



جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

يمكن ايداعها
في المكتبة

مذكرة مقدمة لنيل درجة ماستر: تخصص اتصال تنظيمي

بعنوان:

دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية الاتصال داخل المؤسسة التربوية

- ثانوية بلبية حجاج نمونجا -

المشرفة:



أ.د/ لمياء مرتاض نفوسي

إعداد الطالبتين:

عبد اللاوي هوارية

العوفي فاطمة الزهرة

أعضاء لجنة المناقشة

د. فريدة عكروت..... رئيسة

أ.د. لمياء مرتاض نفوسي..... مؤطرة

د. نادية بن نونة..... مناقشة

السنة الجامعية : 2022-2023



جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لنيل درجة ماستر: تخصص اتصال تنظيمي

بعنوان:

دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية الاتصال داخل المؤسسة التربوية

- ثانوية بلدية حجاج نموذجاً -

المشرفة:

أ. د/ لمياء مرتاض نفوسي

إعداد الطالبتين:

عبد اللاوي هوارية

العوفي فاطمة الزهرة

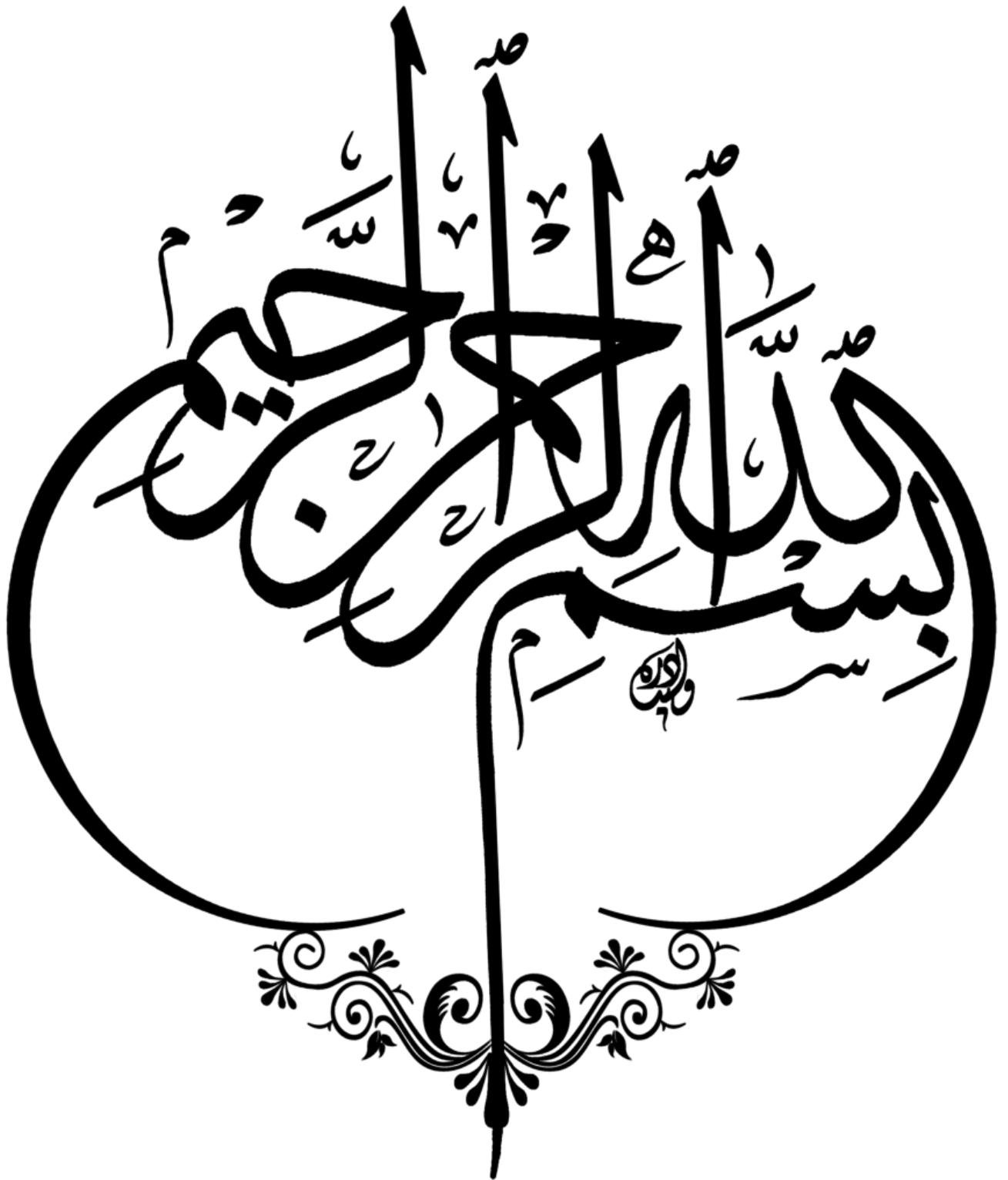
أعضاء لجنة المناقشة

د. فريدة عكروت..... رئيسة

أ. د. لمياء مرتاض نفوسي..... مؤطرة

د. نادية بن نونة..... مناقشة

السنة الجامعية : 2022-2023



إهداء

أهدي ثمرة هذه السنين :

إلى من أقف لهما وحدهما عرفانا وحباً وطاعة بعد الله ورسوله إلى نور شارق يعانق راية تكويني إلى حب ساطع

يملاً كأس حنيني، إلى من علموني نور الطريق وبوابة الخير، إلى أمي وأبي اللذان هما تاج فوق رؤوسنا.

إلى من علموني كيف تسير الحياة إلى رمز العطاء، وكانوا سندي لإنجاز هذا العمل إخوتي وأخواتي.

إلى كل الصديقات و الزملاء العلم الذين لن تسعهم عبارات الشكر و العرفان.

إلى كل أساتذة قسم الإعلام والاتصال الذين كانوا ولا يزالون شموع العلم وخاصة الأستاذ الدكتور عبد القادر

الذي كان مرشداً وموجهاً.

إلى جميع الموظفين مؤسسة ثانوية بلهاشمي مُجَّد وبالأخص سيد المدير شهري صلاح الدين.

تقدير وشكر

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم الحمد لله الذي ألهمنا الصبر وساعدنا على إنجاز هذا العمل المتواضع وزودنا بمن يمد لنا يد العون نجد أنه لزاما علينا في هذا المقام أن نشكر جزيل الشكر أستاذتنا الفاضلة لمياء مرتاض نفوسي على كل جهودها وإرشاداتها وتوجيهاتها ثم لا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل لجميع أساتذة كلية العلوم الإنسانية لجامعة مستغانم وبالأخص الأساتذة الدكتوراة الذين لم ييخلوا علينا في فترة دراستنا بأي معلومة مفيدة وبكل نصيحة قيمة والذي يعجز المقام عن ذكر فضائلهم ودورهم فضلا عن ذكر أسمائهم ولا يفوتنا أخيرا أن نشكر كل من مد لنا العون سواء من قريب أو من بعيد جزاكم الله عنا خير الجزاء.

فهرس المحتويات

كلمة الشكر و التقدير

إهداء

قائمة المحتويات

ملخص الدراسة باللغة العربية

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

ملخص الدراسة باللغة الفرنسية

مقدمة..... أ- ب

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1-1- تمهيد 17

1-2- أسباب اختيار الموضوع..... 18

1-3- أهمية والهدف من الدراسة..... 18

1-4- الدراسة الاستطلاعية ونتائجها..... 18

1-5- الدراسات السابقة والمشاهدة..... 18

1-6- الإشكالية..... 19

1-7- صياغة الفرضيات 22

1-8- تحديد الإطار المفاهيمي 23

1-9- نوعية الدراسة 26

1-10- المنهج المستخدم 27

1-11- التقنية المستخدمة 27

1-12- مجتمع البحث المعاينة والعينة..... 27

1-13- الإطار الزمني والمكاني للدراسة..... 31

1-14- الخلفية النظرية 32

الفصل الثاني: نظم المعلومات الإدارية..... 34

2.1- تمهيد 34

2.2- نشأة نظم المعلومات الإدارية..... 34

36.....	2.3- أهمية نظم المعلومات الإدارية
37.....	2.4- أنواع نظم المعلومات الإدارية
47.....	2.5- أهداف نظم المعلومات الإدارية
47.....	2.5- مكونات نظم المعلومات الإدارية
48.....	2.6- وظائف نظم المعلومات الإدارية
49.....	2.7- الخلاصة الفصل الثاني
51.....	الفصل الثالث: الاتصال الداخلي للمؤسسة
52.....	تمهيد
52.....	3.1- أهمية الاتصال الداخلي
53.....	3.2- أنواع الاتصال الداخلي
53.....	3.3- أهداف الاتصال الداخلي
54.....	3.4- أشكال الاتصال الداخلي
56.....	3.5- أساليب وشبكات الاتصال الداخلي
57.....	3.6- خلاصة
58.....	3.7- خلاصة الإطار النظري
59.....	الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة
60.....	4.1- تمهيد
60.....	4.2- بطاقة تقنية عن المؤسسة التربوية
61.....	4.3- هيكل تنظيمي
62.....	4.4- تحليل المقابلات
62.....	1- طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة
62.....	-تمهيد
62.....	تحليل المقابلات
67.....	-استنتاج
67.....	2- تأثير نظم المعلومات الإدارية في الاتصال الداخلي
67.....	-تمهيد
67.....	-تحليل المقابلات
73.....	-استنتاج
74.....	استنتاج عام

74.....	النتائج في ظل الفرضيات
76.....	الخاتمة
77.....	التوصيات والاقتراحات.....
78.....	قائمة المراجع.....
.....	الملاحق.....

ملخصات الدراسة

- الملخص بالعربية:

أصبح من المؤكد في ظل العولمة أن التطور السريع لحجم المعلومات وتحقيق الثقافة الاتصالية الذي يتماشى مع متطلبات العصر أصبح أحد الموارد الأساسية التي تحتاجها المؤسسات الرسمية في تسهيل وتطوير الوظائف المهنية الإدارية نتيجة للتطور الكبير الحاصل وتقدم حقل التكنولوجيا الرقمية والثورة المعلوماتية من تنظيم وتخطيط والتوجيه والرقابة وترشيد القرارات الوظيفية التي تعكس محور نشاطها ومهامها الأساسية وتحييد النظام التقليدي القديم، حيث أصبحت فرعاً رئيسياً لما توفره من الفوائد والمعايير في الأجهزة المتطورة في تغطية الدور الإستراتيجي وتثبيت فعالية وكفاءة البرامج والحواسيب بأبعادها التقنية والبرمجية وتأهيل الكوادر البشرية في بناء نظام المعلومات القادر على تلبية متطلبات التحديات والاحتياجات المختلفة للمدراء والموظفين داخل الهياكل الإدارية للمؤسسة التربوية، لما تتمتع به من مستوى المعرفة وأداء الأنسب والأفضل في تقديم الخدمات النوعية المباشرة وهو النموذج الواقعي الذي جسد بالدراسة الميدانية في تحصيل ثقافة الاتصال الإلكترونية ورفع من مستوى العلاقات العامة داخل المؤسسة التربوية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، نظم المعلومات، الاتصال الداخلي، الدور، المؤسسة .

Abstract

In light of globalization, it has become certain that the rapid development of the volume of information and the achievement of communication culture that is in the line with the requirements of the age has become one of the basic resources needed by official institutions in facilitating and developing administrative Professional function as a result of the great development and progress in the field of digital technology and the information revolution in terms of organization-planning- guidance and control and the rationalization of functional decisions that reflect the focus of its activity and its basic tasks and the neutralization of the old traditional system- as it has become a major branch because of the benefits and standards it provides in advanced devices in covering the strategic role and establishing the effectiveness and efficiency of programs and computer in their technical and programming dimensions and qualifying human cadres in building an information system capable of meeting the requirement of challenges and needs the various managers and employees within the administrative structures of the educational institution because of its level of knowledge and performance of the most appropriate and best in providing direct quality services – which is the realistic model that was embodied in the field study in obtaining the culture of electronic communication and raising the level of public relation within the educational institution.

Keywords : communication /information systems/ intercommunication/role/ institution

Résumé :

Avec la mondialisation, il est devenu certain que le développement rapide du volume d'information et la réalisation de la culture de communication, qui est en ligne avec les exigences de l'époque, est devenue l'une des ressources de base nécessaires aux institutions officielles pour faciliter et développer les fonctions professionnelles managériales en raison du développement significatif dans le domaine de la technologie numérique et de la révolution de l'information de l'organisation, la planification, l'orientation, la surveillance et la rationalisation des décisions fonctionnelles qui reflètent l'orientation de leurs fonctions de base et la neutralisation de l'ancien système. Être devenu une branche majeure pour ses avantages et ses normes dans les dispositifs sophistiqués en couvrant le rôle stratégique et en stabilisant l'efficacité et l'efficacité des programmes et des ordinateurs dans leurs dimensions techniques et logicielles et des cadres humains qualifiés dans la construction d'un système d'information capable de répondre aux exigences des différents défis et besoins des gestionnaires et du personnel au sein des structures administratives de l'établissement d'enseignement, En raison de son niveau de connaissances et de la meilleure performance dans la prestation de services qualitatifs directs, c'est le modèle réaliste incarné dans l'étude de terrain dans l'acquisition d'une culture de communication électronique et l'amélioration des relations publiques au sein de l'établissement d'enseignement.

Les mots clés : communication/systèmes d'information/communication interne/ rôle/institution

مقدمة

مقدمة

يعبر سلوك الاتصال من المنظور الأنثروبولوجي على إقامة الربط والصلة والتتابع والاستمرار وهو استجابة لمثيرات اجتماعية لنقل وتبادل الأفكار والآراء والتجارب والمعلومات، وهو احتياج أساسي وهام بين الفرد والجماعة كونه ضرورة أساسية يمنح الفرص للمشاركة في إطلاق الحوارات المختلفة مبرزا عملية التفاعل الايجابي التي تهدف إلى تحقيق السلوك الإنساني، فالانصال بين البشر تاريخيا هو أداة فعالة في تكوين العلاقات الإنسانية وتطوير أدوات التواصل مثل نغمات الصوت الإشارات والكلمة والكتابات حتى وصل تدريجيا إلى التلغراف والتليفون والإذاعة والصحف وصولا إلى فضاء الإنترنت ووسائل التكنولوجيا الحديثة، وهو يستخدم لتحقيق التماسك بين أجزاء البشر كونه عاملا مهما يسهل الرغبة في التنمية الاجتماعية لأن خبراء التنمية البشرية يولون للاتصال أهمية كبرى في تحديد هوية التقارب النسقي في تدعيم الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية الخاصة بمختلف الأمم والجماعات والمؤسسات.

ويعد الاتصال الداخلي محركا أساسيا يلعب دورا مهما في دعم آليات التواصل والرفع من قدرة الموظفين في تنسيق الواجبات وإتقان المهام داخل المؤسسة من حيث تبادل المعلومات وقياس مدى إلمامهم وارتباطهم بالمعلومات الأساسية، ويوسع من خدمة أهدافها وتحقيق رؤيتها من خلال برامج الولاء للمؤسسة التي تطمح لفاعلية انتماء الموظف لها، فطبيعة واقع الاتصال المؤسسي يبحث في اندماج المستخدمين وتقوية روح الجماعة وتحقيق انتماء الفرد واكتسابه هوية في محيط عمله الذي ينعكس إيجابا باكتساب مهارات جديدة تزيد في خبرته؛ فالانصال الداخلي مبني على نوعية المعلومة والبيانات المستخدمة التي تمثل ثقافة المؤسسة الرسمية وأهدافها وسياساتها كونه يعتمد على كافة العمليات الإدارية الذي يسمح باتخاذ القرار السليم والتوجيه والتنسيق وتوفير المعلومات والبيانات التي تساعد على أفضل البدائل، فأساسيات الاتصال الداخلي يرسم واقع جديد بفعل المتغيرات المعاصرة التي تنتج قرارات من قمة التنظيم إلى أدنى المستويات الإدارية التي تتلخص باتصال الأوامر والتعليمات المرتبطة بالعمل داخل المؤسسة ومعلومات حول الإجراءات والقوانين الداخلية والتغذية العكسية المتعلقة بأداء الموظفين.

وهنا، يبرز الدور الفعال الذي تؤديه أنظمة الاتصال في فعالية الاتصال الداخلي.

تأسيسا على سلسلة التتابع المنهجي للدراسة التي تميزت بمتغيرين أساسيين هما نظم المعلومات في عصر تكنولوجيا الرقمنة والاتصال الداخلي ومدى تأثيره في فعالية التنظيمات الذي حدد بهما مسار المذكرة تماشيا مع متطلبات البحث العلمي، حيث برزت عناوين رئيسية في جانبه الإطار المنهجي الذي يضم كل المستويات والإجراءات المنهجية والتقنية التي سوف يلتزم بها الباحث لمعالجة الإشكالية لأنه المحدد الرئيسي لقبول علميا من خلال النتائج.

فأولى جزئياته تكمن في تحديد الأسباب التي دفعتنا إلى الاختيار هذا الموضوع وأهمية الدراسة والهدف منها، ثم الدراسة الاستطلاعية والدراسات السابقة والإشكالية بالإضافة إلى تحديد الفرضيات المفاهيم والمنهج والأدوات التي استخدمت في الدراسة

الميدانية من أجل الحصول على المعلومات، أضيف إلى ذلك تحديد الإطار الزمني والمكاني للدراسة وأخيرا المقاربة أو الخلفية النظرية للموضوع.

أما الإطار النظري فقد تحدد عبر محورين رئيسيين اثنين، هما نظم المعلومات الإدارية والاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية حيث تطرقنا فيهما على أهم العناصر من الأهمية والأنواع، والأهداف والوظائف، وصولا إلى الانتقال الدراسة الميدانية التي تناولت البطاقة التقنية للمؤسسة وهيكلها، ثم الشروع في عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها، من خلال تقسيم الدراسة الميدانية إلى محاور كانت عبارة عن تحليل محتوى المقابلات التي أجريت مع المبحوثين من مؤسسة بلهاشمي مُجَّد التي كانت مع المدير وبعض المسؤولين والموظفين ومدى الاستفادة من تقنيات نظم المعلومات في الإدارة وتحييد التحديات ومدى استجابة لمتطلبات الواقع المعاصر في تسهيل منظومة الاتصال الداخلي وترقيته ورفع من مستوى الموظفين والهيكل الإدارية ككل.

وفي الأخير خاتمة تم استخلاصها من الدراسة بالإضافة إلى التأكد من صحة الفروض وقائمة المصادر والمراجع وبعض الملاحق.

أولا سوف يتم الشروع في عرض الإطار المنهجي.

الإطار المنهجي للدراسة

الإطار المنهجي للدراسة

1-1- أسباب اختيار الموضوع

1-2- الهدف من الدراسة

1-3- الدراسة الاستطلاعية ونتائجها

1-4- الدراسات السابقة

1-5- الإشكالية

1-6- صياغة الفرضيات

1-7- تحديد الإطار المفاهيمي

1-8- نوعية الدراسة

1-9- المنهج المستخدم

1-10- التقنية المستخدمة

1-11- مجتمع البحث المعاينة والعينة

1-12- الإطار الزمني والمكاني للدراسة

1-13- الخلفية النظرية

1- تمهيد:

سنقوم في هذا الإطار بعرض الإجراءات المنهجية المتبعة لإنجاز هذه المذكرة، بداية بتحديد أسباب اختيار الموضوع، ثم تبين الهدف من القيام بهذه الدراسة، فالدراسة الاستطلاعية ونتائجها، فعرض الدراسات السابقة والمشاهدة، ثم الشروع في عرض الإشكالية. حينئذ، سنقوم بصياغة الفرضيات فتحدد الإطار المفاهيمي، بتحديد أهم المفاهيم المستخدمة في الدراسة. ثم نصل إلى تبين نوعية الدراسة فالتقنية الموظفة، مع تبين 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 الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة.

2- أسباب اختيار الموضوع:

تتعدد الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع، نذكر منها:

- ✓ اهتمامنا الشخصي بموضوع نظم المعلومات الإدارية وفعاليتها في المؤسسة التربوية .
- ✓ الاهتمامات العلمية لمعرفة طرق الاتصال المتعددة داخل المؤسسة التربوية
- ✓ المساهمة بإثراء رصيد معرفي كقيمة مضافة للدراسات السابقة من خلال هذه الدراسة .

