثل ممثلو الاتجاه الأول أن للتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير فعال وإيجابي فيهم، وذلك من خلال نجاح العملية الاتصالية، وهذا ما صرح به المبحوث رقم 17، السن 37 سنة، جامعي ماستر علم اجتماع، مكلف بتسليم المصلحة البيومترية، الخبرة المهنية 7 سنوات قائلاً:

"تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسهل عملنا وتواصل بسرعة فيما بيننا ولا يوجد أي فوضى فيما بيننا، ودقة في إيصال المعلومة وتنفيذ في اتخاذ القرارات وبشكل دقيق"

أما الاتجاه الفرعي الثاني وهو الذي يمثل باقي المبحوثين فيتمثل ممثلوه بوجود آثار سلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وهذا ما ذهبت إلى قوله المبحوثة رقم 5، السن 38 سنة، ثانوي أدبية، عون إدارة لمكتب الصفقات، الخبرة 06 سنوات قائلة:

" في حالة عطب أو مشكل يعطل عدة أمور تسبب مشاكل بين الموظفين ولا تكون الخدمة جيدة"

التعليق:

من خلال تصريحات المبحوثين نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة وعند إدراجها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخلها أن هذا التجديد كان إيجابيا عليها، إذ تمكن من اختزال الوقت، من خلال خلقها لميكانيزمات تسفر عن التنسيق بين الموظفين وتسهيل التواصل بينهم ولا تعرقل التواصل بين المصالح المختلفة للمؤسسة، مما يجلب الراحة لمستخدمين، لما توفره من جهد ووقت ومال.

وبالفعل، فبفضل سلسلة من "الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد أن يأخذ فيها موقع الشخص ويقوم بأفعاله الاتصالية فالمرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر ويوجد فيها التفاعل بين المستخدم والمرسل وذلك مثل التلفزيون، والكمبيوتر الشخصي الذي يستخدم في الاتصال وكذلك البريد الإلكتروني، وغير ذلك من الوسائل التي تستخدم لتبادل المعلومات"¹.

الاستنتاج:

من خلال أجوبة جميع المبحوثين على أسئلة المحور الثاني تحت عنوان تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال الداخلي استنتجنا بأن لتكنولوجيا دور فعال في المؤسسة وهذا بتبادل المعلومات بسهولة وتنقلها بصفة جيدة داخل المؤسسة، كما أنها تختصر الوقت والجهد وهذا بفضل تطورها الذي أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بحيث تساهم في رفع المستوى الوظيفي للمؤسسة.

➤ الاستنتاج العام

. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام التكنولوجيا الاتصال الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005 ، ص26.

بعد الانتهاء من هذه الدراسة، استنتجنا ما يلي:

أن المؤسسة تتوفر على وسائل الاتصال الداخلي المختلفة التي تفعل التواصل بين الموظفين، وتعتبر الجسر الموصل بينها وبين العاملين داخل المؤسسة في عملية إعطاء المعلومة، لها طابع اتصالي جيد ولا يوجد مشاكل في بيئة عملهم. فضلا عن ذلك، فقد تبين بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور فعال في المؤسسة وهذا بتبادل المعلومات بسهولة وتنقلها بصفة جيدة داخل المؤسسة، كما أنها تختصر الوقت والجهد وهذا بفضل تطورها الذي أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بحيث تساهم في رفع المستوى الوظيفي للمؤسسة.

فقد أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبر وظائفها ومجالاتها ووسائلها في تسهيل الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمانية (بلدية حجاج لولاية مستغانم) التي رحبت بدورها بهذه الأخيرة وجعلت لها مكانا قارا في عملها فاعتمدها في توصيل واستقبال الأهداف وتبادل المقترحات بينها وبين الجمهور الداخلي، فاستطاعت من خلال ذلك تسيير وتيسير عمل الموظفين التي اختصرت لهم الجهد والوقت بالإضافة إلى ذلك فالتكنولوجيا المعلومات الاتصال ساهمت في رفع المستوى الوظيفي لدى الموظفين، غير أن المؤسسة لا زالت تتلقى صعوبات التي لم تستطع التكنولوجيا حلها إلى عن طريق الاتصال الداخلي التي قد تصل إلى حل بعض المشاكل وليس كلها إلا أن هناك أمل في تخطي هذه العوائق والصعوبات واستمرار عمل المؤسسات.

وبناء على ذلك، فقد تبين ما يلي:

- الموظفون يدركون كيف يقومون بتحسين أدائهم ويسعون إليها وإشراكهم عملية صنع القرار.
- هنالك سهولة الاتصال بين الموظفين.
- هنالك سهولة وصول المعلومة وتبادلها بين الأطراف العاملة للمؤسسة.
- العمل على القضاء على الأسلوب التقليدي الذي يرهق الموظف.
- استفادة الموظفين من خدمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي رفع المستوى الخدماتي.
- تعتبر عملية التحفيز من القواعد الهامة التي أكد عليها الموظفون.
- تستعمل المؤسسة وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة استخداما سهلا من طرف الموظفين، مهما اختلفت خبرتهم المهنية ومستواهم التعليمي.