3- أهمية الدراسة والهدف منها:

لكل دراسة أكاديمية أهمية تدفع الباحث لكشف أسرارها ومحاولة التوصل إلى نتائج تجيب عن التساؤل المطروح، حيث تكمن أهمية دراستنا في إبراز أهمية الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في نجاح وسيرورة الاتصال داخل المؤسسة وعلى الأداء الوظيفي.

و يمكن تلخيص أهداف هذه الدراسة في النقاط التالية :

- ✓ التعرف على أشكال نظم المعلومات الإدارية الموجودة في المؤسسة .
- ✓ إبراز الدور المهم الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في فعالية الاتصال داخل المؤسسة التربوية .
- ✓ التعرف على طرق الاتصال داخل المؤسسة .

4- الدراسة الاستطلاعية ونتائجها:

لا تخلو أي دراسة ميدانية من جمع أولي للمعلومات. بالنسبة إلى الجانب النظري في هذه المرحلة فقد تمثل في الزيارات المتكررة للمكتبات مثل مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ومكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية بجامعة عبد الحميد ابن باديس المركزية (L'ITA) والمكتبات الإلكترونية كمكتبة "النور"، وهذه الزيارات ساهمت في جمع المعلومات والبيانات، على سبيل

الذكر كتاب موريس أنجرس الذي ترجمه صحراوي وآخرون الذي يحمل عنوان: "منهجية البحث في العلوم الإنسانية"، وكتاب "المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية" لصاحبه محمد عبد حسين آل فرج الطائي وكل من موقعي ASJP وSNDL.

أما فيما يتعلق بالجانب الميداني فقد استفدنا من الدراسة الاستطلاعية للتقرب من عينة الدراسة من خلال القيام بزيارة أولية للميدان والقيام بثلاثة مقابلات مع الموظفين: مقابلة مع مدير المؤسسة ومقابلتين اثنتين مع موظفي المؤسسة. وبعد خلق جو ملائم الذي تتخلله الثقة ارتأينا طلب إذن من المدير حتى نواصل الدراسة الميدانية بهذه المؤسسة (الثانوية). هذا من جهة. ومن جهة أخرى، مكنتنا هذه المرحلة من جمع كم هائل 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 .

5- الدراسات السابقة والمشاهدة:

إن التراكم المعرفي الذي شكلته البحوث العلمية في مختلف الميادين، يجسد نظام الاستمرارية ويجعلنا نتفادى السكون في المجالات العلمية وعدم الوقوع في مضامين وأفكار وحلول سبق إلينا الآخرون. فالغالب أن أي دراسة لا بد أن سبقتها جهود أخرى، فإن الباحث في مرحلة جمع البيانات يستند إلى نوع المقاربات المنهجية التي استعملتها الدراسات السابقة لتكون قيمة مضافة للدراسات البحثية الجديدة. وبناء عليه فقد اعتمدنا على عدة دراسات سابقة نختصرها كالتالي:

5-1- الدراسة الأولى:

لامية دالي علي، أطروحة دكتوراه تحت عنوان: مساهمة لتصميم نظام معلومات فعال لتسيير الإنتاج في ظل اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، قسم علوم التسيير جامعة بسكرة، السنة الجامعية 2014-2015، حيث وقفت الدراسة على إشكالية رئيسية تمحورت حول كيف يتم تصميم نظام معلومات فعال لتسيير الإنتاج في مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، حيث احتوت على أربع فصول بعنوانين مختلفة تمثلت حول أساسيات في نظم المعلومات وجاء في الفصل الثالث تطوير نظم المعلومات وكيفية تصميمها في المؤسسة، ومضمون الأطروحة تقارب نظريا مع دراستنا حول أنظمة المعلومات في المؤسسة واقترنت بمناهج علمية فككت لنا أساليب منهجية اعتمدنا عليها في بحثنا، ولهذه الدراسة أهمية كبيرة تناولت أحد المواضيع المهمة في المؤسسات الإنتاجية. وهدفت الأطروحة إلى التعرف على المعايير المعتمدة لقياس فعالية نظام معلومات الإنتاج وتوضيح كيفية مساهمتها في المؤسسة، وقد وظفت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة الذي ساهم في الوصول إلى النتائج المرجوة .

حيث توصلت هذا الدراسة إلى النتائج التالية:

- إلى توفر حاسوب لكل عامل بالمؤسسة يقوم من خلاله بإدخال البيانات وتخزين المعلومات وهذه الحواسيب مبروطة بشبكتي الأنترنت والأنترانت.
- معظم مدير بالمؤسسة لا يأخذون بعين الاعتبار المعلومات غير الرسمية أي تتما إلعتمادا على قنوات الاتصال الرسمية فقط.

2-5- الدراسة الثانية:

هاني عبد الرحمن مُجد أبو عمر، رسالة الماجستير تحت عنوان: فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات، دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين، الجامعة الإسلامية عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، السنة الجامعية 2009، حيث وقفت الدراسة على إشكالية رئيسية تمحورت حول ما مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات، اعتمدت على ستة فصول تناولت النظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي، حيث اعتمدنا على بعض أفكارها المنهجية وطريقة علاجها في القطاع المصرفي، وتميزت بمنهج علمية في إطارها المنظم كباكورة الأبحاث و الدراسات التي تتناول إدارة الأزمات في المصارف العاملة، وإلقاء الضوء على الجوانب الهامة والايجابية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة، كما هدفت إلى قياس علاقة فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في قدرة المصارف العاملة، ومدى توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية، وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أنسب المناهج لطبيعة الدراسة وأهدافها، كونه من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية.

وقد استعان الباحث بأحد أدوات البحث العلمي وهي أداة الاستبيان لدراسة بعض مفردات البحث وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS .

وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج والتي كانت أهمها:

- جميع العناصر الستة تساهم في فعالية النظام بنسب متقاربة وفروق ضئيلة وكان أكثرها تأثيرا عنصر ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، وذلك لضرورة أن يكون النظام ملائم لخدمة جميع المستويات الإدارية دون تداخل في الصلاحيات.
- يوفر النظام وحدة خاصة تعمل على جمع المعلومات الخاصة بالأزمات وتحليلها وتخزينها على قواعد البيانات ويوفر النظام حولا معدة مسبقا سيناريوهات لمواجهة الأزمات المتوقعة ولكن ليس بالمستوى المطلوب.

3-5- الدراسة الثالثة:

صياد صباح، رسالة ماجستير تحت عنوان: أنظمة المعلومات وتأثيراتها على تنافسية المؤسسة الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، السنة الجامعية 2017-2018، شملت على أربعة فصول كلها عالجت أهمية نظم المعلومات في المؤسسة، وكانت إلى حد ما قريبة في التحليل والمستوى والمقاربات المشابهة، حيث تطرق الفصل الأول إلى نظم المعلومات في المنظمة، أما الفصل الثاني برزت أنظمة المعلومات و مؤشراتهما، أما الفصل الرابع فكان في دراسته الميدانية حول تأثير نظم المعلومات على تنافسية المؤسسة، وقفت الدراسة على إشكالية رئيسية تناغمت مع بحثنا تمحورت حول نظام المعلومات وكيفية التأثير في القدرة التنافسية للمؤسسة، كما هدفت رسالة الماجستير الوقوف على الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في مجال الإدارة التنافسية، وقد استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي التي حاولت من خلاله القيام بالوصف النظري لموضوع الدراسة

وتحليل بياناتها، وتعززت تحليلات الدراسة باعتماد الباحث في دراسته على أداة الاستبيان بهدف جمع بيانات عينة من مجتمع البحث .

ومن أهم النتائج المرجوة من هذه الدراسة نذكر منها ما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الموارد البشرية في نظم المعلومات الإدارية وتعزيز بناء المنظمة الذكية في الكليات التقنية بقطاع غزة.
- يوجد أثر بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وتعزيز أبعاد المنظمة المتمثلة ب (فهم البيئة، الرؤية الاستراتيجية، التعلم المستمر، العمليات المشتركة، والذكاء الجماعي).

تعقيب:

الدراسات السابقة تقاطعت نوعا ما مع أحد متغيرات دراستنا ألا وهو نظم المعلومات الإدارية، كما تشابهت من الجانب المنهجي حيث تندرج ضمن دراسة الحالة واستخدام الملاحظة والمقابلة كأداة للوصول إلى النتائج، حيث أفادتنا أيضا من الجانب النظري من حيث المصادر والمراجع.

6- الإشكالية:

تعتبر منظومة المعلومات أحد المجالات والموارد الأساسية والحيوية في التعاطي مع الوسائط الحديثة في النظام المؤسسي الذي يسترشد العمل الإداري في إيجاد تقنيات ووسائل الاتصال بشكل يحقق النجاح والاستمرارية في مجال أعمالها وتخصصها والاستخدام المناسب لبياناتها، لأن نظام المعلومات مقترن بمدى تحكم الكوادر البشرية المؤهلة في تشغيل الطرق المناسبة ومتابعة التحليلات والطوارئ المستعجلة التي تحدث على نظام المعلومات والبيانات المخزنة واسترجاعها في الوقت المناسب من أجل تدفق مصطلح أمن المعلومات وانسيابها إلى مراكز الأنشطة في المؤسسة، لاتخاذ أكفى القرارات التي تخدم التنظيم. ويسهم هذا السلوك المنتظم من خلال استغلال التطور التكنولوجي والثورة المعلوماتية التي أوجدها الإنسان الذي نشأ بسببه الدور الحقيقي لنظام المعلومات في إحداث التحول الرقمي وإدخاله في المؤسسات الرسمية والتخلص من النظام التقليدي إلى استراتيجية صياغة الخطط وتطوير للتنظيم في تخزين المعلومات وتحديثها لمواجهة التحديات وتحديث مواكبة التطور الحضاري والمنافسة الإدارية، بفضل أنظمة المعلومات المعاصرة التي أضحت ضمن البدائل المرجوة في إحداث نقلة نوعية وسلوكية في تطوير تقنيات الاتصال وتبادل المعلومات داخل العمل الإداري.

إن الدراسات العلمية والمناهج المتطورة في مجال الإعلام والاتصال تبحث دائما عن التغيرات والتطورات التي تشهدها أنظمة المعلومات في تطوير تقنيات الاتصال وتبادل المعلومات في ترقية نمط أسلوب العمل الإداري في الجزائر، مواكبة لمتطلبات الضرورة العلمية والتعليمية في إنجاح المؤسسة التربوية التي تجمع بين تقنية المعلومات والتكنولوجية المتطورة والبرمجة والرقمنة وعلوم

الحاسب والإدارة، لأن العملية الاتصالية هي نظام معرّفٍ تنتج عنه متغيرات وتعديلات في السلوك والاتجاهات والمواقف، كون الفعل الاتصالي الغرض منه -من خلال التكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات- التكيف مع البيئة الاجتماعية للمؤسسة التربوية التي تستوجب تأدية العديد من الوظائف، منها تخفيف أعباء البيروقراطية السلبية وتنظيم الاجتماعات والقضاء على الأعمال الروتينية والأعباء الإدارية في تسجيل الطلبة وتنظيمهم وتسهيل مهام الأساتذة وتشجيع رقي الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة التربوية.

ويخضع هذا كله لتقنيات الاتصال والتواصل ضمن المقاربة النسقية؛ فوظائف الإدارة مثل التخطيط والتنظيم واتخاذ القرارات السليمة والإشراف والتنسيق والمتابعة والرقابة بإدارة المدير والمستشار التربوي تؤدي جميعها بواسطة التقنيات الحديثة وهي تحقيق فاعلية الاتصال الجيد والمناسب. كما أن نظم الاتصالات الإدارية المنظمة والدقيقة من خلال توفير معلومات حديثة تسهل الوصول إليها بواسطة بوابة أنظمة المعلومات في تحقيق تنمية إدارية فعالة في المؤسسة.

ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لنظام المعلومات داخل المؤسسة التربوية ثانوية بلهاشمي مُجّد باعتبارها منصة استراتيجية تقوم في تقليل عبئ المسؤولين والجهد والمساعدة بلوائح الإجراءات التي تضمن النجاحات والاستمرارية في مسارها التربوي والمهني، في تثبيت المزايا التنافسية وتسهيل البيئة الوظيفية داخل المؤسسة لأجل عصنة السلوك الإداري وتسهيل المهام الإدارية المنوطة بهذا التنظيم، قصد تكاملها ضمن نسق متجانس هدفه الفعالية القصوى، ومنه تستمد أنظمة المعلومات في تحقيق التكامل والانسجام بين مختلف هياكل المؤسسة التربوية التنظيمية والتشغيلية عن طريق تداول المعلومات ذات الخصائص المطلوبة.

وبناء عليه ومن خلال إشكالية الدراسة يتحدد من خلالها السؤال الرئيسي المتمثل فيما يلي:

كيف تسهم نظم المعلومات الإدارية في فعالية الاتصال داخل المؤسسة التربوية ثانوية حجاج؟

و يندرج ضمن هذا السؤال مجموعة من التساؤلات التالية:

1- ما طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

2- ما دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية الاتصال الداخلي؟

7- الفرضيات:

1- يوجد اتصال داخلي فعال في المؤسسة.

2- يسهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين الاتصال الداخلي.

8- تحديد الإطار المفاهيمي:

1-8- الدور:

لغة : يمكن فهم مصطلح الدور بدلالة الحركة في محيط أو بيئة معينة من الفعل دار ودوارانا ، بمعنى طاف حول الشيء . ويقال أيضا دار حوله به و عليه وعاد إلى الموضوع الذي ابتداء منه ¹ .

و يعرف قاموس ويبستر مصطلح الدور لغويا بأنه الجزء الذي يؤديه الشخص في موقف محدد، وكذلك هو المركز أو المنصب الذي يحتله الفرد ،والذي يحدد واجباته وحقوقه الاجتماعية ² .

اصطلاحا :يمكن تعريف الدور على أنه نموذج يرتكز حول بعض الحقوق والواجبات يرتبط بوضع أو موقف اجتماعي معين، ويتحدد دور الشخص في أي موقف عن طريق مجموع توقعات يعتنقها الآخرون كما يعتنقها الفرد نفسه، ومنه فالدور يساعد على تحديد معنى الواجبات ، كما أنه يقوم على وضع الأفعال التي يؤديها الأفراد داخل الجماعات وذلك حسب مكانته و مركزه داخل المجتمع ³ .

إجرائيا : و نقصد بالدور مجموعة من المهام التي تؤديها نظم المعلومات الإدارية في فعالية الاتصال داخل المؤسسة التربوية محل الدراسة.

2-8- النظم:

لغة :مصدر نظم ينظم نظم ونظاما ، فهو ناظم ومنظوم ، وهو ضد (المقابل) .

و قد جاء في معاجم اللغة أن مادة (نظم) تفيد: التأليف والتركيب، وضم شيء إلى آخر على نسق معين، كنظم الدر والخرز وغيرها ⁴ .

اصطلاحا: تبلور مصطلح النظم كمفهوم علمي في نهاية الأربعينيات من القرن العشرين، وهو مصطلح مشتق من الكلمة اليونانية " Systema " التي تعني الكل مركب من الأجزاء، والتي تعني أيضا علاقة مؤسسة بين مجموعة وحدات أو مكونات . لكن هذا المصطلح لم يعد من المصطلحات شائعة الاستخدام في مختلف المجالات، إذ اكتسب معاني جديدة لوصف مختلف الظواهر . هي مجموعة العلاقات التي تربط أجزاء التنظيم بشكل منظم ضمن دورة مرسومة لتحقيق أهداف محددة ⁵ .

إجرائيا: مجموعة من العلاقات التي تربط المؤسسة التربوية محل الدراسة، بشكل محكم ومنظم لتحقيق أهدافها المرجوة .

¹ إبراهيم مصطفى وآخرون ،المعجم الوسيط، القاهرة، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، 1972، ص 302.

² إحسان مُجّد حسن ،موسوعة علم الاجتماع، بيروت، دار العربية للموسوعات،1999،ص 289 .

³ سلمى محمود جمعة، طريقة العمل مع الجماعات، الإسكندرية، المكتبة الجامعية،2000، ص 37 .

⁴ إبراهيم مصطفى وآخرون، المرجع سبق ذكره،ص 390 .

⁵ رمزي مُجّد إسماعيل غنيم، أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز وبناء المنظمة، غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة،2017،ص 11 .

3-8- المعلومات:

لغة: كلمة معلومات مشتقة في اللغة العربية من كلمة "علم" وترجع إلى كلمة "معلم" أي الأثر الذي يستدل به إلى الطريق، وكلمة معلومات أصلها information في اللغة اللاتينية هو كلمة informatia والتي تعني شرح أو توضيح شيء ما، وتستخدم الكلمة كفحوى لعمليات الاتصال، بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة التي هي المعلومة والإعلام عنها، كما تتصل الكلمة بأي فحوى تفاعل بشري بين فرد وجماعته أو بين مجموعة وأخرى.

اصطلاحا: عرف "باتيرون" المعلومة على أنها "عنصر أو نظام يمكن أن ينقل بواسطة إشارة أو مجموعة من الإشارات".

في حين رآكس عرفها كالتالي: "المعلومات تكون ناتجة عن إشارات و معطيات (بيانات) هذه الأخيرة لا تتحول إلى معلومات إلا من خلال نموذج للترجمة يتكون من خبرة لشخص ومجموع معارفه العلمية والعملية المخزنة في ذاكرته"¹.

إجرائيا: هي مجموعة من البيانات التي تتداول داخل المؤسسة التربوية محل الدراسة في فترة زمنية معينة.

4-8- الإدارة:

عرف فردريك تايلور بأنها "التحديد الدقيق لما يجب على الأشخاص عمله بأحسن وإكفاء الطرق".

وعرفها مدحت نبيل بأنها " العملية التي تتمثل بتحديد الأهداف التي ينبثق منها مجموعة الأنشطة وبرامج العمل

والسياسات و الإجراءات مع تكييف كافة الجهود البشرية والموارد المادية المتاحة للوصول إلى نتائج المطلوبة خلال فترة زمنية وبنفاعلية"².

إجرائيا: مجموعة من العمليات التي تسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة بأقل التكاليف والجهود، من خلال التخطيط، التنسيق والتوجيه والتنظيم.

5-8- نظم المعلومات الإدارية:

عرفت على أنها عبارة عن نظم تقنية مصممة لجمع البيانات المتعلقة بالعمليات والوظائف الإدارية وتخزينها وتحليلها واسترجاعها بشكل معلومات تخدم المستفيدين لإنجاز المهام الإدارية واتخاذ القرارات المناسبة في مجالات التخطيط والرقابة على الأنشطة المنظمة.³

¹ زغنونف عبد الغني، عظيمي أحمد، المعلومة وأهميتها في المجتمع المعلوماتي، الجزائر، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، ص 150.

² بطرس حلاق، إدارة المؤسسات الإعلامية، سوريا، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2020، ص 28.

³ الحارث عبد المنعم حمد النبيل، نظم المعلومات الإدارية، كلية الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة شندي، 2019، ص 44.

إجرائيا: نظم تسعى لتزويد الإدارة بالآليات التي تحتاجها لممارسة الوظائف الإدارية. وهي أنظمة تجمع بين تقنية المعلومات والإدارة المستخدمة داخل المؤسسة التربوية محل الدراسة.

6-8- الفعالية:

لغة: مصدر صناعي من فعال (صيغة المبالغة)، ويقال مفعلا فعلا و فعالا بفتح الفاء فيها.¹

اصطلاحا: يتفق كل من "إيتزوني"(AmitaiEtzioni) و"بلودرن"(Bluedorn) في تعريف الفعالية" باعتبارها قدرة المنظمة على تحقيق رسالتها والأهداف التي نشئت من أجلها".²

بينما يشير كل من "رامنزي وجارتنر" (Gaerter,Ramnaraya) أن الفاعلية لا ترتبط فقط بمخرجات المنظمة، ولكنها

عملية مستمرة تربط المنظمة بالبيئة المحيطة، فالمنظمة الفعالة هي تلك المنظمة القادرة على خلق حسابات مقبولة لنفسها ولأنشطتها، وهذه الحسابات يمكن أن تكون لأغراض متنوعة ولجمهور متنوع ونشاطات متنوعة.³

إجرائيا: هي قياس مستوى قدرة المؤسسة التربوية على تحقيق أهدافها، والتكيف مع البيئة والاستمرار والبقاء فيها وقدرتها على النمو والتطور باستمرار .