➤ مقارنة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

في ظل النتائج المتحصل عليها نحاول التأكد من التحقق فرضيات الدراسة
أو لا والفرضيات كانت كالآتي:
✓ بالنسبة إلى الفرضية الأولى: يوجد اتصال داخلي فعال داخل المؤسسة
بلدية حجاج، فقد تحققت هذه الفرضية من خلال إجابة المبحوثين حيث في
تصورهم الاتصال الداخلي ضروري في تعاملاتهم، بحيث يعتبر العمود
الأساسي داخل المؤسسة.
✓ بالنسبة إلى الفرضية الثانية: تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في
تحسين الاتصال الداخلي، فقد تحققت أيضا هذه الفرضية بالعودة إلى إجابة
المبحوثين. فقد تبين فإنهم يجيدون استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات
والاتصال الحديثة في شتى المجالات مما تساهم في تحسين أداء بين
الموظفين بحيث ساهمت كالنشاط وليس كالجهاز وتساهم أيضا في انسجام
المعلومات وتسمح بمرور الرسالة الاتصالية بين الموظفين

خاتمة

بعد الانتهاء من هذه الدراسة، يمكن القول إن الاتصال الداخلي في مؤسسة
بلدية حجاج قد تم تحسينه وتفعيله من خلال إدخال الوسائل المتطورة
لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا يلاحظ من خلال تحسين سرعة
الاتصال الداخلي وجودته وتنوع طرقه ووسائله، مما يستلزم على إدارة
المؤسسة إلزاما القيام بجهد أكبر للاستفادة أكثر من هذه التكنولوجيا في تحسين

الاتصال الداخلي. كما يتعين منح أولوية وأهمية كبيرة لإدخال الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في جميع إداراتنا ومصالحنا، لما لها من دور وأثر إيجابي في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، كما أن هذه التكنولوجيا أثرت في طريقة سير العمل فأصبح هناك نوع من ضبط العمل وذلك من خلال المراقبة. كما توصلنا في هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور مهم في تسيير المؤسسة من أجل فاعلية أكبر. فأى إدارة في عصرنا الحالي هي إدارة إلكترونية قائمة على وسائل جد متطورة وسريعة في القيام بالوظائف والمهام المنوطة بها. وبالتالي، لا يمكن لأي مؤسسة النجاح والتقدم بدون وجود نظام معلومات، وهذا التطور لن يتأتى إلا بفضل نتيجة تطبيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وعن طريق الاتصالات الداخلية استطاعت المؤسسات إحراز تقدم ملموس في نمو المجتمعات، وتعتبر همزة وصل في أي مؤسسة من المؤسسات لما تقوم به من مهام ووظائف تسيير العمل الإداري والفني وتعد من متطلبات العصر ولا يمكن الاستغناء عنها، بل أضحت حتمية لما لها من أدوار رئيسية في تفعيل العملية الاتصالية والتفاعل داخل المؤسسات، بحيث أسهمت الوظيفية في التنسيق بين أعضاء المؤسسة وتحفيزهم للقيام بوظائفهم، مما يجعل المؤسسة نسقا مفتوحا تؤثر وتتأثر بالبيئة الداخلية والخارجية.

وعليه، يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في عملية الاتصالية، وهذا لن يتأتى إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها كأداة لدعم الاتصال.

التوصيات

لقد توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات على الصعيدين النظري والميداني بالإضافة إلى مجموعة من التوصيات والاقتراحات لمساعدة المؤسسة على زيادة فعالية أنشطتها.

- إن التجديد ومواكبة التغيرات والتقدم التكنولوجي ضرورة حتمية. لذلك، لا بد من مسايرة هذا التطور والتقدم من أجل الرقي بمستوى الأداء الوظيفي المبتغى.
- إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها باستراتيجية المؤسسة حتى تلبى حاجات المؤسسة الداخلية.

- تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي.
- زيادة الاهتمام بأنماط الاتصالات الداخلية من الموظفين إلى المديرين ومن المديرين إلى الموظفين.
- لابد من متابعة وقياس فعالية الاتصال الداخلي واستخدامه لكشف نقاط القوة ودعمها وكشف نقاط الضعف وتداركها

قائمة المصادر والمراجع

- باللغة العربية:
- الموسوعات:
- إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية للطباعة و النشر، القاهرة، 1972
- إحسان محمد حسن، موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للموسوعات، ط1، بيروت، 1999
- قاموس المنجد في اللغة العربية والإعلام، (ط02) دار المشرق، لبنان، 1986
- الكتب:
- أبو سميرة محمد، الاتصال الإداري والإعلامي، ط1 دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009.
- أحمد أبو الخير السيد مصطفى، عقود النقل تكنولوجيا، ط1 أتراك للطباعة والنشر، القاهرة، 2007
- الشنواتي صلاح، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مؤسسة الشباب الجامعية، الإسكندرية، 1997.