7-8- الاتصال الداخلي:

يعرف الاتصال الداخلي بأنه " جميع الاتصالات التي تتم داخل نطاق الأنظمة الإدارية سواء كانت بين أقسامها أو فروعها المختلفة أو بين العاملين بالمنظمة في جميع مستوياتها".⁴

يعرف كذلك على أنه " عملية نقل المعلومات من المرسل إلى المستقبل، على أن تكون المعلومات مفهومة بواسطة هذا الأخير ويتم نقل المعلومات من المرسل إلى المستقبل في صورة رسالة والتي هي في العادة تمثل مقدار المعلومات التي يرغب المرسل في توصيلها إلى المستقبل".⁵

¹دعاء رضا رياض مُجد، التأصيل النظري لمفهوم الكفاءة والفعالية، القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 2015، ص 9.

²² Parastoo Roghanian ,Amran Rosoli and Hamed Gheysaria , " Productivity Through Effectiveness and Efficiency in The Banking Industry ,Social and Behavioral Sciences , Vol .40 ,No.2 ,2012,p.551.

³³ Stefanos Mouzas ,Efficiency Versus Effectiveness , in <http://www.impgroup.org/uploads/papers/4729.pdf>.

⁴ إبراهيم، مُجد حسين العجمي، الإدارة التربوية، عمان، دار المسيرة للنشر، 2017، ص 127. حسن مُجد

⁵ ثابت عبد الرحمن إدريس، إدارة الأعمال نظريات ونماذج وتطبيقات، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2005، ص 509.

إجرائياً: هي كل الوسائل التي يستخدمها الموظفون داخل المؤسسة التربوية محل الدراسة، لتوصيل المعلومات بين المستويات التنظيمية داخلها بغية تحقيق أهدافها.

8-8 - المؤسسة التربوية:

تعتبر المؤسسة التربوية من وجهة نظر علماء التربية " أنها ليست مكانا فقط لتلقين معلومات وتكوين عادات من أجل مستقبل بعيد وأنها هي صورة مصغرة للحياة الاجتماعية يكتسب فيها الطفل أو الشاب الخبرة ".¹

تعريف آخر: " هي مؤسسة عمومية لها الشخصية المعنوية والاستقلال المالي، لها ميزانية التسيير والتجهيز تسيير حسب قوانين وضوابط محددة وتشريعية واضحة، يسيروها مدير ويساعده مجلس التربية والتسيير أو التربية والتوجيه ويعمل إلى جانبه فريق إداري ".²

إجرائياً: المؤسسة التربوية عبارة عن تنظيم اجتماعي مصغر وظيفته تعليم التلاميذ من طرف الأساتذة من الناحية العلمية والأخلاقية والثقافية وتزويدهم بالخبرات وتنشئة الأجيال في إطار القوانين والعلاقات الإدارية والاجتماعية الخاصة بهذه المؤسسة. والهدف الأساسي من هذه المؤسسة هي التعليم بالدرجة الأولى وتربية التلاميذ .

9 - نوعية الدراسة:

تطبق الدراسات الكيفية أو النوعية على بعض الظواهر الاجتماعية والانسانية خاصة والتي تتطلب الفهم ثم التأويل نظرا لتعقدها ولا يمكن دراستها كمياً، بغية استخراج المعاني المستترة وراء الظواهر المدروسة من خلال السياق الذي تتشكل من خلاله.³ وبالتالي دراستنا كيفية لأن الاتصال الداخلي ودور نظم المعلومات الإدارية فيه هي مسائل لا يمكن معالجتها إلا كيفياً، وذلك من أجل استخراج المعاني الضمنية ومحاوله فهمها، فالهدف من الدراسة لا يتمثل في تجميع معطيات كمية، بل معطيات كيفية تهدف أساساً إلى فهم الظاهرة موضوع الدراسة.

10 - منهج الدراسة:

¹ شيل بدران وسعيد سليمان، التعليم في مجتمع المعرفة، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية الأزاريطة، 2008، ص 119.

² شيل بدران وسعيد سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 120.

³ لمياء مرتاض نفوسي، هندسة البحث الكيفي، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2018، ص 85.

لا يكاد يخلو تصنيف المناهج في البحوث العلمية دون الإشارة إلى دراسة الحالة كمنهج يختص بوحدة الحالة المدروسة، لاكتشاف أهم المتغيرات التي تطرأ على الدراسة تجنب الباحث تشتت جهوده بحيث يمكن له عند توظيفه منهج دراسة الحالة الخروج بنتائج يمكن أن تتماثل مع المؤسسات المشابهة وأنها ممثلة للمجتمع المراد تعميمه، فترير استعماله جزء من مصداقية نتائجه وهو حالة مقصودة من طرف الباحث حول هذا المنهج نختزله قس تعريف جامع يتحدد كالتالي:

"هي اسلوب في البحث يهدف إلى فهم الظواهر الاجتماعية داخل موقع أو عدد صغير من مواقع الأحداث التي تجري على النحو الطبيعي، وقد يكون الهدف توفير وصف من خلال دراسة الحالة بالتفصيل أو محاولة تعميم أو اختبار نظريات معينة".¹

يتم استخدام هذا المنهج في حالة دراسة معمقة لحالات خاصة يقوم الباحث عن طريقها "بتجميع معلومات كثيرة ومدققة للحصول على وضعية شاملة، معتمدة كذلك على تقنيات تجميع المعلومات متنوعة (الملاحظة، المقابلة، الوثائق)".²

11- تقنيات الدراسة:

إن موضوع الدراسة ومشكلتها تدفع الباحث أن يختار الأداة المناسبة في عملية جمع المعلومات من مجتمع البحث بغية الوصول إلى النتائج والأهداف المرجوة، مما يتطلب من الباحث اختيار الأدوات التي تتلاءم مع المنهج المعتمد في الدراسة، ولهذا قد اعتمدنا على أداتين اثنتين ألا وهما: الملاحظة المباشرة والمقابلة .

11-1- الملاحظة: تعد من أقدم أساليب جمع المعلومات التي تستخدمها مختلف العلوم وكلمة ملاحظة مشتقة من

الفعل الثلاثي لاحظ أي شاهد وراقب ونظر وتتبع تطور سلوك اجتماعي ما أو ظاهرة طبيعية معينة إلى شيء ما، مصداقا لقوله تعالى: "قل سيروا في الأرض وانظروا"، أما اصطلاحا فتعرف بأنها "إدراك الظواهر والمواقف والوقائع والعلاقات عن طريق الحواس، سواء وحدها أو باستخدام الأدوات المساعدة، وذلك في ما يتعلق بالغير" وتعتمد الملاحظة على قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث، وتسجيل ملاحظاته وتجميعها أو الاستعانة بالآلات التصوير والتخزين السمعية والبصرية .

كما تعرف الملاحظة بأنها "الوسيلة التي نحاول بها التحقق من السلوك الظاهري للأشخاص، وذلك بمشاهدتهم بينما هم يعبرون عن أنفسهم في مختلف الظروف والمواقف التي اختيرت لتمثل ظروف الحياة العادية أو لتمثل مجموعة خاصة من العوامل". الملاحظة في الاطلاع على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الباحثين، كالمعلومات المتعلقة بطبيعة الاتصال السائد والمشاكل والصعوبات الموجودة في المؤسسة.³

¹ علي عبد الرزاق الجلي، المناهج الكمية والكيفية في علم الاجتماع، مصر، دار المعرفة الجامعية، 2012، ص 209.

²Paul de Bruyne, Jacques Herman, Marc de Schoutheete, **Dynamique de la recherche en sciences sociales**, France, PUF,1974, p.211

³محمد مدير حجاب، أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص 50 .

2-11-المقابلة: تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية، كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث، فاعتمدنا في دراستنا على المقابلة من أجل التقرب من الموظفين.

تُعرف المقابلة بالأنجلو-سكسونية بمصطلح: Interview، تُعتبر تقنية مباشرة تمكّن الباحث من جمع معطيات مباشرة من الميدان بطرح مجموعة من الأسئلة على مجموعة من المبحوثين بشكل منظم. أداها هي مخطط أو دليل المقابلة أو شبكة المقابلة. تتم إما بشكل فردي (في حالة المقابلة الفردية) أو بشكل جماعي (في حالة المقابلة الجماعية).¹

وتعرفها Madeleine Grawitz على أنها "سيرورة للبحث العلمي تستعمل فيها سيرورة اتصال شفوي، لجمع معلومات لها علاقة بالهدف من البحث".²
أما Maurice Angers فيعرفها على أنها "تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة، لكنها أيضا تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الأشخاص المبحوثين".³

12- مجتمع البحث المعاينة و العينة:

يعتبر تحديد مجتمع البحث مرحلة جد مهمة من مراحل البحث، حيث يمثل المجتمع الكلي للدراسة الذي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج التي لها علاقة بالمشكلة المدروسة. ومن خلال هذا السياق تمثل مجتمع بحثنا فيالمؤسسة التربوية لثانوية حجاج ولاية مستغانم والذي بلغ عددهم 38 موظف.

أما عن المعاينة فقد قمنا في هذه الدراسة بمعاينة غير احتمالية عرضية، بمعنى أن "اختيار عناصر العينة مرهون على توفر عاملين اثنين: وجودهم في مكان ما وفي وقت ما، بشكل عابر، أي هذا الاختيار يبني على الصدفة بشكل عرضي، لا يركز على شروط مميزة إلا بكون ذلك الاختيار ضمن مجتمع البحث المستهدف، فيقوم الباحث ببحثه مع العناصر التي يجدها بشكل عرضي، ولا تهمه العناصر الأخرى، وينتهي من عمله بعدما يحصل على عناصر العينة التي هو بحاجة إليها".⁴

¹لمياء مرتاض-نفوسي، تقنيات البحث الكيفي: المقابلة، الجزائر، دار هومة، 2017، ص.76

²Madeleine Grawitz, *Méthodes des sciences sociales*, France, Dalloz, 11^{ème} édition, 2005, p.644

³موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر، دار القصب للناشر، 2004، ص.197

⁴لمياء مرتاض-نفوسي، ديناميكية البحث في العلوم الإنسانية، الجزائر، دار هومة، 2015، ص 207 .

أما العينة فهي "مجموعة من الحالات أو العناصر المختارة من خلال مجموعة أكبر"¹، أي هي جزء من المجتمع يتم اختيارها وفق قواعد خاصة، بحيث تكون العينة المسحوبة ممثلة قدر الإمكان لمجتمع الدراسة.²

وقد تمثلت عينة دراستنا في 20 موظفا، كانت تخص جميع الإداريين والعاملين في مختلف المصالح الإدارية لمؤسسة ثانوية بلهاشمي مُجد بحجاج مستغانم.

جدول رقم 01 : السمات العامة لعينة الدراسة

الخبرة المهنية	الرتبة المهنية	المستوى التعليمي	السن	الجنس	
13	عون حفظ البيانات	جامعي + شهادة في الإعلام الآلي	43	أنثى	المبحوث الأول
12	كاتب	ثانوي + شهادة في الأمانة	40	أنثى	المبحوث الثاني
07	عون إدارة	ثانوي	31	ذكر	المبحوث الثالث
12	عون أمن	ثانوي	34	ذكر	المبحوث الرابع
10	عون إدارة رئيسي	جامعي	34	أنثى	المبحوث الخامس
	عون إدارة	ثانوي		أنثى	المبحوث السادس
15	نائب المقتصد	جامعي	35	أنثى	المبحوث السابع
12	مقتصد	جامعي	52	ذكر	المبحوث الثامن
15	مستشار التربية	جامعي	47	أنثى	المبحوث التاسع
10	ناظر	جامعي	38	ذكر	المبحوث العاشر

¹Luc Bonneville, Sylvie Grosjean, Martine Lagacé, **Introduction aux méthodes de recherche en communication**, Canada, Gaëtan Morin Editeur, 2007, p.p 89-90

²مُجدعبدالعالينعيمي، عبدالجبارتوفيقالبياتي، طرق ومناهج البحث العلمي، عمان، مؤسسة وراقلنشر والتوزيع، 2008، ص 97.

20	مشرف تربية	ثانوي	48	أنثى	المبحوث الحادي عشر
15	مشرف تربية	ثانوي	38	أنثى	المبحوث الثاني عشر
11	مشرف تربية	ثانوي	36	أنثى	المبحوث الثالث عشر
20	مشرف تربية	ثانوي	50	أنثى	المبحوث الرابع عشر
10	مشرف تربية	ثانوي	35	أنثى	المبحوث الخامس عشر
20	ممرض	شهادة ممرض	52	ذكر	المبحوث السادس عشر
08	ملحق بالمخبر	جامعي	36	ذكر	المبحوث السابع عشر
12	مساعد رئيسي للتربية	ثانوي	40	أنثى	المبحوث الثامن عشر
07	مساعد رئيسي للتربية	ثانوي	34	ذكر	المبحوث التاسع عشر
06	عون أمن	ثانوي	32	ذكر	المبحوث العشرون

التعليق:

يبين الجدول أعلاه السمات العامة لأفراد عيناتنا والمتمثلة في الجنس والسن والمستوى التعليمي والرتبة المهنية والخبرة المهنية.

حيث نسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور. أما فيما يخص أعمار المبحوثين فتتراوح من 31 إلى 52 سنة. أما بالنسبة للمستوى التعليمي فأغلبية المبحوثين متحصلون على شهادات جامعية (ليسانس). وفي الأخير سنوات الخبرة تتراوح من 06 إلى 30 سنة .

13- الإطار الزمني والمكاني للدراسة:

الإطار الزمني: انطلقت دراستنا لموضوع دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية الاتصال داخل المؤسسة تحديدا عندما تمت الموافقة من طرف الأستاذة المشرفة علينا وكذلك القبول من طرف إدارة قسم علوم الإعلام والاتصال .

المرحلة الأولى : احتوت على الجانب النظري والمنهجي وهذا الأخير بدوره يشمل على الدراسة الاستطلاعية، وذلك ابتداء من 01 فيفري إلى غاية 02 أفريل 2023 .

المرحلة الثانية: احتوت على الجانب الميداني للدراسة، وقد انطلقت ابتداء من 04 أفريل إلى 02 جوان 2023 .

الإطار المكاني : لقد قمنا بدراستنا الميدانية في المؤسسة التربوية ثانوية بلهاشمي مُجد الكاتنة ببلدية حجاج - مستغانم .

14- الخلفية النظرية:

من المعروف أنه لكل دراسة إطار نظري يكمن في تفسير الظاهرة المدروسة، وعلى الباحث أن يختار النظرية المناسبة كمقاربة تضيف القيمة العلمية وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرجوة والتحقق من إيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة.

حيث برزت محددات الدراسة على النظرية النسقية في الاتصال في تفكيك الغموض وطريقة البحث حول الاتصال الداخلي عبر نظم المعلومات كأنسب نظرية لموضوع دراستنا، وبهذا المعنى ينصهر مفهوم الاتصال على تفاعلات تربطهم علاقات موحدة تنطبق على دراسة وفهم التنظيمات كونها مجموعة من الأجزاء تتفاعل باستمرار ودائم، حيث نجد هذا النسق موجود داخل المجتمع يؤثر فيه ويتأثر به، كما أن تصور التنظيم لا يقتصر على النظرة إليه على أنه مجموعة من المديرين أو الأقسام أو المصالح بل على أنه مجموعة من الأنساق أو الأجزاء فرعية منظمة، حيث نجد كل نسق ينقسم إلى فروع مادية وفروع محورية .

النظرية النسقية في الاتصال تقترح مبادئ للدراسة والتحليل لكل الظواهر الاتصالية بما فيها الاتصال التنظيمي وهذه المبادئ هي:

النسق: لا يوجد ظاهرة منعزلة حيث يجب إدراك الظواهر في تفاعلها مع الظواهر الأخرى وبالتالي تكون مدرجة ضمن نسق ما، حيث أن كل الاتصال هو في حد ذاته (نسق) يتكون من جزأين: (المحتوى/ العلاقة)، والجزء العلائقي من الاتصال هو عادة الجزء الضمني المدرك من طرف الفاعلين بشكل غير مباشر.¹

نظام العلاقات بمثابة "سياق" لقراءة الاتصالات (الظواهر الاتصالية) التي تكونها، وهذا المبدأ هو إطار لتحديد "الكل" أو النسق الكلي، وبالتالي الظاهرة الاتصالية لا يمكن فهمها إلا إذا تموضعت في إطار مجموعة من الاتصالات الأخرى التي يجب تحديدها.

¹ جمعة بروج، بلقاسم مالكية، النسق مفهومه وأقسامه، الجزائر، مجلة مقاليد، العدد 13، 2017، ص6.

وهذا يعني أن النظام الاتصالي يشكل بالأساس أول سياق يتجلى فيه بقية الاتصالات التي تكونه وتأخذ معنى معين، الجزء العلائقي نت الاتصال يشكل دوما سياق جزء المحتوى للعملية الاتصالية .

مبدأ السببية الدائرية: كل ظاهرة هي تقع ضمن إطار لعبة معقدة من المشاركة التبادلية للأفعال وردود الأفعال، وحلقات السببية الدائرية التي يتمظهر من خلالها النسق الاتصالي تكون مضبوطة وفق (قواعد الفعل) بين الفاعلين، وهذه القواعد للتبادل بين الفاعلين يحكمها مباشرة رهانات هؤلاء الفاعلين.

مبدأ منطق التشغيل: نسق الاتصال هو محكوم بقواعد يمكن شرحها، وهذا النظام لديه قوة لمقاومة أي تغييرات يمكن أن تلحق به.

مبدأ الظهور: النسق الاتصالي هو دائما فضاء لمبدأ الظهور أو التجلي، حيث أن الظواهر المستجدة تجد لنفسها مكانا بين وداخل سير النظام أو النسق الحالي أو الموجود أصلا فالحالات الطارئة تسهم في القوى المستتبة داخل النظام، وأي فعل اتصالي جديد يمكن أن يحدث إعادة الهيكلة في النظام الاتصالي كما يحدث ظواهر جديدة في خلق المعنى.

المفارقة: أي ظاهرة اتصالية هي في ذات الوقت "حرة ومقيدة"، "منظمة و منظمة" (بفتح الظ وكسرهما)، "معلمة ومعلمة" (بكسر اللام وفتحها) وهذا ما يجب أخذه بعين الاعتبار كنوع من التكامل وليس التناقض.¹

وبعد الانتهاء من الإطار المنهجي للدراسة، سنشرع في الإطار النظري التوثيقي الخاص بها.

¹ جمعة برجوح، بلقاسم مالكية، مرجع سبق ذكره، ص 7.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني : نظم المعلومات الإدارية

2.1- تمهيد

2.2- نشأة نظم المعلومات الإدارية

2.3- أهمية نظم المعلومات الإدارية

2.4- أنواع نظم المعلومات الإدارية

2.5- أهداف نظم المعلومات الإدارية

2.6- مكونات نظم المعلومات الإدارية

2.7- وظائف نظم المعلومات الإدارية

2.8- خلاصة

1-2- تمهيد:

تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا هاما وحساسا داخل المؤسسة بصفته منتجا للمعلومات، فهو يعتبر عنصر حيوي إذ على أساس هذه المعلومات التي ينتجها تتم المهام والوظائف الإدارية واتخاذ القرارات الفورية والاستراتيجية للمؤسسة .

هذا ما سنحاول إبرازه في هذا الفصل من الدراسة النظرية، نعرض من خلاله نشأة نظم المعلومات الإدارية، أهميتها، أنواعها، ثم أهدافها ومكونات هذه النظم، وأخيرا الوظائف.

2-2- نشأة نظم المعلومات الإدارية

نشأت نظم المعلومات الإدارية باستخدام الحاسبات في بداية الستينات و لم تنتشر هذه النظم في تحقيق أهدافها في ذلك الوقت بسبب محدودية امكانيات الحاسبات الإلكترونية ورغم وجود لغات قواعد ومعلومات ولكنها كانت غير شائعة وصعبة الاستخدام وهذه أهم أسباب عدم انتشار نظم المعلومات الإدارية في الفترة المنوه عليها .

وبدأت تنشيط عملية تنفيذ هذه النظم على الحاسبات الإلكترونية في بداية السبعينات و ساعد على هذا التقدم تطور أجهزة الحاسبات الإلكترونية وبرمجياتها و التي لها إمكانيات تخزينية كبيرة جدا بالإضافة إلى ظهور البرمجيات المتقدمة منها نظم إدارة قواعد المعلومات DBMS التي ساعدت كثيرا في تقليل وقت الإنجاز واستغلالها بشكل كبير .

وحققت هذه النظم أوج تقدمها في بداية الثمانينات وأصبحت هذه النظم عنصر أساسي تعتمد في دول العالم المتقدمة حيث أصبحت تعتمد 90% على المعلومات هذه النظم و10% على معلومات الخبرة الذاتية الإدارية .

وإن الاهتمام المتزايد في أنظمة المعلومات الإدارية دفع الكثير من علماء الإدارة والحاسبات بتكثيف البحث في هذا الموضوع وتقييمه لكونهم ينظرون إلى هذه النظم كونه وسيلة فعالة لتحقيق أهداف المنظمة بأسرع وقت وبأقل جهد وكذلك كونها نظم رقابة للعمليات وهيئة المعلومات المطلوبة لكافة مستويات الإدارة.¹

¹علاء السالمي وآخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2009، ص 57.

3-2- أهمية نظم المعلومات الإدارية

وتكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية فيما يلي :

- ✓ اعتماد المدير العصري على المعلومات لدعمه في عملية اتخاذ القرارات سواء كانت هذه القرارات قرارات استراتيجية أو بتكتيكية أو تشغيلية.
- ✓ تعتبر نظم المعلومات الإدارية مكون هام لتطوير الميزة الاستراتيجية التنافسية وأعمالها.
- ✓ ترايد المعرفة المتاحة للمديرين، والتي يمكن استخدامها في اتخاذ قراراتهم .
- ✓ ازدياد دوجة التغير البيئي والتكنولوجي .
- ✓ تعتمد نظم المعلومات الإدارية على المعلومات القائمة وتدفق المعلومات الداخلية للمنظمة.

لتوضيح هذه الأهمية سنذكر بعض ما كتبه المختصون:¹

ويرى (أكوف 1967) أن أهمية نظم المعلومات الإدارية من ناحية اتصالات داخلية أفضل وتمكن المدراء من تنسيق قراراتهم بشكل فعال أكثر من السابق وبذلك يتحسن مجمل الأداء في المنظمة .

وينظر (ديكارد 1969) إلى منافع نظم المعلومات الإدارية كونها نظم تساعد على توفير المعلومات واستغلال أفضل لليد العاملة وتحسين في التخطيط الإداري واتخاذ القرارات الأكثر فعالية.²

4-2- أنواع نظم المعلومات الإدارية

الهيكل التنظيمي ينقسم من حيث المستويات الإدارية إلى أربع مستويات وهي المستوى الاستراتيجي، المستوى التكتيكي والفني والتشغيلي. وينقسم الهيكل التنظيمي من حيث الوظائف إلى وظيفة الموارد البشرية، وظيفة المحاسبة، ووظيفة التمويل، ووظيفة الإنتاج والعمليات، ووظيفة التسويق والمبيعات .

1-4-2- نظم المعلومات الإدارية حسب المستويات الإدارية

نظم معلومات دعم (منفذي) الإدارة العليا (ESS)

هي عبارة عن نظم المعلومات التي تعمل في المستوى الاستراتيجي للمنظمة والمصممة لتزويد المخططين والتنفيذيين في الإدارة العليا بمعلومات حيوية وحديثة تساعدهم في مواجهة واتخاذ القرارات غير الروتينية من خلال تقديم المعلومات ومخططات متقدمة

¹ الحارث عبد المنعم أحمد النبل، نظم المعلومات الإدارية، جامعة شندي، كلية الاقتصاد والتجارة وإدارة الأعمال، ص30.

² علاء السالمي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 58.

وقنوات اتصال فعالة .

مميزات وخصائص (ESS)

معالجة قرارات غير روتينية: خصصت هذه النظم لمساعدة المخططين في الإدارة العليا وذلك لتزويدهم بمعلومات مهمة وحيوية تساعد في الحالات الحرجة وغير المبرمجة التي يوجهها التنفيذيين ، وتتطلب اتخاذ قرارات ذات تأثير على حياة المنظمة مثل قرارات التوسع و الإحلال والإدماج والتصفيه .

التنبؤ بالمستقبل :صممت هذه النظم لوضع تصورات لسنوات مستقبلية تقوم من خلالها بالتنبؤ ما سيكون عليه الإدارة أو جزء منها خلال الأعوام المستقبلية .

العمل في بيئة عدم التأكد :تتعامل فيه (lack of information) إذ تفتقر نظم (ESS) في حاجتها من المعلومات إلى ¹

المصادر الرسمية بحيث أن معظم المعلومات الحيوية لنظم(ESS) غير متواجدة من خلال طرق رسمية .

العمل في درجة مخاطرة عالية :تخطط المخاطرة بجميع القرارات المتخذة بمساعدة(ESS)وذلك لأنها تعتمد على المعلومات تنبؤية غير أكيدة.

-عدم توفر بيانات رسمية كافية :تفتقر حاجة (ESS) من المعلومات إلى مصادر الرسمية بحيث أن معظم المعلومات الحيوية لنظم(ESS) غير متواجدة من خلال طرق رسمية .

ب . نظم دعم القرارات و نظم دعم القرارات الجماعية

تعريف نظم المعلومات دعم القرارات (DSS)

عبارة عن نظام الذي يزود المدراء في المستوى الإداري التكتيكي بالمعلومات الضرورية والحيوية والحديثة من خلال عمليات التفاعلية بين عناصر النظام وعملياته ومصادر من المعلومات حول موضوع معين يحتاجه المدراء من أجل اتخاذ قراراتهم بشكل صائب وفعال من خلال تفاعل خبرة المدير مع الاستجابة السريعة لنظم (DSS) والتكيف من حاجة المدراء حول موضوع القرار .

¹ إيمان فاضل السامرائي، هيثم مجد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2015، ص 30.

تعريف نظم المعلومات دعم القرارات الجماعية (GDSS)

عبارة عن نظام مصمم تكنولوجيا لمساعدة مجموعة من المدراء الذين يعملون كفريق ويواجهون اتخاذ القرارات بشكل جماعي من أجل اتخاذ قرار فعال بشأن قضايا غير مبرجة أو شبه مبرجة من خلال تزويدهم من (GDSS) بمعلومات الهامة والضرورية الحيوية والحديثة حول موضوع القرار الناجمة عن تفاعل عناصر ومدخلات ومصادر النظام .

مصادر معلومات نظم دعم القرارات و القرارات الجماعية (GDSS)

مصادر الداخلية: وهي المعلومات التي يحصل عليها نظام (GDSS) من المحيط الداخلي للبيئة المنظمة مثل معلومات نظم المعالجة المعلومات والمعلومات نظم التقارير الإدارية ومعلومات نظم المكاتب وجمع المعلومات المتاحة بالمنظمة يتم استخلاص المفيد منها وتحليلها وتصنيفها وتبويبها ومعالجتها حسب احتياج المدراء .

مصادر الخارجية: وهي المعلومات التي يتم الحصول عليها من البيئة الخارجية للمنظمة، مثل قنوات الاتصال مع مختلف الأشخاص والمحطات والمراكز الهامة ويكون مستوى المعلومات المطلوبة حسب مختلف القرار المتخذ.¹

خصائص نظم المعلومات و دعم القرارات الجماعية (GDSS)

- ✓ متعدد الأطراف أي استخدام من قبل مجموعة مدراء الذين يعملون كفريق يرغبون في اتخاذ قرار الجماعي .
- ✓ مصمم المساعدة مدراء في مواجهة القرارات غير روتينية وشعب روتينية وزيادة فعالية تلك القرارات .
- ✓ مصمم ليتلاءم مع تطبيقه في المستوى الإداري التكتيكي ويمكن استخدامه في المستوى الاستراتيجي .
- ✓ تعتبر حلقة وصل معلوماتية، إذ تستقي جزء من معلوماتها من النظم المطبقة في المستوى الفني وفي نفس الوقت نعتبر هذه النظم رافدا لمعلوماتنا مهم لنظم دعم القرارات العالي .

أشكال تطبيق نظم دعم القرارات الجماعية (GDSS)

غرفة القرارات الداخلية : وهب عبارة عن غرفة قرارات جماعية عادية يتوفر فيها مجموعة أجهزة كومبيوتر لكل شخص متصلة معا مزودة بنظام (GDSS) وجهاز مركزي مزود بشاشة عرض عام لعرض النتائج إذ يتفاعل مدراء في غرفة القرارات ويتم التحاور كمجموعة من خلال الأفكار مع إمكانية نظام (GDSS) ويقوم النظام بتحليل وفرز وتلخيص النتائج المتوصل إليها .

شبكة الاتصال المحلية: عبارة عن مجموعة من الأشخاص الذين يواجهون اتخاذ قرار جماعي وغير موجودين في مكان واحد ويستخدمون أجهزة كومبيوتر متصل مع شبكة محلية LAN مزودة بنظام (GDSS) والذي يستخدمه هؤلاء المدراء في التحاور

¹ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص 31.

والتفاعل عندما يقومون باتخاذ القرارات ويتم التحوير كمجموعة من خلال الأفكار مع الإمكانيات النظام ويقوم النظام بتحليل وفرز وتلخيص النتائج المتوصل إليها .

غرفة القرارات عبر شبكة الاتصالات العالمية: عبارة عن مجموعة من المدراء و الذين يرغبون باتخاذ قرار جماعي وموجودين في مناطق بعيدة جدا عن بعضهم بحيث يصعب ربط أجهزتهم مع شبكة محلية LAN وبالتالي يتم استخدام شبكة الاتصال العالمية انترنت WAN والمزودة بنظام(GDSS) إذ يقوم المدراء باستخدامه عندما يقومون باتخاذ قراراتهم .

ج . نظم التقارير الإدارية (MRS)

تعرف نظم التقارير الإدارية بأنها نظم المعلومات المصممة على استقبال المعلومات من مصادر المختلفة الداخلية والخارجية من نظم معالجة المعاملات(TPS)وتخزينها في قاعدة بيانات وإجراء عليها عمليات التحليل المنظم بهدف تزويد الإدارة بمعلومات محددة عن نشاطات المنظمة على تقارير مبوبة ومخصصة تساعد الإداريين في اتخاذ قراراتهم الروتينية وشبه روتينية وتسهل عليها القيام بوظيفة الرقابة والتنسيق¹.

خصائص نظم (MRS)

- ✓ **الانتقائية:** وهو أن يقوم النظام باختيار وانتقاء المعلومات المطلوبة فقط وتضمينها .
- ✓ **الفرز و التحليل:** هو أن يقوم النظام بإجراء عمليات التخزين والتبويب والتصنيف والتحليل على البيانات المدخلة وتحويلها من بيانات خام إلى بيانات مفيدة .
- ✓ **الاعتمادية:** هو أن يقوم النظام بتقديم مخرجات ونتائج للمستخدمين ذات علاقة مباشرة بنشاطاته الإدارية أو المستخدم وقراراته تساعده في إنجاز أعماله واتخاذ قراراته .
- ✓ **الدقة:** حسب هذا المبدأ يشترط بالمعلومات التي تحتويها هذه التقارير بالدقة والملائمة والصحة وخلوها من الأخطاء والتكرار .
- ✓ **التوقيت:** حسب هذا المبدأ يقوم النظام بتزويد المستخدمين من النظام بالمعلومات المناسبة بالوقت المناسب .

د . نظم معالجة المعاملات (TPS)

عبارة عن النظم المصممة حاسوبيا وتكنولوجيا للقيام بعملية تسجيل وتدوين وتثبيت وتوثيق وتخزين معلومات الصفقات الضرورية اليومية والمعاملات والنشاطات التي تنتج عن عمليات المنظمة المستمرة ضمن وظائف المنظمة والتي تُخدم المستخدمين في المستوى التشغيلي للمنظمة من خلال توفير جميع هذه المعلومات وسرعة استرجاعها عرضها بوقت وجهد وتكلفة أقل.

¹ إيمان فاضل السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص 32.

أنواع عمليات التي تقوم بها نظم (TPS)

التسجيل: وهو قيام النظام بعمليات الإدخال التي تتم من خلال إدخال جميع المعلومات المتعلقة بعمليات ونشاطات وصفقات المنظمة.

التخزين: هو قيام النظام بعملية حفظ البيانات المدخلة في قواعد بيانات ونظم (TPS) وإجراء عملية التثبيت والحفظ.

التوثيق والتدوين: هو قيام النظام بعملية حماية جميع العقود والعمليات المدخلة.

الفرز: وهو قيام النظام بعملية توبيخ وتصنيف وفرز البيانات حسب معايير المطلوبة مثل الوقت والحجم والنوع.

التحديث: وهو قيام النظام بتحديث المعلومات القديمة والتي تتطلب معلومات آنية.¹

التقارير والنتائج: هو قيام النظام بعملية عرض نتائج المعلومات المخزنة والتي يطلبها المستخدم على شكل تقارير مبنية ومنظمة وحسب حاجة وطلب المستفيد.

هـ- نظم معلومات المكاتب (OIS)

تعتبر نظم معلومات المكاتب عن تلك النظم الحاسوبية المدعومة تكنولوجيا واتصاليا، التي تعمل عن تشغيل أدوات المكاتب، تكنولوجيا وإنجاز معظم المهام والواجبات والإجراءات من خلال تكنولوجيا الحاسوب وتكنولوجيا شبكات الاتصالات والمعلومات وتمكين الإداريين من الاستفادة من هذه النظم بهدف إنجاز معاملاتهم الإدارية بسهولة سرعة لتوفير الوقت والجهد والتكلفة وزيادة الإنتاجية والفعالية والدقة والإتقان في العمل.

أنواع نظم معلومات مكاتب (OIS)

أ. نظم معالجة الوثائق: وهي النظم التي تقوم بمعالجة المعاملات المحرر ورقيا والمعاملات المكتبية والقلمية وتحليلها حاسوبيا وتكنولوجيا والكرونا من خلال عمليات الإدخال والمعالجة والحفظ والإخراج ومن هذه التطبيقات.

✓ برامج معالج النصوص: وهي برامج الطباعة والتنسيق الإلكتروني التي يتم من خلالها إدخال بيانات الوثائق معالجتها تكنولوجيا من نقل وتخزين وطباعة وسحب لكافة الكتب والمذكرات والتقارير مثال: Microsoft Word.

✓ برنامج النشر المكتبي: هي البرامج المصممة تكنولوجيا لمعالجة وطباعة وصف وتجهيز الكتب والمراجع وكراسات وطباعتها وإخراجها على النحو العادي مثل (FrontPage/ DesktopPublishing)

¹ مرجع نفسه، ص 33.

برامج معالجة الصور و الرسومات: وهي البرامج المصممة لمعالجة الصور والرسومات والأشكال الكترونيا من خلال برامج التصميم والأدوات الالكترونية المساعدة مثل الماسح الضوئي Scanner أمثلة هذه البرامج Photoshop
برامج الأرشيف: وهي البرامج المصممة تكنولوجيا لحفظ جميع الوثائق والمخططات والمعاملات والرسومات الخاصة بالمنظمة من خلال أنظمة تخزين آمنة على أقراص ممغنطة وحفظ أكثر من نسخة لهذه الوثائق. PackUp

ب. نظم الاتصال و المراسلات

- ✓ برامج البريد الالكتروني: وهو النظام الذي يوفر إمكانية إرسال واستقبال الرسائل الكترونيا إلى أي مكان في العالم من خلال شبكة الانترنت.
- ✓ برنامج البريد الصوتي: وهو النظام الذي يوفر إمكانية إرسال واستقبال الرسائل الصوتية.¹
- ✓ برامج الفاكس الالكتروني: وهو النظام الذي يوفر إمكانية إرسال واستقبال الوثائق والرسائل الصوتية.
- ✓ برنامج الاتصال المعلوماتي، الانترنت : وهو النظام الذي يوفر إمكانية إرسال واستقبال المعلومات والرسائل الصوتية.
- ✓ برنامج الهاتف الالكتروني: وهو النظام الذي يوفر إمكانية إرسال واستقبال المكالمات والرسائل الصوتية.

ج. نظم الاجتماع عن بعد

- ✓ برامج الالتقاء عن بعد: وهي البرامج المصممة تكنولوجيا والتي توفر إمكانية استخدام الشبكات في إجراء اجتماع بين مجموعة من الأفراد من طرف الأطراف المتباعدة في وقت واحد بأسلوب تفاعلي بين أطراف الاجتماع.
- ✓ برامج المؤتمرات عن بعد: وهي المصممة تكنولوجيا لدعم واقع المؤتمرات والندوات وإمكانية عقدها بحضور أطراف في مناطق مختلفة من العالم ومتابعة أحداثها ومجرياتها مباشرة في نفس الوقت مثل (Vedeo Conferencing)
- ✓ برامج التواصل عن بعد: وهي البرامج المصممة تكنولوجيا والتي توفر إمكانية متابعة العمل من خلال مكان آخر قد يكون بعيدا عن الجهاز الرئيسي أو المكتب الإداري (المستخدم) كان يقوم الموظف من مكان بعيد عن الشركة بالدخول إلى جهازه الخاص في المنظمة ويمكنه إجراء بعض المعاملات أو إدخال وطلب معلومات كما لو أنه موجود في مكتبه.

د. نظم التنظيم المكتبي

- ✓ برامج قواعد البيانات: هي البرامج المصممة تكنولوجيا لتسجيل وتبويب وحفظ وتصنيف البيانات وعرضها آليا من خلال قواعد البيانات مثل (MicrosoftAccess).
- ✓ برامج العرض التقديمي: وهي البرامج المصممة تكنولوجيا لعرض البيانات في الاجتماعات و وقائع الجلسات والمؤتمرات والندوات من خلال شاشة العرض مثل (PowerPoint).

¹صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم الحاسبية والإدارية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2005، ص 85.

✓ **برامج التنسيق المكتبي:** وهي البرامج المصممة تكنولوجيا لمساعدة الإدارة في استعمال الأدوات المكتبية التكنولوجية مثل جداول المواعيد و دليل الهاتف ومنظم الوقت والمهام الآلة والتقييم الزمني والحاسبة والمنبه ورقة الملاحظات.¹

2- نظم المعلومات الإدارية حسب الوظائف الإدارية

بالإمكان تصنيف نظم المعلومات الإدارية حسب الوظائف الأساسية المشكلة للمؤسسة والمتمثلة أساسا في وظيفة التسويق، الإنتاج، المالية والمحاسبة والموارد البشرية، وذلك من بهدف دعم الأنشطة المختلفة لكل وظيفة،²

وفي هذا الإطار فإننا نميز بين أربع أنواع من هذه النظم، وذلك بحسب الوظائف المذكورة.

أ- نظام المعلومات التسويقية

يمكن تعريف نظام المعلومات التسويقية بأنه: نظام يعمل على توفير معلومات تسمح بالتخطيط للأنشطة التسويقية الأساسية والرقابة عليها.

مكونات نظام المعلومات التسويقية

قام العديد من الكتاب من أمثال Kotler، Mcloed، Stafford & O'Brien وغيرهم بتقديم نماذج مختلفة لنظام المعلومات التسويقية، ويعد نموذج Kotler الذي قدمه عام 1966، أولى هذه النماذج حيث استخدم مصطلح مركز عصب التسويق والذي أكد على أهميته في دعم القرارات التسويقية المعقدة، قم تم تطوير النموذج حيث يتم جمع مختلف البيانات التسويقية من مصادر داخلية وخارجية من خلال اعتماد أنظمة إدخال فرعية والمتمثلة في: نظام المحاسبة الداخلية، نظام الاستخبارات التسويقية، نظام بحوث التسويق ونظام التسويق التحليلي، ثم يتم معالجة هذه البيانات للحصول على معلومات تقيد مدير التسويق في دعم واتخاذ القرارات التسويقية، سواء كانت متعلقة بالتخطيط أو التنفيذ أو الرقابة.

إن جميع القرارات التي يتخذها مدير التسويق، هي في الحقيقة مرتبطة بتلك الأنشطة التي يقوم بها بغرض تسويق سلع وخدمات وأفكار المؤسسة، هذه الأنشطة تتركز حول أربعة عناصر أساسية تعرف بـ "المزيج التسويقي" وتتمثل في: المنتج، التوزيع، الترويج،

والتسعير.³

¹ صلاح الدين عبد المنعم مبارك، مرجع سبق ذكره، ص 87.

² سرور علي إبراهيم سرور، نظم المعلومات الإدارية، الرياض، دار المريخ للنشر، ص 535.

³ سرور علي إبراهيم سرور، مرجع سبق ذكره، ص 536.

ب . نظام المعلومات الإنتاج

تعريف: بأنه ذلك النظام الذي يزود إدارة الإنتاج والإدارة العليا وغيرها من الأنظمة المرتبطة بها، بالبيانات والمعلومات والحقائق المتنوعة، وذلك من أجل المساعدة على اتخاذ القرارات المتعلقة بنشاطاتهم المختلفة مثل: تصميم المنتج، تخطيط وتنفيذ العمليات الإنتاجية اللازمة، مراقبة عمليات الإنتاج والجودة.