- العيفة جمال، مؤسسات الاعلام والاتصال والوظائف، الهياكل، الأدوار، ديوان المطبوعات الجامعية.
- القاسمي ناصر، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
- المحلا فيصل علي فرحان، في المؤسسات الإعلامية في عصر التكنولوجيا المعلومات مع دراسة الواقع المؤسسات الصحافية واليمنية، اليمن، المكتب الجامعي الحديث، 2000.
- النعيمي محمد عبد العالي، عبد الجبار توفيق الباني، طرق ومناهج البحث العلمي، مؤسسة وراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- أنجرس موريس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، صحراوي بوزيد ، بوشوف كمال ، سبعون سعيد ، ماضي مصطفى ، (ب ط) دار القصة للنشر جزائر، 2004.
- جودت علي جابر، علم النفس الاجتماعي، (عمان) مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2004.
- حجازي حمد حافظ، وسائط الاتصال الرسمي ط1 الإسكندرية، الوفاء للطباعة والنشر، 2006.
- دليو فوضيل، اتصال المؤسسة (إشهار، علاقات عامة مع الصحافة) ط1 دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
- دليو فوضيل، تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، جامعة منثوري، الجزائر، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1 1431-2010.
- دليو فوضيل، دراسات في المنهجية الجزائر، ديوان المطبوعات الجزائرية، 2011
- السعيد الخشبة محمد، نظم المعلومات والمفاهيمي وتكنولوجيا، دار المعارف، القاهرة، 1990.
- شوايكة عدنان عواد، دور النظم تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، طبعة عربية، دار البازوي العملية للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- طلعت محمود منال، مدخل إلى علم الاتصال، (د ط) القاهرة، المكتب الجامعي، 2002.
- عليان ربحي مصطفى ، الديس محمد ، وسائل الاتصال تكنولوجيا التعليم، دار الصفا، عمان، 1999.
- عليان ربحي مصطفى ، عدنان محمود طوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفا، عمان، 2005.
- عيسى محمد عبد الشفيق، عالم الثالث والتحدي التكنولوجي الغربي، دار الطبعة للنشر والتوزيع بيروت، ط1 2001.
- غدنز أنتوني، ترجمة الصباغ فايز علم الاجتماع، لبنان، مركز الدراسات الوحدة العربية، ط4 2005.
- ماهر أحمد، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999.

- محمد الهادي محمد، تكنولوجيا المعلومات شبكة المعلومات، ط1 مكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2000.
- محمد عبد الوهاب عبد الباسط، تكنولوجيا الاتصال الإذاعي والتلفزيوني، مكتب الجامعي الحديث، 2005.
- مرتاض نفوسي لمياء، هندسة البحث العلمي، ب ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2018.
- مرتاض-نفوسي لمياء، تقنيات البحث الكيفي: المقابلة، الجزائر، دار هومة، 2017
- مكايي حسن عماد، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط3 دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.
- هلال المزاهرة منال، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1 1435-2014.

-المذكرات:

- بلعويادات حورية، استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مع دراسة ميدانية سونلغاز فرع التسيير شبكة النقل الغاز في شرق قسنطينة، رسالة ماجستير غير منشورة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية الجزائرية 2004-2005
- قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية رسالة ماجستير غير منشورة تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان 2009- - 2010
- رايس مراد، أثر التكنولوجيا للمعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2005--2006

- المحاضرات:

- بختي إبراهيم ، تكنولوجيا والنظم المعلومات في المؤسسات المعتمدة والمتوسطة ماجستير، تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة ورقلة الجزائر، 2004-2005
- قسايسة علي، وظائف الاتصال الداخلي، محاضرات في وحدة الاتصال الجماهيري، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر.

- باللغة الأجنبية:

- Angers Maurice, Initiation à la méthodologie des sciences humaines, Alger, Editions casbah, 2015
- De Bruyne Paul, Herman Jacques, De Schoutheete Marc, **Dynamique de la recherche en sciences sociales**, France, PUF, 1974
- Dortier François, **Les sciences humaines**, France, sciences humaines Editions, 1998

- Longatte Géant, Muller Jacques, **Economie d'entreprise**, Paris, Dunod, 2004
- Longovoy Constantine, **L'information et la communication de l'entreprise**, Paris, Presses Universitaires de France, 1974