ج- نظام المعلومات المالي والمحاسبي

تعريف: أنه "ذلك النظام الموجود ضمن المجموع المنظم للأنظمة داخل المؤسسة والذي يهدف أساسا إلى معالجة وتحويل المعطيات الداخلة وإيصاها للمحيط."¹

مكونات نظام المعلومات المالي والمحاسبي

وفيما يلي نتطرق لشرح العناصر كما يلي:

المدخلات: تتمثل مدخلات نظام المعلومات المالي والمحاسبي في البيانات التي تتولد عن الأحداث المالية التي تقوم بها المؤسسة، سواء بينها وبين الأطراف الخارجية، أو من خلال العمليات الداخلية التي تنشأ بين مختلف الأقسام المشكلة لها، تدخل هذه البيانات إلى النظام عن طريق مجموعة من الوثائق والمستندات القانونية كالفاتورة لإثبات عمليات البيع والشراء، ومذكرة الإدخال إلى المخازن لإثبات عملية إدخال المواد والسلع إلى المخازن، بطاقة الوقت خاصة بالعامل يسجل فيها أوقات الحضور والانصراف، أمر الشراء يثبت طلب الشراء، فهذه الوثائق على صدق وقوع تلك الأحداث في المؤسسة المستندات تعد بمثابة الدليل الموضوعي على صدق وقوع تلك الأحداث في المؤسسة.

التشغيل: بعدما يتم جمع البيانات المالية والمحاسبة الناتجة عن العمليات الداخلية والخارجية وإدخالها إلى النظام عن تحليل وتوزيع معلومات مفيدة تتعلق طريق توثيقها في الوثائق والمستندات، التي يتم معالجتها عبر سلسلة من الخطوات المتتابعة من أجل تحويلها إلى معلومات مفيدة تساعد على اتخاذ القرارات حيث تتضمن إجراءات المعالجة ضمن نظام المعلومات المالي والمحاسبي تسجيل العمليات من واقع المستندات في دفتر اليومية: ثم تتم عملية ترحيل المبالغ المسجلة في دفتر اليومية إلى دفتر الأستاذ وأخيرا تجمع المبالغ في الحسابات وترصد تمهيدا لإعداد القوائم المالية.

المخرجات: إن الهدف الأساسي لنظام المعلومات المالي والمحاسبي هو إنتاج المعلومات وتقديمها إلى المستخدمين سواء من داخل المؤسسة (الإدارة العاملين) أو من خارجها كالمستثمرين، الموردين، العملاء، الحكومة، الجمهور، وذلك لمساعدتهم على أداء مهامهم واتخاذ قراراتهم، ويمكن أن تأخذ المعلومات الناتجة عن النظام شكل وثائق (كالفواتير، سندات).¹

¹ مرمى مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والكبيرة، الجزائر، رسالة نيل الماجستير، كلية الاقتصاد، ص 47.

د-نظم معلومات الموارد البشرية

تعريف: يعرف نظام معلومات تسيير الموارد البشرية بأنه نظام يعمل على اكتساب، تخزين، استرجاع، معالجة، تحليل وتوزيع معلومات مفيدة تتعلق أساسا تسيير الموارد البشرية.

مراحل عمل نظم المعلومات الموارد البشرية

تتمثل مراحل عمل نظام معلومات الموارد البشرية كأى نظام معلومات آخر في ثلاثة مراحل أساسية هي:²

المدخلات، العمليات، والمخرجات.

المدخلات: وهي العملية التي يتم فيها استقبال مختلف البيانات المتعلقة بالموارد البشرية وإدخاله إلى النظام والتي يتم الحصول عليها من مصادر متعددة سواء كانت داخلية (لمحاسبة، إنتاج ..) أو خارجية (سوق العمل ، الجامعات و المعاهد ،مراكز التكوين الجهات الحكومية) وتستخدم في ذلك ثلاثة نظم فرعية للمدخلات هي: النظام الفرعي للبيانات المحاسبية، النظام الفرعي لبحوث الموارد البشرية وأخيرا النظام الفرعي لاستخبارات الموارد البشرية .

العمليات: بعد الحصول على مختلف البيانات، يقوم النظام بمعالجتها، حيث يعمل على تحليلها وترتيبها وتصنيفها وفق نمط معين حسب الاحتياجات، وذلك بالاستعانة بالبرامج المعلوماتية المتوفرة ثم تخزينها والحفاظ عليها لاستدعائها عند الحاجة، وقد أتاحت التكنولوجيا المعلومات اليوم إمكانية حفظكم هائل من البيانات والمعلومات وفي مساحات محدودة جدا وكذلك خلال وقت قصير جدا، وذلك بالاستعانة بقواعد البيانات التي تمكن الأفراد في المؤسسة من حفظ واسترجاع البيانات واستخدامها في إنجاز مختلف المهام والأنشطة الإدارية .

المخرجات : بعد عملية المعالجة يتم الحصول على معلومات مفيدة يستقبلها مستخدم النظام في شكل تقارير دورية، سواء على حوامل تقليدية (أوراق، سجلات) أو حوامل إلكترونية (شاشة، أسطوانة) بهدف استخدامها في القيام بمختلف أنشطة الموارد البشرية، أو تقديمها لأطراف التعامل في البيئة الخارجية .³

5-2- أهداف نظم المعلومات الإدارية

إن الهدف الأساسي لنظم المعلومات الإدارية هو توفير المعلومات الضرورية التي تحتاجها الإدارات المختلفة في صنع القرارات عند إنجازها لوظائف التسيير، التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة في الوقت المناسب وبالتكلفة والكمية

¹ المرجع نفسه، ص 48 .

² سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2012، ص 84.

³ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 85.

والنوع المناسبين مع درجة من الثقة والدقة، وتعكس هذه المعلومات أحداث الماضي والحاضر وتوقعات المستقبل لنشاطات المؤسسة. وعليه فإن فاعلية نظم المعلومات يتحدد بمدى توفير المعلومات بالأوصاف المذكورة ومن ثم بمدى انتفاع المديرين صانعي القرارات من المعلومات التي يوفرها النظام في تحقيق النجاح للمؤسسة ويمكن إجمال الأهداف التي تسعى نظم المعلومات الإدارية إلى تحقيقها في العناصر التالية:

- ✓ ربط النظم الفرعية للمؤسسة مع بعضها في نظام متكامل من أجل تحقيق التنسيق بينها وذلك من¹ خلال تدفق البيانات والمعلومات بينها.
- ✓ المساعدة في ربط أهداف النظم الفرعية للمؤسسة بالهدف العام لها والمساهمة في تحقيق هذا الأخير.
- ✓ المساهمة في عملية اتخاذ القرارات في كل المستويات الإدارية من خلال توفير التقارير المتضمنة للمعلومات اللازمة بالكمية والجودة المناسبين وفي التوقيت المناسب وأيضا توفيرها لأجل التخطيط والرقابة .
- ✓ الرقابة على عملية تداول البيانات و المعلومات وحفظها .
- ✓ تحسين إنتاجية المؤسسة من خلال تحديث البيانات والمعلومات وإعداد التقارير عن عمليات المؤسسة والتنبؤ بالمشاكل التي تتعرض لها .
- ✓ تطوير أداء المؤسسات من خلال توفير معلومات مرتدة عن تنفيذ الخطط .²

6-2- مكونات نظم المعلومات الإدارية

يتكون نظام المعلومات الإدارية من ثلاث عناصر أساسية هي :

- 1- المدخلات: وتتكون من ثلاث أنظمة فرعية هي :
- 2- أ-النظام الفرعي لمعالجة البيانات : حيث يوفر النظام بيانات تصف مجالات النشاط والعمليات الداخلية في المجال الوظيفي أو المؤسسة ككل .
- ب- النظام الفرعي للبحوث والدراسات المتخصصة : يقوم هذا النظام بدراسة عناصر البيئة الخارجية، حيث يتولى تجميع بيانات من مصادر خارجية وتحليلها والاستفادة منها .
- ج-النظام الفرعي للمخابرات : يركز هذا النظام على عنصر واحد من البيئة الخارجية والمتمثل في المنافسين، حيث يهتم بجمع وتحليل المعلومات التي تصف عمليات وتحركات واستراتيجيات المؤسسات المنافسة .

¹ مرجع نفسه، ص 95.

² مرجع نفسه، ص 96.

2. **العمليات التشغيلية** : يقصد بها المعالجات التي تتم على البيانات، والتي تم الحصول عليها من مصادرها الداخلية والخارجية، والتي تتمثل في جمع ومعالجة وتخزين البيانات وإعداد التقارير .

3- **المخرجات**: وتتكون من ثلاثة أنظمة فرعية هي:

أ - مخرجات النماذج الرياضية و الكمية .¹

ب - التقارير الدورية : هذه التقارير تكون على أساس يومي أو أسبوعي أو شهري أو نصف شهري أو سنوي، حسب توقيت اتخاذ القرارات .

ج - التقارير الخاصة : هي التقارير التي تعد خصيصا لموقف معين، وتتضمن معلومات يحتاجها المدير لا تحتويها التقارير الدورية.²

7-2- الوظائف الأساسية لنظم المعلومات الإدارية

يمكن تحديد وظائف نظم المعلومات الإدارية بالنقاط الآتية:

أ - **الحصول على البيانات (المدخلات)**

تتضمن وظيفة الحصول على البيانات اختيار كل البيانات اللازمة وتحديدتها، سواء من داخل المنظمة أو خارجها في ضوء احتياجات المستويات الإدارية في المنظمة، وبصفة عامة تلخص البيانات التي تتطلبها المستويات الإدارية المختلفة فيما يأتي :

1- **الإدارة العليا** : تتطلب الإدارة العليا المعلومات اللازمة لتحديد الأهداف والسياسات العامة للمنشأة

ووضع الخطط الاستراتيجية التي يمكن أن تمتد إلى عدد من السنوات، و يمكن تقسيم هذه المعلومات إلى قسمين:

معلومات خارجية :تتضمن توصيف متغيرات البيئة الخارجية العامة من قانونية واقتصادية

واجتماعية وسكانية وجغرافية وسياسية، كذلك تتضمن توصيف متغيرات البيئة الخارجية التشغيلية للمنشأة التي تتعلق بكل من له مصلحة في وجود المنظمة ومزاوتها لأنشطتها من عاملين وممولين ومساهمين وزبائن وحكومة ومنافسين.

معلومات داخلية : تعبر عن إجمالي نسلك المنظمة ومواردها والعوامل التي تؤثر في أوجه نشاطها المختلفة، ويتضمن

ذلك معلومات إنتاجية وتسويقية ومالية خاصة بالأفراد وبالعلاقات العامة وبالبحوث والتطوير .

¹ محمد عبد الحسين آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، ص 29.

1

² محمد الحسين آل الفرج الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 46.

2- الإدارة الوسطى : نقل حاجة الإدارة الوسطى للمعلومات الخارجية عن الإدارة العليا، فتختص الإدارة الوسطى بوضع الخطط قصيرة الأجل وتحديد الإجراءات اللازمة لتنفيذها.

3- الإدارة المباشرة: وتتلقى التعليمات المفصلة الخاصة بإجراءات سير العمل، وتعد التقارير التفصيلية التي تتضمن معلومات عن سير العمل الفعلي بحيث تشمل كل الوحدات والعمليات التي تتم يوميا، وتعد هذه الإدارة المصدر الرئيسي الذي يزود المنظمة بالمعلومات الداخلية عن أوجه النشاط المختلفة.¹

ب- تعليمات تشغيل البيانات (الإجراءات)

يتم تحديد هذه التعليمات في ضوء المعايير الآتية :

- 1- الاستخدام :** إذ يحدد طبيعة استخدام المعلومات مواصفات المعلومات المطلوبة ومن ثم طريقة معالجة البيانات .
 - 2- الخبرات المتخصصة :** إذ يشترك المتخصصون في وضع تعليمات والبرامج التشغيل اللازمة لإعداد التقارير المطلوبة .
 - 3- تكنولوجيا المعلومات:** إذ تحدد التكنولوجيا المستخدمة الإجراءات الفنية للتشغيل .
- ج- معالجة البيانات:** تتضمن هذه الوظيفة تقويم البيانات للتأكد من صحتها ومناسبتها وتحديد درجة أهميتها للمنشأة، وتتم معالجة البيانات بهدف إعداد المعلومات التي تتطلبها الإدارة وتجري عمليات المعالجة وفقا لإجراءات أو برامج معدة مسبقا .
- د- تخزين المعلومات:** تحفظ جميع المعلومات التي يتم الحصول عليها سواء استخدمت في غرض معين أو لم تستخدم، ويتم حفظ المعلومات وتخزينها بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة، وتتوقف طريقة الحفظ على نوع التكنولوجيا المتاحة .
- هـ- المخرجات:** بعد معالجة البيانات يتم استخراج المعلومات التي تحقق الهدف من عملية المعالجة، وبعد حفظ نسخة من كل البيانات و المعلومات تعد نسخة من المعلومات لترسل إلى الجهة أو الأشخاص الذين سيستخدمونها، وتأخذ هذه المخرجات أشكالا تختلف باختلاف التكنولوجيا المتاحة .

و- الاتصال : ليس للمعلومات أية قيمة إذا لم تستخدم لذلك لا بد من توصيلها بالشكل المطلوب وفي الوقت المناسب إلى مستخدميها، ولا تقتصر وظيفة الاتصال في نظم المعلومات الإدارية على مجرد توصيل المعلومات إلى مستخدميها بل لا بد أن يكون الاتصال مزدوجا في الاتجاهين، بين النظم والمستخدمين للتأكد من فهمهم للمعلومات المطلوبة، ويتم استرجاع نتائج ذلك

الاتصال إلى النظم بالمقارنة بين النتائج والمعايير الموضوعية لتقييم الأداء وبأخذ الاتصال أشكالا مختلفة، فقد يكون شفهيًا (بالمقابلة الشخصية أو بالهاتف) أو مستنديًا (بالتقارير المكتوبة) أو مرئيًا (على شاشة الحاسوب)².

¹ نجم عبدالله الحميدي، نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار وائل للنشر، 2004، ص 45.

² نجم عبدالله الحميدي، مرجع سبق ذكره، ص 46.

8-2- الخلاصة:

فرضت نظم المعلومات الإدارية نفسها على واقع المؤسسات بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، التي تحولت من الشكل التقليدي إلى التحول الرقمي الجديد، الذي ساهم بدوره على فعالية الاتصال الداخلي في التغلب على مشاكل الوقت والمكان في الأداء الوظيفي وتحقيق المهام والوظائف الإدارية.

الفصل الثاني : الاتصال الداخلي للمؤسسة

1-3-تمهيد

2-3-أهمية الاتصال الداخلي

3-3-أهداف الاتصال الداخلي

4-3-أنواع الاتصال الداخلي

5-3-أشكال الاتصال الداخلي

6-3-الشبكات و الأساليب الاتصال الداخلي

1-3- تمهيد

يغطي الاتصال باهتمام بالغ من طرف المفكرين والمسيرين كونه أحد العوامل التي تسعى من خلاله المؤسسة لتحقيق أهدافها والوصول إلى حل مختلف مشاكلها. فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها، إذ على القدر ما يمون الاتصال فعال تكون النتائج مبينة بصفة إيجابية في حسن سيرورة وانسياب المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية، وبقدر ما كان الاتصال غير فعال فإنه يصبح وسيلة عرقلة للمؤسسة من خلال عدم دوران المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية.

2-3- أهمية الاتصال الداخلي :

تبرز أهمية الاتصال الداخلي للمؤسسة في المجالات التالية :

اتخاذ القرارات : حيث يلعب الاتصال دورا هاما في اتخاذ القرار إذ عن طريقه يمكن تسهيل عملية إيصال المعلومات والبيانات الصحيحة التي تأتي من الخارج والتي تساعد على اختيار أفضل البدائل للوصول لأرشد القرارات .

التوجيه : حيث يستطيع المدير وباستخدام الوسائل المتاحة له أن يوجه ويحدد للعاملين أهداف المؤسسة والإمكانات التي تضعها تحت تصرفهم لمساعدتهم على تحقيق هذه الأهداف .

التنسيق : حيث يقصد به التوفيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة وهذا يتم بوجود قنوات اتصال جيدة في المؤسسة .¹

3-3- أهداف الاتصال في المؤسسة :

إن الهدف الأساسي لوجود أي تنظيم إداري هو تحقيق أهداف المؤسسة، ولا يمكننا تصور تنظيم دون اتصال ويسعى الاتصال لتحقيق عدة أهداف نذكر منها:

تفهم الأفراد لطبيعة عملهم: إذ يسهم الاتصال الفعال في نقل أوامر وتعليمات الإدارة العليا المتعلقة بطبيعة الأعمال المطلوب تنفيذها من قبل العاملين.

المشاركة في المعلومات: إذ يسعى الاتصال إلى نقل الأفكار وتبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم.²

¹ صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، جامعة قسنطينة، رسالة دكتوراه، ص 138.

² صبرينة رماش، مرجع سبق ذكره، ص 140.

مساعدة الإدارة في القيام بأعمالها الرئيسية مثل وضع السياسات والخطط وتقسيم العمل وتحديد المسؤوليات فضلا عن

عمليات التنظيم، الرقابة و اتخاذ القرارات.¹

4-3- أنواع الاتصال الداخلي:

يتم تقسيم الاتصال في المؤسسة حسب قنوات الاتصال الى قسمين :

• الإتصال الرسمي :

هي الاتصالات التي تتم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم المنظمة أو المؤسسة، وأثناء حدوثها تتبع قنوات وطرق وأساليب محددة، من قبل البناء التنظيمي الرسمي وقد تكون هذه القواعد مكتوبة أو مدونة أو منصوص عليها حيث لا تستطيع أي مؤسسة مهما كان حجمها أو نشاطها أن تمارس وظائفها بدون تبادل المعلومات بين أفرادها .

وهذا النوع من الاتصالات الرسمية يسير في الاتجاهات الآتية:

أ- الاتصال النازل(من أعلى إلى أسفل): وهي الاتصالات التي تصدر من القادة الإداريين في مستوى معين بالمنظمة إلى المستويات الإدارية الأدنى منها ويتضمن عادة القرارات الأوامر التعليمات والتوجيهات اللازمة لتنفيذ خطط أو برامج عمل معينة .

ب- ويسعى المدير والمسؤولون من خلال الاتصال النازل إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها :

توجيه المرؤوسين وإعطائهم تعليمات خاصة بالعمل .

شرح طريقة أداء العمل للمرؤوسين وعلاقته بباقي الأعمال في المنظمة.

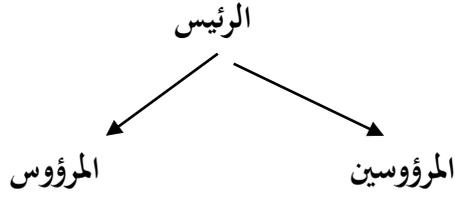
إعطاء المرؤوسين عن مدى التقدم في الإنجاز .

تحديد أهداف وسياسات العمل للمرؤوسين.

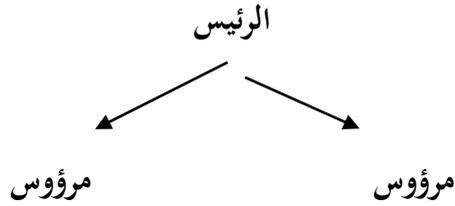
نصح المرؤوسين ومساعدتهم في حل مشاكلهم.²

¹مرجع نفسه، ص 141.

² ربحي مصطفى عليان، وسائل الاتصال والتكنولوجيا التعليم، عمان، دار الصفاء، 1999، ص 77.



ب- الاتصال الصاعد(من أسفل إلى أعلى): تتم من المرؤوسين الى الرؤساء في المستويات الإدارية الأعلى وقد تتضمن الصعاب التي تعترض تنفيذ برنامج أو قرارات معينة، وهذا النوع من الاتصال يجيب على ثلاثة أهداف هي التحقيق، الكشف، التنشيط، فهي تتضمن استفسارات تساؤلات شكوي العمل بالإضافة إلى أفكار اقتراحات أو آراء تنفيذ في تحسين أداء المنظمة وتقديم تقارير عن الأداء وظروف العمل .



ج- الاتصالات الأفقية(العرضية): يتم هذا النوع من الاتصالات بين الإدارات و المسؤولين من مستويات متشابهة أو متقاربة في وظائف إدارية أو إشرافية مختلفة تهدف الاتصالات الأفقية إلى التنسيق بين مختلف مصالح ومديريات المنظمة من أجل تحقيق أهدافها وتظهر أهميتها خاصة في المنظمات كبيرة الحجم التي تتميز بتعدد المستويات التنظيمية باعتبارها تسمح بنشر وتبادل المعلومات الضرورية لأداء العمل بسرعة وسهولة بين جميع أفراد المنظمة .

رئيس ← مرؤوس

مرؤوس ← مرؤوس

• الاتصالات غير الرسمية :

يعرف على أنه مجموعة التبادلات غير المبرجة التي تتم داخل المنظمة والتي لا تربط دائما بأداء العمل ولا تتبع الخطوط التسلسلية الإدارية، أي لا يخضع لقواعد وإجراءات و قوانين إدارية مثبتة ومكتوبة ورسمية ومتفق عليها، كما هو الحال في الاتصال الرسمي، ويتم غالبا خارج عن القنوات الرسمية داخل التنظيم، كما يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطيا خطوط السلطة الرسمية.¹

¹ ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص 78.

لا يتم الاتصال غير الرسمي داخل التنظيم فقط، بل قد يتعداه إلى خارج التنظيم من خلال الاتصالات الشخصية واللقاءات والحفلات والرحلات والاجتماعات غير الرسمية، ويجب على الإدارة استغلال الاتصال غير الرسمي إيجابيا، وعدم السماح له بالتأثير سلبيا على التنظيم من خلال التشويش بأشكاله المختلفة، كالإشاعات الكاذبة وغيرها .

ومن أمثلة هذه الاتصالات ما يدور بين الزملاء في العمل من أحاديث عن مشكلاتهم الخاصة أو عن الأحوال العامة التي تستدعي اهتمامهم وقد تتضمن بعض الاتصالات غير الرسمية تحريف المعلومات ما يؤدي إلى انتشار الإشاعة وتغيير الحقائق.¹

5-3- أشكال الاتصال

يأخذ الاتصال عدة أشكال كما يلي :

الاتصالات الشخصية : تمثل الاتصالات الشخصية الاتصالات التي تتم بين شخصين أو أكثر، مثل الاتصالات بين الموظفين في المنظمة أو أثناء تعاملهم مع العملاء داخل أو خارج المنظمة.

الاتصالات المكتوبة : تتمثل الاتصالات المكتوبة في الخطابات والمذكرات والرسائل والتقارير والشكاوى والمقترحات ومحاضر الاجتماعات وكل ما هو مكتوب ومدون في ورق.

الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد) : تشمل الاتصالات غير اللفظية استخدام حركات وإشارات الجسد للتعبير عن الأفكار والمشاعر التي نريد إيصالها لمن نتحدث معه.

الاتصالات الإلكترونية: مع دخول عصر الإنترنت وتطور التكنولوجيا أصبح التواصل من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية من الطرق المفضلة والسريعة لإيصال المعلومات في أي وقت وبأي شكل من الأشكال (نص، صور، فيديو، ملفات).

الاتصالات التنظيمية : بالإضافة إلى أشكال الاتصال السابقة، فإن هناك عدة أشكال من الاتصالات ذات الطبيعة التنظيمية والتي تتم داخل المنظمة أو الشركة، وتعتبر هذه الاتصالات مهم لأداء الأعمال والمهام داخل المنظمة والتي تتم بين المستويات التنظيمية المختلفة في الهيكل التنظيمي للشركة وبين الإدارات دخل كل مستوى تنظيمي، ويمكن تقسيم هذه الاتصالات إلى اتصالات رسمية وغير رسمي.²

¹ الأمين بلقاضي، الاتصال داخل المؤسسة، الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، ص 71.

² مصطفى الحجازي، الاتصال في العلاقات العامة الإنسانية والإدارية، بيروت، 1992، ص 19 .

6-3- شبكات وأساليب الاتصال الداخلي

(أ) شبكات الاتصال الداخلي : تقوم المؤسسات مهما كانت طبيعة عملها بتأمين شبكة الاتصالات التي تربط مختلف أقسامها وفروعها ببعضها البعض بطريقة تؤدي إلى انسجام في عملها والسرعة في أداء هذا العمل والسهولة فيه وقادرة على السيطرة على سائر أطراف الاتصال في المؤسسة بصورة معينة من الاتصال المستمر والمباشر .

الشبكة هي تنظيم منسق لوحدات منفصلة ومتداخلة بغرض تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر مما لو تم تحقيقها بواسطة أية وحدة من الوحدات المنفردة .

أما شبكات الاتصال داخل المؤسسة فهناك من يقسمها إلى قسمين: "مركزية ولا مركزية"، وهناك من يقسمها إلى الشبكات المفتوحة العضوية، وشبكات القطاع العام والخاص، محلية ووطنية، إقليمية ودولية. وذلك حسب حاجة الجهاز وطبيعة عمله وهناك من يضيف إلى شبكات المركزية واللامركزية وشبكات مختلطة وشبكات تحت إشراف مركزي.

ب) أساليب الاتصال الداخلي

أ- الوسائل المكتوبة: يتم ذلك بوسائل أهمها :

التقرير : يحرر من طرف مسؤول يعمل داخل المؤسسة، يكون مكتوباً بعد اجتماع عمل، يعمل على توصيل المعلومات من المشاركين في الاجتماع إلى بقية المستخدمين، وبهذا يتم الخروج بمقترحات للمشاكل المطروحة في المؤسسة.

الإعلان : من الوثائق الداخلية التي تستعملها المؤسسة في تعليماتها الضرورية للسير الحسن لمصالحها .

المذكرة (المدونة الإعلامية): هي المعلومات أو التعليمات الإدارية الموزعة على عدد كبير ومحدد من المسؤولين، وتعلق بتنظيم العمل، الأجور، الحوافز الاجتماعية .

دليل المنظمة : يشتمل على نبذة عن المنظمة وتطورها ونشاطاتها وإدارتها والممارسات الإدارية البارزة التي تعد منبع فخرها مواعيد والعمل والانجازات، وكل ما يهم العاملين في المنظمة وسياستها .

لوحة الإعلانات : وسيلة سهلة التنفيذ والتسيير، توضع عادة داخل المؤسسة أو في أماكن الراحة، وتسمح بنشر المعلومات المختلفة مثل: حقوق وواجبات العمال .

علبة الأفكار أو صندوق الاقتراحات: تسمح للمستخدمين بتقديم آراء واقتراحات للمؤسسة حول ما يتعلق بجيادهم لمعلومات¹

¹ هلال المزاهرة منال، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص 45.

مهمة من فوائدها .

ب- الوسائل الشفوية: وتتمثل في ما يلي :

الاجتماعات: وسيلة تشجع الحوار المباشر وتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل .

المحاضرات : لقاء تنظمه الإدارة بمشاركة إطارات من المؤسسة أو شخصيات من خارجها وتدور المحاضرة حول مسائل ومواضيع تتعلق بالحياة المهنية وغيرها .

الهاتف: يعتبر الاتصال الهاتفي من الوسائل الهامة في الوقت الحاضر، ويتميز هذا الأسلوب بانخفاض تكلفته .

المقابلة: تكون بالاتصال المباشر بين الأشخاص، وهي مبنية على الحوار.

ج- الوسائل التكنولوجية:

الأنترنيت: شبكة الحواسيب الداخلية تمكن من الاتصال والتنسيق بين مختلف الأطراف المكونة للمؤسسة .

البريد الإلكتروني : يحل محل الاتصال الشخصي إذ يمكن لمسؤول المؤسسة أن يخاطب جميع الأطراف وبالتالي التعرف على التساؤلات و إيجاد الأجوبة لها في الوقت المناسب .

الأقراص المضغوطة: تستطيع تخزين آلاف المعلومات المصورة والمكتوبة والصوتية (ملتي ميديا)، ويمكن استرجاعها في أي وقت .

الفيديو والسينما : تستخدم كوسيلة لتدريب العاملين ونشر برامج السلامة والوقاية¹.

7-3- استنتاج:

ومن هنا نستخلص أن الاتصال عنصر هام وأساسي داخل أي مؤسسة على اختلاف نشاطها أو نوعها نظرا للدور الفعّال الذي يقوم به في إيصال المعلومات والبيانات داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة من أجل تسهيل المهام وتطويرها.

8-3- خلاصة الإطار النظري:

يمكن أن نستخلص من خلال الإطار النظري أن نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة تلعب دورا لا يستهان به لاسيما إذا تم استغلاله بالطرق الحديثة باعتماده على أحسن المصادر، بحيث تتدخل هذه النظم في مختلف الوظائف الأساسية والمستويات

¹مكاوي حسن عماد، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، 2003، ص 85.

الإدارية للمؤسسة، تركز مهمتها أساساً في تزويد الإداريين بالكمية اللازمة من المعلومات الدقيقة والصائبة في الوقت المناسب بأقل تكلفة مع ربح الوقت والجهد.

نظم المعلومات الإدارية لها دور حيوي وفعال إذ تسمح بتدفق المعلومات داخل المؤسسة، حيث يحسّن من الاتصالات الداخلية بين الموظفين والعمال في المؤسسة في تحقيق الوظائف والمهام المرجوة.

وبعد الانتهاء من هذا الإطار، سنشرع في عرض الإطار الميداني الإمبريقي لهذه الدراسة.

الإطار الميداني

1-4- تمهيد:

بعد الانتهاء من الدراسة النظرية لنظم المعلومات الإدارية وماهية الاتصال الداخلي في المؤسسة، سوف نحاول إسقاط ذلك على واقع المؤسسة التربوية ثانوية بلهاشمي مُجَد بلدية حجاج مستغانم لتكون حقلاً للدراسة الميدانية، وهذا من خلال تسليط الضوء على دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية الاتصال داخل المؤسسة، ولذلك قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى قسمين اثنين وهما على النحو التالي:

-تقديم بطاقة تقنية عن المؤسسة.

الفصل الأول: واقع الاتصال الداخلي.

الفصل الثاني: تأثير نظم المعلومات الإدارية في

-تحليل المقابلات

2-4- بطاقة تقنية عن المؤسسة:

التسمية : ثانوية بلهاشمي مُجَد .

الموقع : تقع في بلدية حجاج دائرة سيدي لخضر ،تبعد عن مقر الولاية 35 كيلو متر.

المقاطعة : 3.

المساحة الكلية : 22328مترمربع.

نظام الدراسة : نصف داخلي.

الهيكل و المرافق:

عدد الحجرات الدراسية (22)+المخابر العلمية (6) +مخابر الإعلام الآلي (2+) قاعة الأساتذة (01)+قاعة

الاجتماعات+مدرج 01 + مكتبة (01) +المخازن (03) +مطعم (01)+ المكاتب الإدارية (14) +السكنات الإلزامية

(06)+الفناءات (02)+قاعة رياضية (01) +ملعب (01)+أجهزة الإعلام الألي (58) +الطابعات و التصوير (12)+

أجهزة الريزوغراف (02) + أجهزة Exao .

عدد العمال : 38 .

مدير + ناظر + مقتصد رئيسي + مستشار التربية + مستشار رئيسي للتوجيه و الإرشاد المدرسي + مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي + مستشار التوجيه و الإرشاد

المدرسي و المهني + ملحق رئيسي بالمخبر + نائب مقتصد +مشرف التربية (05) +ممرض حاصل على شهادة الدولة +

مساعد رئيسي للتربية (02) + ملحق بالمخبر +عون إدارة رئيسي + كاتب + عون حفظ البيانات +عامل مهني خارج الصنف

(02) +عامل مهني الصنف 1 (02) + عامل مهني الصنف (2) + سائق سيارة من الصنف 1 (وزن ثقيل) + عون

الوقاية من المستوى 2 + عون الوقاية من المستوى 1 + عامل مهني من المستوى 3 (02) + عامل مهني من المستوى 2 (02)

(+ عامل مهني من المستوى 1 (06) .

عدد التلاميذ : 765.

آليات الاتصال بثانوية حجاج :

الهاتف /الفاكس :45443418.

البريد الإلكتروني : lyce.hadjadj@gmail.com

رقم التعريف الوطني : 3847.

الهاتف الخاص بالمدير : 773825409.

3-4- الهيكل التنظيمي:

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

المدير: يكون مدير مؤسسة التعليم الثانوي مسؤولا عن حسن سير المؤسسة وعن تأطير والتسيير التربوي والإداري فيها يخضع لسلطته جميع الموظفين العاملين فيها، يقوم بتنشيط مختلف المصالح والدوايب القائمة والتنسيق بينها، تحضير مجالس التعليم ومجالس الأقسام وعقدتها، وضع الإجراءات الضرورية لتحسين تكوين المدرسين ..

الأمانة: تعني الأمانة الالتزام بالسير المهني لجميع الأعمال التي تنجز فيها أو تمر عبرها سواء كانت أعمال أو وثائق أو تصرفات، والأمانة في المؤسسة التربوية تعتبر الرئة التي تنفس بها باعتبارها مركز استقبال وإرسال البريد من جهة وإنجاز الأعمال الإدارية والتربوية فضلا عن كونها محطة اتصال بمدير المؤسسة من جهة أخرى، ومن وظائفها: استقبال الزوار، الرد على المكالمات الهاتفية، مسك البريد الصادر والوارد وتسجيلهما، استقبال المراسلات، السهر على ترتيب الرسائل وتنسيقها.

المصلحة الاقتصادية: والتي تسيير تحت سلطة المقتصد أي الشخص المكلف بتسيير المصلحة من الناحية المالية لشؤون المؤسسة ويكلف تحت سلطة المدير، ومن مهامه إعداد ميزانية المؤسسة مع تحضير القرارات المعدلة لها، القيام بعمليات التحقيق والتصفيح في مجال الإيرادات الصرف، إجراء الجرد العام والجرد الدائم، إمساك الملفات المالية للموظفين.

المصلحة الاستشارية التربوية: تسيير تحت سلطة مستشار التربية ونقصد به الموظف الذي يحدد مهام المراقب العام في المؤسسة، ومن مهامه مساعدة التلاميذ على الاستعمال الأفضل لقدراتهم وإمكاناتهم من أجل الوصول بهم إلى التنمية المنسجمة بشخصيتهم وازدهارهم، تطبيق النظام الداخلي للمؤسسة، مراقبة حضور التلاميذ ومواظبتهم، تنظيم حركة دخول التلاميذ وخروجهم واستراحتهم.

مصلحة التوجيه المدرسي: يشرف عليه مستشار التوجيه عضو في المؤسسة، ومن مهامه المشاركة في عملية التكوين وتحسين المستوى وتحديد المعارف التي تنظمها وزارة التربية، الإرشاد النفسي، إقامة الندوات وحملات إعلامية وتوعوية حول الدراسة والحرف والمنافذ المهنية المتوفرة في عالم الشغل وغيرها من الأنشطة.

4-4- تحليل المقابلات:

حاولنا في هذا المحور تقديم عرض مفصل لنتائج تحليل محتوى الأسئلة الخاصة بالمقابلات التي تم إجراؤها مع موظفي مؤسسة ثانوية بلهاسمي مُجدد حول ترقية الاتصال ومدى أهمية أنظمة المعلومات في التسيير الأفضل للإدارة، من تنظيم شؤون التلاميذ والأساتذة وغيرها، ثم التعليق عليها منوهين على الإيجابيات والنقاط التي التمسناها ميدانيا داخل المؤسسة من خلال الملاحظة العلمية والمقابلة. وقد قسمت إلى محورين مع الباحثين حول الاتصال ونظم المعلومات الإدارية، وقد تمحورت كالتالي:

المحور الأول: طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة

- تمهيد:

سننطلق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل أسئلة مبحثين والتعليق عليها والخروج بأهم النقاط التي أفرزت عنها أجوبة المبحثين حول طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة و المتمثلة في سبعة محاور هي كالتالي:

- وسائل الاتصال المنتهجة داخل المؤسسة.
- وسائل الأكثر فعالية في المؤسسة.
- طبيعة الاتصال داخل المؤسسة.
- اعتقاد بأن الاتصال في المؤسسة اتصال فعال.
- الصعوبات التي تواجه العاملين في المؤسسة.
- المشاكل بين الموظفين لها علاقة بالاتصال.
- الاتصال السائد في المؤسسة.

- وسائل الاتصال المنتهجة داخل المؤسسة

من خلال أجوبة المبحثين رصدنا اتجاهها واحدا حول وسائل الاتصال المنتهجة في المؤسسة بالدرجة الأولى لمسئولها كتابية، وذلك لعدم توافر إمكانية الاتصال الشفهي وضيق وقت المسؤولين للاتصال وجها لوجه مع العاملين، وأيضا بسبب التشريعات القانونية في حالة وجود نزاعات التي تستوجب وجود الدليل الكتابي وغيرها من الأسباب.

حسب ما صرحت به المبحوثة رقم 01، جنس أنثى، 40 سنة، مستوى جامعي، رتبها عون حفظ البيانات، خبرة 13 سنة، قائلة: "الاتصال الكتابي يساعد في تفويض السلطة إلى المرؤوس، وعلى توزيع العمل والوظائف الإدارية للتقليل من الغموض وتسهيل عملية تثبيت المسؤولية".

تعقيب

يتبين مبدئياً أن الاتصال داخل مؤسسة ثانوية بلهاشمي مُجدد منتهج بطريقة كتابية بسبب تأخير استقدام الوسائل الاتصالية التكنولوجية الحديثة. إلا أن هذا المبرر لا يتماشى مع واقع مواكبة عصرنة المؤسسات -

- وسائل الاتصال الأكثر فعالية في المؤسسة

رصدنا إجماعاً من طرف المبحوثين الذين أفادوا بأن هنالك تغيير في منهج التعامل الإداري، باستحداث ميزة الإدارة الإلكترونية كآلية اتصالية التي أحدثت حركية في التسريع في الوظائف والتسهيلات بين الموظفين والتلاميذ والأساتذة، وهذا ما يعطي واقعية ملموسة للاتصال والعمل الجماعي .

وهذا ما أكدته المبحوثة المبحوث رقم 09، جنس ذكر، 38 سنة، مستوى جامعي، رتبة: مستشار التربية، الخبرة 15 سنة قائلة: "الاتصالات لمعلوماتية تسهل في ربح الوقت و الجهد".

تعقيب

إن ما لمسناه بالملاحظة العلمية والإنصات مع مستشار التربية والمبحوثين حيث أدركنا أن استحداث الوسائل الاتصالية رغم أهميتها أدرجت متأخرة. كما هنالك نقص الهياكل التقنية الاتصالية الحديثة المتطورة الذي يبقي المؤسسة التربوية بلهاشمي مُجدد تراوح مكانها من حيث الإسراع في أداء الوظائف والمنافسة مع باقي المؤسسات .

-طبيعة الاتصال داخل المؤسسة

فيما يتعلق بمسألة طبيعة الاتصال، تبين أن الاتجاه المرصود داخل المؤسسة التربوية يخطو نحو توزيع المهام حيث يكون الاتصال تنازلياً أي من السلطة العليا من المدير إلى أدنى الموظف .

وهذا ما تؤكدته المبحوثة رقم 02، جنس أنثى، 43 سنة، مستوى ثانوي، شهادة في الأمانة، رتبة: كاتب، الخبرة 12 سنة قائلة: "الاتصال الأكثر شيوعاً في المؤسسة تنازلي، حيث يتم في شكل توجيهات، تعليمات، قرارات، أوامر، السياسات والأنظمة بعلاقة رأسية من المدير إلى الموظفين".

ويمكن حصر أنواع الاتصال النازل في 5 أشكال أساسية هي:

تعليمات محددة تتعلق بالمهام المحددة و ذلك لتنفيذ الخطط والاستراتيجيات وتحقيق الأهداف.

معلومات تهدف إلى تطوير درجة عالية من الفهم للمهام و علاقتها بالمهام الأخرى في التنظيم.

معلومات حول الإجراءات والممارسة التنظيمية.

معلومات ترجع للمرؤوس فيما يتعلق بمستوى الأداء المتحقق.

معلومات ذات طبيعة إيديولوجية غايتها إحداث تماثل بين العاملين وأهداف التنظيم.¹

ومن وظائف الاتصال النازل نجد:

تحديد أهداف وبرامج العمل للمرؤوسين.

مد العاملين بالمعلومات عن مدى تقدمهم في الانجاز.

شرح طريقة أداء عمل للمرؤوسين.²

تعقيب:

يظهر تحليل إجابات الباحثين أن طبيعة الاتصال هي واقع تنازلي بحكم أن المدير تخضع له كل الهياكل الرسمية وهو المشرف الأول على كل الاتصالات الداخلية في المؤسسة. لكن إذا سلمنا بشهادة الباحث وواقع المؤسسة فإن ذلك يقضي على الاستفادة من جوهر الأفكار للموظفين المؤهلين وأصحاب الخبرة؛ فتهميش هؤلاء يسقط العقلانية في اتخاذ القرار السليم المشترك، أي بمعنى يستلزم أن تكون ثقافة الاتصال تنازليا تصاعديا.

- الاتصال في المؤسسة اتصال فعال:

يتبين من خلال تحليل محتوى مقابلات الباحثين بأن الاتصال الفعال ممكن ويتحدد داخل المؤسسة بالاحترام المتبادل وتحسيد ثقافة الانسجام الإيجابي بعيدا عن التكتلات الداخلية، كما يمكن تحقيق الاتصال الفعال بالاستماع إلى الحلول من الموظفين وعدم تهميش آراءهم. كما تقتضي التعليمات التنازلية في الاطار الأخلاقي والقانوني دون استغلال المنصب واحتقار الموظفين. وفي هذا الصدد، صرحت الباحثة رقم 12، جنس أنثى، 38 سنة، ثانوي، مشرف تربية، الخبرة 15 سنة قائلة:

¹ بشير علاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2009، ص 102 .

² عبدالله الطويري، علم الاتصال المعاصر، الرياض، مكتبة الهيكمل، 1997، ص 225 .

"يوجد اتصال فعال في المؤسسة، مثال على ذلك: حين ترد مراسلات إدارية توزع على مختلف كل المصالح التربوية والبيداغوجية والمالية، ويتم تداولها في مختلف المجالس الإدارية لمناقشتها، وأيضاً عندما يُؤشر ويوقع على سجل الاتصال فهذا يعتبر همزة وصل بين المرسل والمرسل إليه".

تعقيب

ندرك من خلال جواب المبحوثين أن الاتصال الفعال مبني على القوانين التنازلية لكنه أغفل أن الاتصال الفعال مبني على أخلقة المؤسسة أي أن تسود القيم الأخلاقية داخل المؤسسة واحترام كل شخص من سلطة المدير إلى آخر موظف لأن الانتماء الفعلي لمؤسسة بلهاشمي مُجد تنتمي إلى قطاع وزاري عنوانه التربية والتعليم.

-مقومات الاتصال الفعال:

يجمع المبحوثون على أن مقومات الاتصال الفعال هي:

أن تحتوي العملية على معلومات جديدة وإلا كانت مجرد اتصالات مزعجة لا طائل منها.

ضرورة التناسق والتكامل بين نظام الاتصال وبين طبيعة التنظيم الرسمي وغير الرسمي من حيث احتياجات المؤسسة وطبيعة وظروف بيئة العمل .

تحديد الهدف المخطط له من عملية الاتصال، كأن يسأل المدير أو المسؤول نفسه: "ما الذي يريد توصيله ولن يريد توصيله لكي يستخدم الوسيلة والرسالة المناسبة.

ضرورة الإقلال من عدد المستويات الإدارية والعمل على رفع الحالة النفسية لدى العاملين وبث روح الثقة والتعاون بينهم.¹

-الصعوبات التي تواجه العاملين في المؤسسة:

من خلال أجوبة المبحوثين رصدنا وجود صعوبات التي تواجه الموظفين في المؤسسة، وتكمن أساساً في الفراغ الوظيفي أي عدم اكتمال التقسيمات والشواغر الوظيفية الداخلية للمؤسسة بالكادر الكافي من الموظفين، ونقص التأطير، حيث صرح المبحوث رقم 04، جنس ذكر، 34 سنة، ثانوي، رتبته عون أمن قائلاً: "يوجد نقص في عدد الموظفين حيث يؤدي إلى ظاهرة الإجهاد النفسي والتشتت الذهني في الأداء الإداري وأيضاً تحميل عدد قليل من الموظفين أعباء كثيرة مما يؤثر سلباً في مردودية العمل".

تعقيب:

حقيقة أن نقص الكوادر الوظيفية يتسبب في تأخير استكمال المهامات الرئيسية في الإدارة وعند العمال الذي يعري المؤسسة من الخلل الوظيفي الظاهري، ما يعني أن توافر الإمكانيات المادية والمالية يبقي تراجع الدور المهني وتحقيق النتائج المرجوة من المؤسسة كاشفاً للعيان إذا لم يكتمل نصاب الموظفين وجميع الكوادر المؤهلة، فالصعوبات إذا لم تحتوى بالحلول القانونية و الناعمة تأثر سلباً على ثقافة الاتصال بين الموظفين في المؤسسة .

-المشاكل بين الموظفين لها علاقة بالاتصال:

¹ هالة منصور، الاتصال الفعال (مفاهيمه وأساليبه ومهارته)، الإسكندرية، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع، 2000، ص 58.

من خلال إجابات المبحوثين رصدنا اتجاهين مختلفين اثنين، حيث يمثل الاتجاه الأول الأغلبية الساحقة ويصرح ممثلوه بعدم وجود مشاكل لها علاقة بالاتصال، إذ صرح المبحوث رقم 19، جنس ذكر، 34 سنة، ثانوي، رتبته مساعد رئيسي للتربية، خبرة 07 سنوات قائلاً: "هناك اتصال بين الموظفين ولا يوجد فرق بيننا في إطار العمل حيث يعتبر المسؤول الأعلى أي مدير الثانوية كآخوة وأخوات".

أما الاتجاه الثاني فهو يمثل أقلية إجابات المبحوثين الذي صرح ممثلوه بوجود مشاكل، حيث صرحت المبحوثة رقم 11، أنثى، 48 سنة، ثانوي، رتبته مشرف تربية، خبرة 20 سنة، قائلة: "قد يؤدي سوء فهم الشخص الآخر إلى جدال وتوتر في العلاقات المهنية وحتى الشخصية، وقد يتطور هذا الجدال إلى صراع بين الموظفين مما يجعل الاتصال أكثر صعوبة". وأكدت المبحوثة رقم 18، جنس أنثى، 40 سنة، ثانوي، مساعد رئيسي للتربية، خبرة 12 سنة، قائلة: "عدم اكتساب ثقافة اتصالية في استقبال المراسلات والرد عليها".

تعقيب:

إن المؤسسات لا يخلو منها التواصل الإيجابي بين الموظفين ومن جهة أخرى التنافر فيما بينهم، فالغالب أن المؤسسات تكتنفها التكتلات داخل المؤسسة خلال ظهور الأزمات عند المطالبة بالحقوق وأحياناً حينما يبرز دور النقابات داخل المؤسسة الذي يظهر الانشقاقات والطعون المتبادلة بين الموظفين.

-الاتصال السائد في المؤسسة:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين اتجاهين اثنين والذي يؤكد كل واحد منهما على مسألة وجود اتصال رسمي والآخر على وجود اتصال غير رسمي في المؤسسة، حيث صرح المبحوث رقم 10، جنس ذكر، 38 سنة، جامعي، رتبته ناظر، خبرة 10 سنوات، قائلاً:

"أفضل الاتصال الرسمي في العمل لأنه له دلالات قانونية ويتماشى مع الأعراف التربوية"، حيث صرح نفس المبحوث "أن الاتصال التنظيمي غير الرسمي له أثر سلبي على المؤسسة بحيث يؤدي إلى انتشار الشائعات والمعلومات المشوهة مما يترك آثاراً سلبية على الأداء وعلى العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة".

أما في الاتجاه الثاني فقد صرحت المبحوثة رقم 06، أنثى، 44 سنة، ثانوي، رتبته عون إدارة، خبرة 15 سنة، قائلة: "أفضل الاتصال غير الرسمي لأنه عفوي وتلقائي، يؤدي إلى إشباع النفسي أكثر من الاتصال الرسمي".

تعقيب:

إن المؤسسة الفاعلة ترتقي بالاتصالات الرسمية لأنها تعتمد على الأسلوب المباشر في التوجيه. فلو سلمنا مع ممثلي الاتجاه الأول وهو السائد بأن الاتصال غير الرسمي يشوه الأداء فإننا لا نتفق مع هذا الطرح. فلو كانت هناك مشاكل داخلية بين قطاع الموظفين ممكن للقوانين الردعية أن تقضي على المشكل لكنها تترك مخلفات انقصاص سلوكي سلبي بين الموظفين، ما ينتج عنه احتقان غير محمود العواقب. فالاتصال غير الرسمي يكون حلاً إيجابياً في غرس ثقافة الصلح وتجميع الوحدة الأخوية في المؤسسة، وعليه فإن الاتصال الرسمي وغير الرسمي كلاهما يعزز الآخر في تثبيت قواعد التربية والتعليم والقيام به في المؤسسة.

-استنتاج:

نستنتج من خلال المحور الأول الذي تحدد حول طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة ومدى أهميته بين الموظفين، حيث برزت عناوين رئيسية وجوهرية على شكل أسئلة مباشرة تضمنت فك بعض الغموض أثناء المعاينة الميدانية في مؤسسة ثانوية بلهاشمي مُجَّد، تنوع محور المقابلات على الوسائل الاتصالية وقيمتها في التأثير ونمط الاتصال التنازلي والتصاعدي السائد بين الهياكل الرسمية في المؤسسة، ثم الوقوف على الصعوبات والمشاكل التي تُوْرَق المسؤولين على انجاح التقارب بين الموظفين والإدارة والعمال بواسطة الاتصالات الرسمية وغير رسمية من جهة أخرى. وبناء عليه فإن جوهر الاتصال في المؤسسة في تحليل مضمونه يهدف إلى تفعيل التطور الثقافي واستغلال وسائل التكنولوجيا التي تزيد من تدفق المعلومات اللازمة باستمرار العملية الإدارية المشكّلة للهيكل التنظيمي لتحقيق الفعالية المرجوة داخل المؤسسة وفق المقاربة النسقية، ويبقى نجاح الاتصال الإداري بمدى الأهمية التي تولى له ضمن بنية تنظيمية وفق الإمكانيات المتاحة المحيطة بالمؤسسة.

المحور الثاني: تأثير نظم المعلومات الإدارية في الاتصال الداخلي.

- تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل المبحوثين والتعليق عليها والخروج بأهم النقاط التي أسفرت عنها أجوبة المبحوثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في الاتصال الداخلي في سبعة محاور:

- محتوى نظم المعلومات الخاصة بالمؤسسة.
- نوع نظم المعلومات الإدارية المنتهجة في المؤسسة.
- تكوين وتأهيل الموظفين في تكنولوجيا ونظم المعلومات .
- واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة.
- مزايا نظم المعلومات الإدارية الخاصة في المؤسسة.
- عيوب نظم المعلومات الإدارية الخاصة في المؤسسة.
- دور نظم المعلومات الإدارية في الاتصال داخل المؤسسة.

-محتوى نظم المعلومات الخاصة بالمؤسسة:

حسب ما أفرزت به إجابات المبحوثين حول دراية محتوى نظم المعلومات الخاصة في المؤسسة، كانت تصب حول التحكم الجيد، حسب ما صرح به المبحوث رقم 17، جنس ذكر، 36 سنة، مستوى جامعي، رتبته ملحق بالمخبر، خبرة 08 سنوات قائلًا: " لدينا دراية حول محتوى نظم المعلومات الخاصة في مؤسسة ثانوية مُجد بلهاشمي، بحيث نملك المعلومة الكاملة والمراقبة المستمرة وذلك بفضل الاستعانة بالخبراء التقنيين برمجوا للمؤسسة النظام الحاسوبي في تسيير متطلبات تسيير الإدارة من أجل مواكبة عصر التكنولوجيا والقضاء على النهج التقليدي "

تعقيب:

من خلال هذه النقطة، تبينت الدراية لأنظمة المعلومات وجانب التفوق في مسايرة هذه التحديات بالاستعانة بالخبراء في تطوير مهام المؤسسة التربوية، من حيث تنظيم المعلومات ومعالجتها وتخزينها من طرف الموظفين، لكن هذا لا يبرر النقص الواضح في فقدان سيطرة التحكم في تقنية أنظمة المعلومات. والجدل المحسوم في هذا الجواب راجع إلى قلة الكوادر المؤهلة وقلة الحواسيب المتطورة .

- نوع نظم المعلومات الإدارية المنتهجة في المؤسسة:

من خلال إجابة المبحوثين يتبين أن نظم المعلومات الإدارية المنتهجة في ثانوية حجاج تقليدية وحديثة.

وهنا، تصرح الباحثة رقم 01، جنس أنثى، 43 سنة، مستوى جامعي، شهادة في الإعلام الآلي، رتبها عون حفظ البيانات، خبرة 13 سنة، قائلة: "تعتمد ثانوية حجاج على نظم المعلومات الإدارية التقليدية والحديثة في نفس الوقت".

تعقيب:

من خلال الملاحظة العلمية أقرنا أن مؤسسة ثانوية بلهاشمي مُجَّد برغم من التطور التكنولوجي الحاصل وإدخال منظومة المعلومات في المؤسسات الرسمية عامة والتربوية خاصة إلا أن الإدارة التقليدية الروتينية لازالت تعتمد على الوثائق والسجلات مثلا (سجل الوارد، سجل الاقتراحات، سجل الاتصالات) ولا يمكن الاستغناء عنها، بسبب أن أي تعطيل أو خلل تقني أو انقطاع الكهرباء أو الأنترنت لا يؤثر على السير الحسن لمصالح الطلبة، الأساتذة، العمال والموظفين داخل المؤسسة.

- تكوين وتأهيل الموظفين في تكنولوجيا ونظم المعلومات:

من خلال تصريحات الباحثين وأجوبتهم، أسفرت على أن لديهم تكوين وتأهيل حول التكنولوجيا ونظم المعلومات، حسب ما صرحت به الباحثة رقم 18، جنس أنثى، مستوى ثانوي، رتبها مساعد رئيسي للتربية، خبرة 12 سنة، قائلة: "لدينا التحكم الجيد حول التكنولوجيا ونظم المعلومات، وذلك من خلال الخبرات المكتسبة".

تعقيب:

من خلال هذه النقطة، تبين بأن تكوين وتأهيل الموظفين كان شخصيا وعن طريق المواظبة والاستعانة بالخبرات الخارجية، تكون لدى الأطقم الإداري في المؤسسة التحكم وتسيير أنظمة المعلومات بشكل إيجابي. وأيضا من خلال الاستفادة من بعض الموظفين الذين لهم شهادات في هذا التخصص.

- واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة:

أقرت إجابات الباحثين حول واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية أن المؤسسة ثانوية بلهاشمي مُجَّد في التطور المستمر و التوجه نحو النظام الجديد الذي يسهل عمل الإدارة، وهذا ما صرحت به الباحثة رقم 07، جنس أنثى، السن 35، جامعي، رتبها نائب المقتصد، خبرة 15 سنة، قائلة:

"إن النظام القديم في تسيير الإدارة البيداغوجية والمهام الرسمية الأخرى الذي كان لا يلي في تقديم الخدمات المرجوة رغم الجهود المبذولة من قبل الإداريين والموظفين لكن التحول الجديد وتوفير أجهزة الحاسوب وتكنولوجيا الرقمنة كان لها المرجع الكبير في تنظيم الوظائف الإدارية في المؤسسة التربوية وتنظيم وتجميع العمل من جديد في قالب إلكتروني مع استغلالنا لبعض الموظفين الكوادر المختصة في هذا الباب في السير الحسن والجيد وخلق اتصال إلكتروني بين الهياكل الإدارية الواحدة داخل ثانوية مُجَّد بلهاشمي، ما يعني ان التكنولوجيا والرقمنة كانت أكثر تنظيم فبفضلها المؤسسة التربوية تسيير بنظام محكم وتواجه كل الصعوبات والتحديات بفضل نظم المعلومات والتحول الرقمي في الإدارة".

التعقيب:

إنّ الإيجابيات الموجودة داخل المؤسسة والتي تطورت بفضل نظام المعلومات والتحول الرقمي حقيقة جسد التنظيم المحكم في المؤسسة، فالانتقاد الموجه للمؤسسة والقائمين عليها مهددة بفقدان التحكم بالتنظيم الإداري الإلكتروني إذا لم تجدد الوسائل التقنية العالية والقيام بالدورات التكوينية للموظفين وإعادة إصلاح مشكلة إنقطاع الكهرباء المتكرر هذه العوامل تكون مقارنتيا مهددة لهذا النظام المعلوماتي في المؤسسة .

-مزايا نظم المعلومات الإدارية الخاصة في المؤسسة:

أسفرت إجابات الباحثين بأن نظم المعلومات الإدارية لها مزايا و فوائد لا تعد ولا تحصى، حيث صرح الباحث رقم 08، ذكر، 50، جامعي، رتبته مقتصد، خبرة 12 سنة، قائلاً: "تعتبر أنظمة المعلومات الإدارية هي المركز العصبي للتنظيم داخل المؤسسة".

كما صرحت الباحثة رقم 05، جنس أنثى، 35 سنة، مستوى جامعي، رتبها عون إدارة رئيسي، خبرة 15 سنة، قائلة: "نظم المعلومات الإدارية أداة لتحقيق العلاقة المتبادلة من أجل تسهيل الاتصالات بين أنظمة المعلومات المختلفة والمنشأة نفسها".

تعقيب:

تبين من خلال هذه النقطة بأن نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة ثانوية بلهاشمي مُجّد لديها مزايا كثيرة كونها تساعد على توفير المعلومات وربحاً للوقت والجهد، لغرض القيام بأنشطتها وفعاليتها الاتصالية بغية تحقيق الأهداف التي ترغب في تحسين مستوياتها الإدارية كافة وتحقيق وظائفها في التخطيط والرقابة والتنظيم واتخاذ القرارات السليمة.

-عيوب نظم المعلومات الإدارية الخاصة في المؤسسة:

أجمع كل الباحثين على أن نظم المعلومات الإدارية لها عيوب كثيرة، حيث صرحت الباحثة رقم 06، أنثى، 44 سنة، ثانوي، رتبها عون إدارة، خبرة 15 سنة، قائلة:

" تكمن عيوب وسلبيات نظم المعلومات الإدارية في الاعتماد الشديد على التكنولوجيا، إذا حدث شيء من العطب للأجهزة أو البرامج أو الشبكة الأنترنت يجعلها تتوقف عن العمل ما يؤثر على البرامج المؤسساتية وتعطيل أمور الطلبة التقنية مثل التسيير الاقتصادي، فلا يمكن الوصول إلى المعلومات حتى يتم استبدال الأجهزة أو البرامج أو عودة الإنارة الكهربائية، إذ لم يكن هناك نسخ ورقية".

تعقيب:

إن إجماع الباحثين حول العيوب الموجودة داخل المؤسسة أمر لا يثير الاستغراب والدهشة، كون أن المؤسسات التربوية عموماً تفتقد إلى الإمكانيات المادية ورشاد كفاءة الموارد البشرية خاصة الكفاءات التكنولوجية، إن العيوب التي التمسناها تعبر عن نقص في إدارة الرؤية الإستراتيجية في توفير الوسائل التقنية التي تمنع المشاكل والأزمات الطارئة والمفاجئة.

- دور نظم المعلومات الإدارية في الاتصال داخل المؤسسة:

رصدنا من خلال إجابات الباحثين، أن نظم المعلومات الإدارية لها دور كبير في فعالية الاتصال داخل المؤسسة أنها تلبي الطلبات رغم كثرتها وحجتها وتحفظ أسرار المعلوماتية ببرمجيات أكثر دقة وأكثر تجاوبا مع التكنولوجيا الهائلة الحديثة، إذ صرحت الباحثة رقم 05، أنثى، 34 سنة، جامعي، عون إدارة رئيسي، خبرة 10، قائلة: "يسهم نظام المعلومات الإداري بدور استثنائي مهم وحاسم في فعالية الاتصال داخل ثانوية بلهاشمي مُجد، لأنه يساعد في تحقيق أهداف ومرايم الوظائف الإدارية المختلفة"، حيث صرح الباحث رقم، جنس ذكر، سن 38، مستوى جامعي، رتبته ناظر، خبرة 10 سنوات قائلاً: "تساعد نظم المعلومات على تحسين جودة الاتصال الداخلي في المؤسسة".

تعقيب:

تسهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين الاتصال داخل مؤسسة ثانوية بلهاشمي مُجد من خلال تسهيل عملية الاتصال الداخلي بين الموظفين تكمن في الارتقاء بتقنية الاتصال عن طريق الوسائل الإلكترونية (الإكسترنات) ، إذ أن نظم المعلومات الإدارية توفر وسائل اتصال فعالة وآمنة بين الموظفين، أيضا تساعد على تقليل التكاليف والوقت اللازم للاتصال بين العاملين والاستفادة منها في إرسال المنشورات والإشعارات والتعليمات عبر البريد الإلكتروني بدلا من الطرق اليدوية .

- اقتراحات لتكون نظم المعلومات الإدارية أكثر فعالية في الاتصال الداخلي:

لمسنا أجوبة متشابهة للباحثين تنازليا وتصاعديا حول الاقتراحات الممكنة بالنسبة للمؤسسة في توفير الوسائل والإمكانيات المادية والميزانية المعتبرة التي تدعم هذا الاقتراح بتجسيد التواصل عن طريق المراسلة القانونية إلى مديرية التربية الوصية الأولى بتعزيز رؤيتنا حول تحديث المؤسسة حضاريا وتقنيا بعيدا عن التسيير التقليد لأجل إضفاء القيمة العلمية والاستراتيجية للمؤسسة من خلال الإشادة بهذه الإقتراحات.

تعقيب:

تكمن الارتباطات الوظيفية في المؤسسة بناء لجنة خاصة مكلفة بدراسة النقائص الموجودة من الوسائل والكوادر المؤهلة كإقتراحات إلى المدير في تغطية متطلبات التسيير الأحسن للمؤسسة وتنميتها وبقائها واستمرارها، وهذه اللجنة يستحسن فيها أن تكون مؤهلة ذاتيا بخبرة ومستوى علمي يعطيها التفويض القانوني والأخلاقي في اقتناء الإقتراحات التي تخدم المصلحة العامة.

-استنتاج:

المحصلة المستخلصة من المحور الثاني حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في الاتصال الداخلي تبين من خلاله رمزية الطرح حول مدى قابلية رفع مستوى الإدارة والموظفين ودرايتهم بحجم تكنولوجيا الرقمنة والأساليب البرمجية في تأهيل وتنمية قدرات الموظفين، بإدراجهم في الأيام التكوينية والملتقيات العلمية التي تنظمها مديرية التربية. وعليه، فإن واقع الدراسة الميدانية في المؤسسة التربوية كرسست خبرة ذاتية كباحثين في احتواء الكل الاقتراحات والنقائص وتعويضها بالاقتراحات التي تلي متطلبات عصرنة المؤسسة، في كسب مزايا نظام المعلومات وتكنولوجيا الرقمنة الذي يلزم الانتقال بالمؤسسة من التقليدي إلى التحكم في الوسائل التكنولوجية الحديثة، وهو الحدث البارز في الإستراتيجية للحكومة الجزائرية في تعميم نظم المعلومات والرقمنة في جميع المؤسسات والمجالات وهي الخاصة التي تعمل وزارة التربية والتعليم الوطن.

استنتاج عام:

في حدود هذه الدراسة يتبين لنا جليا فيما يخص مسألة طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة ومدى أهميته بين الموظفين، حيث برزت عناوين رئيسية وجوهرية على شكل أسئلة مباشرة تضمنت فك بعض الغموض أثناء المعاينة الميدانية في مؤسسة ثانوية بلهاشمي مُجد، تنوع محور المقابلات على الوسائل الاتصالية وقيمتها في التأثير ونمط الاتصال التنازلي والتصاعدي السائد بين الهياكل الرسمية في المؤسسة، ثم الوقوف على الصعوبات والمشاكل التي تؤرق المسؤولين على أنجاح التقارب بين الموظفين والإدارة والعمال بواسطة الاتصالات الرسمية وغير رسمية من جهة أخرى. وبناء عليه فإن جوهر الاتصال في المؤسسة في تحليل مضمونه يهدف إلى تفعيل التطور الثقافي واستغلال وسائل التكنولوجيا التي تزيد من تدفق المعلومات اللازمة باستمرار العملية الإدارية المشكلة للهيكل التنظيمي لتحقيق الفعالية المرجوة داخل المؤسسة وفق المقاربة النسقية، ويبقى نجاح الاتصال الإداري بمدى الأهمية التي تولى له ضمن بنية تنظيمية وفق الإمكانيات المتاحة المحيطة بالمؤسسة.

أما عن المحصلة المستخلصة من المحور الثاني حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في الاتصال الداخلي تبين من خلاله رمزية الطرح حول مدى قابلية رفع مستوى الإدارة والموظفين ودرايتهم بحجم تكنولوجيا الرقمنة والأساليب البرمجية في تأهيل وتنمية قدرات الموظفين، بإدراجهم في الأيام التكوينية والملتقيات العلمية التي تنظمها مديرية التربية. وعليه، فإن واقع الدراسة الميدانية في المؤسسة التربوية كرسست خبرة ذاتية كباحثين في احتواء الكل الاقتراحات والنقائص وتعويضها بالاقتراحات التي تلي متطلبات عصرنة المؤسسة، في كسب مزايا نظام المعلومات وتكنولوجيا الرقمنة الذي يلزم الانتقال بالمؤسسة من التقليدي إلى التحكم في الوسائل التكنولوجية الحديثة، وهو الحدث البارز في الإستراتيجية للحكومة الجزائرية في تعميم نظم المعلومات والرقمنة في جميع المؤسسات والمجالات وهي الخاصة التي تعمل وزارة التربية والتعليم الوطنية.

النتائج العامة للدارسة

- 1- نظم المعلومات أصبحت أكثر ترويجا في برجة المؤسسات التربوية وترقية دورها في مواكبة التطور التقني المعاصر.
- 2- إن ثقافة الاتصال تجسد في العلاقات العامة داخل المنشأة بتعزيز الدور المهني والأخلاقي والإداري بين الموظفين.
- 3- تسهم أنظمة المعلومات بشكر كبير في تحقيق النجاح والاستمرارية في مجال أعمالها وزيادة المنافسة مع باقي المؤسسات الأخرى.
- 4- إن انتقال المؤسسات من العمل التقليدي إلى أنظمة المعلمات يتحكم في تقنية الاتصال بين الهياكل الإدارية بطريقة أفضل وتمكن المدراء من تنسيق قراراتهم.
- 5- تعتبر نظم المعلومات الإدارية مكونا هاما لتطوير الميزة الإستراتيجية التنافسية وتركيز أعمالها وبرامجها البيداغوجية بطريقة أرقى.
- 6- ترشيد ثقافة الاتصال كقيمة أخلاقية ووظيفة مؤسسية لأنها تلي التلاحم الوظيفي في الإدارة التربوية.
- 7- تحتل نظم المعلومات موقعا جد مهم في تسيير المؤسسات لأنها تعد من أهم المقاييس في تحديث مستوى المؤسسة التربوية في دعم الوظائف والعمليات في مختلف المجالات داخل مستويات الإدارية داخل القطاع التربوي.
- 8- نظم المعلومات في إدارة التعليم قادرة على توفير كل المعلومات التي تحتاجها الإدارات المختلفة للعمليات المؤسسية والقياس الإحصائي .
- 9- إن تطوير وبناء نظام المعلومات التربوي متميز يقوم على دور جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها والاستخدام الجيد ومعالجة الخلل القائم في البرجة والإدارة ككل.
- 10- نظم المعلومات تساعد على تحقيق الجودة النوعية في الإدارة التربوية.

وتفتح هذه الدراسة الأبواب للتعلم في مواضيع مشابهة لها، كدراسة تأثير نظم المعلومات في الاتصال غير الرسمي أو البحث عن الاختلافات بين ما تنص عليه نظم المعلومات وما يوجد في الواقع.

النتائج في ظل الفرضيات

في ظل النتائج المتحصل عليها نحاول التأكد والتحقق من فرضيات الدراسة أو لا والفرضيات كالاتي:
يوجد اتصال داخلي فعال داخل المؤسسة ثانوية بلهاشمي مُجد التي تحققت من خلال إجابة الباحثين حيث في تصورهم أن الاتصال الداخلي ضروري في تعاملاتهم إذ يعتبر العمود الفقري في المؤسسة.
أما فيما يخص الفرضية الثانية: تسهم نظم المعلومات الإدارية في فعالية الاتصال داخل المؤسسة، فقد تحققت بدورها؛ فبالعودة إلى إجابات الباحثين ومما لاحظنا في مقابلاتنا فإنهم يجيدون التحكم في النظم والوسائل التكنولوجية في أدائهم وظائفهم ومهامهم الإدارية.

خاتمة

خاتمة

أصبح الاهتمام متزايدا في الدراسات الأكاديمية في استخلاص محصلة الدراسات السابقة وتعزيز منافعها نظريا وتطبيقيا من خلال المناهج والفرضيات التي انطلقت منها. فالدراسة التي بين أيدينا حول أنظمة المعلومات المعاصرة كمورد من الموارد الأساسية في المؤسسات الرسمية تجسد واقع الحفاظ على بقائها واستمرارها في مواجهة التحديات ومواكبة التطور التكنولوجي الرقمي في معالجة وتخزين المعلومات التي تخدم أنشطتها وتساعدنا بدقة عالية للتخلص تدريجيا من النهج التقليدي الذي أبطأ الإسراع النهوض بالمؤسسات وتأهيل كوادرها البشرية لأجل التحكم في نظام الحواسيب والبرمجة. كما أن هيكله معايير الترقية النموذجية لنظام المعلومات يستوجب اتباعا منهجيا سليما يستقطب المقاربات النسقية التي تعزز من دور الباحث في إمكانية تفكيك وتحليل الظاهرة من خلال قدرتنا كباحثين على تشريح علمي ومعرفي للإجابة على الإشكالية المطروحة حول دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية الاتصال داخل المؤسسة.

وبعد إطلاعنا على الموضوع عن قرب الذي تجسد في إطاره المنهجي والنظري والدراسة الميدانية في ثانوية بلهاسمي مُجَّد، وإبراز إجابات ساعدت على إدراك وفهم تأثير نظم المعلومات في المؤسسة في زيادة فعالية الأداء الإداري وأداء الموظفين الذي يزيد في درجة المصدقية الوظيفية والنسقية ومدى دقة وجودة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة التربوية وتأثيره الإيجابي في تسهيل عملية الاتصال الداخلي التي توفر وسائل تواصل فعالة وآمنة بين الموظفين داخل المؤسسة. فضلا عن ذلك، فقد تبين أن هنالك تحسین انسيابية العمل بين المدير وباقي الهياكل الرسمية داخل المؤسسة، حيث يستلزم توفير المعدات التكنولوجية اللازمة لزيادة فعالية وكفاءة نظم المعلومات في بناء قاعدة بيانات مركزية تحدد صلاحيات الدخول إليها كضرورة متابعة التحديث الدوري للمعلومات.

بناء عليه، عرضنا في الدراسة أفكارا محورية تحددت حول نظم المعلومات الإدارية وأهميتها وأهدافها والوظائف المركزية وتحديد طبيعة العلاقة بين المعلومات وكفاءة العاملين وفاعلية تحويل الرقمنة إلى ميزة استراتيجية تنافسية ومدى تزايد معرفة مدير المؤسسة لتقنية التكنولوجيا المتطورة المتاحة وتمكينه في التنسيق مع الإدارات الخاضعة له قانونيا، واستغلال أفضل لليد العاملة وتحسين التخطيط الإداري واتخاذ القرارات الأكثر فاعلية في معالجة المشاكل التقنية والتحكم في المنظومة المعلوماتية ومعالجتها المصممة حاسوبيا وتكنولوجيا، للقيام بعملية التسجيل وتدوين وثبيت وتوثيق وتخزين التي تنتج عمليات مهنية مستمرة تخدم المستفيدين من حيث تسجيل

الطلبة وتسهيل الواجبات أمام الأساتذة والمؤطرين في التواصل الإيجابي داخل المؤسسة. كما اتسمت المعاينة الميدانية حول أهمية الاتصال وترقيتها في العلاقات العامة داخل المنشأة، حيث للاتصال الداخلي دور هام في اتخاذ القرار السليم وتقريب التوافقات بين العاملين وتعزيز القدرة على الثقة بين أخلاقيات المهنة داخل الهياكل الإدارية، هذا من جهة. ومن جهة أخرى ترشيد الأهداف الاتصالية في تفهم الأفراد لطبيعة عملهم في نقل الأوامر والتعليقات تنازليا وتصاعديا والمشاركة في تبادل المعلومات لأجل تحقيق أهداف التنظيم الاتصالي في المؤسسة بمستوى عال وتجسيد مقاربة ترقية ثقافة الاتصال بين أفراد المتعاملين داخل المؤسسة.

➤ التوصيات والاقتراحات

من بين الوصايا التي نراها ضرورية في المؤسسة من خلال الدراسة الميدانية هي:

- توفير الإمكانيات المادية في أجهزة الحاسوب المتطورة والبرمجيات الأكثر دقة من أجل التحكم في المخاطر والمشاكل المفاجئة التي تهدد المؤسسة في التسيير الحسن في مجالها المهني.

- كما يجب في المستقبل القريب الاهتمام أكثر في تكوين واستقطاب الكوادر المؤهلة في التكنولوجيات المتطورة لترقية الدور المهني أكثر في المؤسسة التربوية.

- كما نوصي من الوزارة الوصية الاهتمام أكثر في تحسين مستوى الموظفين داخل القطاع وإخضاعهم إلى دورات تكوينية علمية تهدف إلى رفع كفاءتهم وزيادة مهاراتهم تؤهلهم إلى مواكبة التكنولوجيا الرقمية المتطورة وتعميمها في جميع المؤسسات على المستوى الوطني.

قائمة المراجع

- باللغة العربية:

المعاجم:

1- إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، القاهرة، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، 1972.

الموسوعات:

1- إحسان مُجَّد حسن، موسوعة علم الاجتماع، بيروت، دار العربية للموسوعات، 1999.

الكتب:

- الحارث عبد المنعم أحمد حمد النيل، نظم المعلومات الإدارية، جامعة شندي، كلية الاقتصاد وإدارة الأعمال، 2019.

- الحميدي نجم عبد الله ، نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار وائل للنشر، 2004.

- الحجازي مصطفى ، الاتصال في العلاقات العامة الإنسانية والإدارية، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت، 1992.

- السالمي علاء وآخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2009

- السامرائي إيمان فاضل ، الزعبي هيثم مُجَّد ، نظم المعلومات الإدارية، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015.

- الطائي مُجَّد حسين آل فرج ، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005.

- الطويرقي عبد الله ، علم الاتصال المعاصر، الرياض، مكتبة الهيكل، 1997

- المزاهرة هلال منال، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، عمان، دار المسيرة والتوزيع، 2014.

- النعيمي مُجَّد عبد العالي ، عبد الجبار توفيق البياتي، طرق ومناهج البحث العلمي، عمان، مؤسسة وراق للنشر والتوزيع، 2008.

- أنجوس موريس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر، دار القصبة للنشر، 2004.
- بطرس حلاق، إدارة المؤسسات الإعلامية، سوريا، منشورات الجامعة الافتراضية، 2020.
- ثابت عبد الرحمن إدريس، إدارة الأعمال نظريات ونماذج وتطبيقات، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2005.
- جمعة سلمى مُجّد ، طريقة العمل مع الجماعات، الإسكندرية، المكتبة الجامعية، 2000 .
- حجاب مُجّد مدير، أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003.
- مبارك صلاح الدين عبد المنعم، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2005.
- سرور علي إبراهيم سرور، نظم المعلومات الإدارية، الرياض، دار المريخ للنشر.
- علاق بشير ، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2009.
- عليان ربحي مصطفى ، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، عمان، دار الصفاء، 1999.
- مكاوي حسن عماد، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، 2003
- منصور هالة ، الاتصال الفعال (مفاهيمه وأساليبه ومهارته)، الإسكندرية، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع، 2000.
- حسن مُجّد إبراهيم، العجمي مُجّد حسين ، الإدارة التربوية، عمان، دار المسيرة للنشر، 2007.

- شبل بدران وسعيد سليمان، التعليم في مجتمع المعرفة، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية الأزاريطة، 2008.

- مرتاض نفوسي لمياء ، ديناميكية البحث في العلوم الإنسانية، الجزائر، دار هومة، 2015.

- مرتاض نفوسي لمياء، هندسة البحث الكيفي، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2018.
- ياسين سعد غالب ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، دار المناهج والتوزيع، 2012 .

المجلات:

1- زغنونف عبد الغني وعظيمي أحمد، المعلومة وأهميتها في المجتمع المعلوماتي، الجزائر، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية.

2- الأمين بلقاضي، الاتصال داخل المؤسسة، الجزائر، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، 2014.

رسائل ماجستير:

1- رمزي محمد إسماعيل غنيم، أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز وبناء المنظمة الذكية دراية ميدانية على الكليات التقنية بقطاع غزة، غزة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، 2017.

2- مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والكبيرة الجزائرية، كلية الاقتصاد.

3- هاني عبد الرحمن محمد أبو عمر، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين، غزة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، 2009.

أطروحات الدكتوراه:

1- لامية دالي علي، مساهمة لتصميم نظام معلومات فعال لتسيير الإنتاج في ظل اقتصاد المعرفة، بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015.

2- صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، قسنطينة، 2009

-المراجع باللغة الأجنبية:

- Bonneville Luc, Grosjean Sylvie, Lagacé Martine, **Introduction aux méthodes de recherche en communication**, Canada, Gaëtan Morin Editeur, 2007
- De Bruyne Paul, Herman Jacques, De Schoutheete Marc, **Dynamique de la recherche en sciences sociales**, France, PUF, 1974
- Grawitz Madeleine, **Méthodes des sciences sociales**, France, Dalloz, 11^{ème} édition, 2005
- Roghanian Parastoo, Rasoli Amran and Gheysari Hamed, **Productivity Through Effectiveness and Efficiency in the Banking industry**. Social and Behavioral Sciences, volume 40, 2012
- Parastoo Roghanian ,Amran Rosoli and Hamed Gheysaria , " Productivity Through Effectiveness and Efficiency in The Banking Industry ,Social and Behavioral Sciences, Vol .40 ,No.2 ,2012.
- Stefanos Mouzas ,Efficiency Versus Effectiveness , in <http://www.impgroup.org/uploads/papers/4729.pdf>.

الملاحق

ملحق رقم 01 : دليل المقابلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال تنظيمي تحت عنوان دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية الاتصال داخل المؤسسة التربوية دراسة حالة مؤسسة متقنة "مُجد بلهاشمي" حجاج ولاية مستغانم

تحت إشراف الأستاذة :

د / ملياء مرتاض نفوسي

من إعداد الطالبتين :

هوارية عبد اللاوي

فاطمة الزهرة العوفي

السنة الجامعية : 2023/2022

دليل المقابلة

- س1 : ما هي وسائل الاتصال المنتهجة داخل مؤسستك؟ (شفوية، كتابية، معلوماتية)
- س2: في رأيك، ما هي وسائل الاتصال الأكثر فعالية؟ لماذا؟
- س3: كيف تقيم طبيعة الاتصال داخل مؤسستك: تصاعدي، تنازلي ، أفقي ؟ علل إجابتك ؟
- س4: كيف تعتقد بأن الاتصال داخل مؤسستكم ، اتصال فعال؟ كيف ذلك؟
- س5: ما هي الصعوبات التي تواجه العاملين في المؤسسة ؟
- س6 : هل توجد مشاكل بين الموظفين لها علاقة بالاتصال ؟ في حالة اجبت بنعم فما نوعها ؟
- س7: هل هناك صعوبات اتصالية بين الموظفين و الإدارة ؟ في حال اجبت بنعم أذكرها ؟
- س8 : أيهما يفضل العاملون الاتصال الرسمي أم غير الرسمي؟ لماذا ؟
- س1: هل أنت على دراية بمحتوى نظم المعلومات الخاص بمؤسستك؟ فيم يتمثل؟
- س2 : ما نوع نظم المعلومات الإدارية المنتهجة في المؤسسة: التقليدية أم الحديثة ؟
- س3: هل أجرى جميع الموظفين تكويننا ولهم تأهيل في تكنولوجيا ونظم المعلومات ؟
- س4: ما واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة ؟ (يستخدم بشكل منتظم، بشكل استثنائي)؟ لماذا؟
- س5: فيم تكمن مزايا نظم المعلومات الخاص بمؤسستك؟
- س6: فيم تكمن عيوب نظم المعلومات الخاص بمؤسستك؟
- س7: ما هو الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في الاتصال داخل المؤسسة ؟
- س8: ماذا تقترح لتكون نظم المعلومات أكثر فعالية في الاتصال الداخلي؟

